

## Contribution Prosodie à la consultation publique : Services à Valeur Ajoutée

### Projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA

Janvier 2014



**Question n° 1 : Que pensez-vous des recommandations présentées dans ce document ?**

**Recommandation n° 1** - Pour les numéros à tarification gratuite pour l'appelant, le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA facturée par l'opérateur de départ fixe ou mobile à l'opérateur d'arrivée doit être raisonnable en application de l'article L. 34-8-2 du CPCE. Dans ce cadre, il est recommandé que le tarif de départ d'appel SVA n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile selon l'origine de l'appel).

Le plafonnement du tarif du départ d'appel au double de la valeur des coûts complets nous paraît être de nature à permettre le développement du marché du tout gratuit.

**Recommandation n° 2** - Pour les numéros à tarification banalisée, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

Pour que les numéros à tarification banalisée puissent constituer une alternative aux numéros fixes non géographiques (09), il est nécessaire que les modèles économiques qui leur sont associés soient similaires ou très proches. Les appels à destination des numéros 09 étant acheminés sur une interconnexion directe, de la responsabilité de l'opérateur départ, ils ne génèrent aucun coût de collecte pour l'opérateur SVA. Ce dernier perçoit même un revenu à travers la terminaison d'appel. A l'inverse, les appels à destination des numéros SVA sont acheminés sur l'interconnexion indirecte de la responsabilité de l'opérateur SVA et génèrent des coûts de collecte.

Afin de bénéficier des mêmes conditions économiques, les appels à destination des numéros à tarification banalisée devraient être, de la même façon, acheminés sur l'interconnexion directe. Or, d'un point de vue technique, se pose la problématique de la qualité de service que l'opérateur SVA ne maîtrise pas dans ce cas. Il n'a pas, par exemple, la possibilité d'adapter le dimensionnement pour pouvoir gérer des pics de trafic.

Par ailleurs, la migration des 09 sur l'interconnexion indirecte ne semble pas envisageable en raison du choc économique qu'elle provoquerait. En effet, des coûts de collecte se substitueraient aux revenus actuels.

Comme nous l'avons déjà exprimé lors de réponses à des consultations précédentes (évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 en juillet 2011 et réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts en mai 2012), nous préconisons l'utilisation d'une interconnexion SIP mutualisée destinée à acheminer le trafic à double responsabilité (numéros SVA et numéros interpersonnels). Ainsi, les différences économiques et techniques s'effaceraient.

2013 a été l'année de la montée en charge des interconnexions IP et Prosodie prévoit d'acheminer en 2014 une partie importante de son trafic via cette nouvelle technologie. Or, nous constatons que certains opérateurs reproduisent en IP les modèles interconnexion directe / interconnexion indirecte propres au TDM. Ceci, pour nous, n'est pas justifié en raison notamment de la centralisation des architectures et de la quasi-disparition de la notion de géographie.

Ainsi, nous craignons que des négociations sectorielles ne permettent pas d'arriver à la mise en œuvre d'une solution consensuelle qui favorise le développement des numéros à tarification banalisée.

Enfin, il est important que les numéros à tarification banalisée puissent être ouverts dès la mise en œuvre de la réforme :

- Les actuels numéros en libre-appel passant sur une tarification gratuite, certains éditeurs préféreront renuméroter pour choisir un numéro à tarification banalisée plutôt que de subir des surcoûts de collecte depuis les mobiles.
- Les services administratifs utilisant aujourd'hui des numéros SVA libre appel ou surtaxés pourraient être intéressés par ces numéros à tarification banalisée. Ceci est particulièrement vrai pour les services générant de forts pics de trafic qui ne peuvent pas utiliser, pour les raisons techniques évoquées ci-dessus, de numéros interpersonnels.
- Certains éditeurs utilisant des numéros libre appel et surtaxés ont, d'ores et déjà, fait parvenir des demandes à SVA+ en souhaitant une ouverture de ces numéros avant même le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Recommandation n° 3** - *Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée.*

Nous considérons également qu'aucune prestation de départ d'appel ne doit être facturée sur le marché de gros dans la mesure où le coût de la communication est déjà recouvré sur le marché de détail par l'opérateur de départ.

En revanche, il ne faudrait pas qu'une nouvelle composante de coût apparaisse sur le marché de gros (constituant ainsi un départ d'appel déguisé). Nous craignons en effet, que certains opérateurs de départ soient tentés de vouloir compenser par ce biais ce qu'ils considèrent comme un manque à gagner. Or, si la suppression du départ d'appel pourra se traduire par une diminution de revenu sur certaines offres (exemple : les forfaits illimités), l'introduction du C facturé à l'appelant générera un revenu supplémentaire sur d'autres types d'offres (exemple : les offres RTC grand public et la plupart des offres destinées aux entreprises).

**Recommandation n° 4** - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les offres existantes de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que :

- l'opérateur de départ n'impose une modification de ces offres que pour des motifs objectifs, tels que, notamment, l'évolution des coûts, l'apport de nouvelles fonctionnalités ou l'évolution de la réglementation ;
- l'augmentation éventuelle du tarif de ces offres, introduite en contrepartie de fonctionnalités nouvelles, soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ;
- soit mis en œuvre un lissage dans le temps des augmentations éventuelles susceptibles de perturber significativement l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs ;
- le délai de préavis des modifications de ces offres tienne compte des délais de révision des contrats entre opérateurs d'arrivée et éditeurs.

Nous avons subi, au cours de ces derniers mois, un certain nombre d'augmentations significatives des taux de commissionnement de plusieurs opérateurs. Le délai de préavis pour ces augmentations a été de l'ordre de quelques mois seulement (de un à trois mois, selon le cas).

De plus, nous tenons à souligner que ces augmentations :

- Ont été appliquées de façon unilatérale par les opérateurs de départ, il n'y a pas eu de négociations (cf. Décision n°2007-0213)
- N'ont pas été justifiées par les opérateurs de départ

Enfin, ces hausses des taux de commissionnement ont eu pour conséquence une modification de la répartition de la valeur qui s'est traduite par une perte de marge pour les opérateurs SVA et les éditeurs.

Ainsi, nous partageons le point de vue de l'Autorité s'agissant des différents principes qui doivent encadrer toute augmentation du tarif d'une offre existante d'un opérateur de départ.

Néanmoins, nous souhaiterions que l'Autorité fixe un délai de préavis minimum de modifications des offres existantes. Selon nous, il devrait être d'au moins six mois, afin de laisser la possibilité à un éditeur de modifier son tarif pour retrouver un espace économique et le cas échéant, modifier ses supports de communication.

Par ailleurs, nous pensons que la notion de « négociation » entre opérateur de départ et opérateur d'arrivée, instaurée par la décision n°2007-0213, doit également figurer dans cette recommandation, s'agissant de l'évolution des offres actuelles.

Ceci est d'autant plus vrai que, contrairement à l'esprit de la décision citée ci-dessus, force est de constater qu'un opérateur de départ impose unilatéralement ses taux de commissionnement à un opérateur d'arrivée venant faire droit à une demande raisonnable de reversement.

L'Autorité devrait ainsi expliciter et renforcer la notion de négociation en ce qui concerne le partage de la valeur, tant pour l'évolution des offres existantes que pour les nouvelles offres.

**Recommandation n° 5** - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les nouvelles offres de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

Selon l'Autorité, l'aboutissement d'une négociation sectorielle permet de conclure que les conditions ainsi négociées sont raisonnables. Nous partageons ce point de vue.

Cependant, nous craignons qu'une telle négociation - entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée - n'aboutisse pas à un accord consensuel, et ce, en raison d'intérêts très divergents entre ces deux types d'acteurs. Nous regrettons que ce cas de figure ne soit pas prévu dans la recommandation de l'ARCEP.

**Recommandation n° 6** - Pour les numéros à tarification gratuite et majorée, en ce qui concerne les modifications des prestations proposées sur le marché de gros de SVA liées à l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1er janvier 2015, il est recommandé que les opérateurs de départ communiquent au plus tard le 31 mars 2014 aux opérateurs d'arrivée les nouvelles conditions commerciales de ces prestations sur lesquelles les parties se sont accordées à l'issue de leurs négociations.

La publication des nouvelles conditions des offres d'interconnexion est indispensable pour présenter aux éditeurs les nouvelles conditions de détail de leurs offres de collecte d'appels. Cela permettra de les accompagner dans une réflexion quant aux différents scénarii possibles. Les éditeurs pourront alors se positionner dans la nouvelle grille des tarifs appelants. Etant donné les nombreuses modifications apportées par la décision n° 2012-0856 et ses conséquences sur la grille tarifaire (avec notamment l'introduction d'une gamme de tarif à l'appel), il est probable que cette réflexion, stratégique pour certains éditeurs, s'étende sur plusieurs mois. Des délais viendront ensuite s'ajouter pour que les éditeurs puissent intégrer ces modifications à leurs supports de communications. Ces délais peuvent être considérables lorsqu'il s'agit par exemple de publier un nouveau catalogue ou de modifier la communication sur un parc de véhicules.

Enfin, nous rappelons qu'à la suite de la demande des éditeurs au sein de l'association SVA+ ([www.svaplus.fr](http://www.svaplus.fr)), les opérateurs de départ s'étaient engagés, fin 2012, à publier leurs offres de gros à la fin du mois de mars 2013. Ce retard d'un an nous semble compromettre la mise en œuvre de la réforme à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Question n° 2 : Merci de faire part de toutes vos remarques complémentaires sur ce projet de recommandations.**

***Remarques sur les considérations générales relatives à l'évolution des prestations proposées sur le marché de gros de l'interconnexion SVA :***

Nous partageons la volonté de l'Autorité de protéger les offres existantes sur le marché de l'interconnexion SVA afin de ne pas risquer de remettre en cause les contrats en cours avec les clients éditeurs.

En revanche, nous pensons que les nouvelles offres doivent également être protégées et que des conditions non raisonnables seraient préjudiciables au marché.

L'Autorité indique qu'un opérateur d'arrivée peut refuser de souscrire une nouvelle offre (s'il en juge les conditions déraisonnables), sans que cela ait un impact sur ses contrats clients en cours. Nous ne partageons pas cette position. Par exemple, il est possible qu'un client souhaite repositionner un service existant sur un nouveau tarif. Si son opérateur ne le propose pas car il en juge les conditions déraisonnables, celui-ci prend le risque de perdre son client au bénéfice de ses concurrents.

Nous craignons que le jeu de la concurrence pousse certains opérateurs d'arrivée à accepter des conditions déraisonnables, sans qu'il n'y ait eu de négociation. Ainsi, la répartition de la valeur ne serait pas le reflet de la réalité des prestations délivrées par chacune des parties. Cette situation serait, selon nous, très préjudiciable au regard du libre jeu de la concurrence et au développement du marché.

Pour finir, nous nous interrogeons sur les possibilités de recours d'un opérateur d'arrivée refusant d'accepter des conditions déraisonnables puisque l'Autorité précise qu'« aucune contrainte n'oblige les opérateurs d'arrivée à souscrire ces offres si elles ne répondent pas à leurs besoins ou s'ils en jugent les conditions déraisonnables. »

Nous estimons donc que, même dans le cadre de nouvelles offres, les conditions proposées par les opérateurs de départ doivent être raisonnables.

***Remarques sur les notions de négociations et d'accords sectoriels :***

L'ARCEP propose la mise en place de négociations sectorielles pour définir les caractéristiques techniques et les conditions commerciales des nouvelles offres sur le marché de l'interconnexion SVA.

Pour garantir une sécurité juridique aux acteurs, il nous paraît souhaitable que les avis de la DGCCRF et de l'Autorité de la Concurrence soient recueillis.

Afin d'assurer un pouvoir de négociation équitable entre les acteurs, nous estimons que la notion de négociation sectorielle doit être explicitée et que ses modalités de mise en œuvre doivent être définies.



**Remarques au sujet de la simplification des structures tarifaires de la prestation de reversements via un nombre réduit de niveaux de taux de commissionnement :**

Au paragraphe 6.2.2.3, l'Autorité indique que les taux de commissionnement ne s'apprécient pas uniquement par rapport au niveau des coûts de la prestation mais prennent également en compte la valeur créée. Nous regrettons que l'Autorité ne définisse pas la notion de « valeur créée » et ne précise pas comment la mesurer et la prendre en compte.

Selon nous, le taux de commissionnement pourrait également être corrélé à la typologie du service. Dès le premier janvier 2015, cela sera rendu possible par le référentiel des SVA dans lequel l'information sur la typologie du service sera obligatoire.

Nous sommes en accord avec l'Autorité quant à une simplification des structures tarifaires par une réduction du nombre de taux de commissionnement. Toutefois, il nous paraît souhaitable de mettre en place deux taux distincts pour les numéros en 081 et pour les numéros en 082, qui constituent les paliers bas ( $\leq 0.20$  € / min ou  $\leq 0.50$  € / appel). En effet, un nombre important de services (en particulier les services de relation client), est positionné sur le palier le plus bas du 081. Or, s'il y a un taux unique de reversement pour l'ensemble des paliers bas, nous nous attendons à ce que le taux du 082 s'applique, au détriment des services les moins chers.

Type de taux	Paliers à la durée (TTC)	Paliers à l'acte (TTC)
Taux Bas	$\leq 0,06$ € / min	$\leq 0,15$ € / appel
	$0,07$ € - $0,20$ € / min	$0,16$ € - $0,50$ € / appel
Taux Médian	$0,21$ € - $0,40$ € / min	$0,51$ € - $1$ € / appel
Taux Elevé	$> 0,40$ € / min	$> 1$ € / appel

Enfin, tout comme l'Autorité, nous nous interrogeons quant à la justification de l'écart actuel entre les taux de commissionnement des opérateurs fixes et ceux des opérateurs mobiles. Un alignement nous semble souhaitable mais nous craignons que celui-ci s'opère par le biais d'une hausse des taux fixes jusqu'au niveau des taux mobiles, comme cela s'est déjà produit avec un opérateur.

**Remarques sur les structures futures des offres de reversement (paragraphe 6.2.3.2) :**

Nous sommes d'accord avec la distinction de deux catégories de paliers selon les types de besoins auxquels ils répondent :

- les paliers tarifaires créés pour se substituer aux paliers actuels
- les paliers tarifaires créés pour répondre à de nouveaux besoins des éditeurs

Néanmoins, nous pensons que la liste des tarifs de substitution sera plus étendue que l'orientation donnée par l'ARCEP.. Et que le tarif de substitution d'un service devrait pouvoir être un compromis entre :

- Le maintien du tarif de détail facturé à l'appelant
- Le maintien du modèle économique pour l'éditeur

Cela signifie que, pour un tarif existant, il pourrait y avoir plusieurs tarifs de substitution.

**Remarques sur les évolutions des conditions de reversement applicables aux paliers existants (paragraphe 6.2.3.3) :**

L'Autorité insiste ici sur les bénéfices du Référentiel des SVA apportés aux éditeurs qui vont pouvoir profiter d'une meilleure flexibilité tarifaire.

Il nous semble important de préciser que ce référentiel bénéficie aussi aux opérateurs de départ et aux opérateurs d'arrivée.

En effet, un tel dispositif facilite considérablement la facturation de l'appelant et le traitement des réclamations clients pour les opérateurs de départ, puisque le tarif, la nature du service et les coordonnées de l'éditeur sont des informations obligatoires dans le Référentiel des SVA. De façon plus générale, ce référentiel va permettre de limiter les litiges entre opérateurs et de faciliter leur résolution.

Ainsi, le Référentiel des SVA bénéficie à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, et non seulement aux éditeurs.

S'il y a une légitimité à ce que les opérateurs de départ puissent financer les investissements relatifs au référentiel, il convient de la relativiser, compte tenu des bénéfices qui leur sont apportés.

Par ailleurs, la plupart de ces opérateurs a déjà anticipé le financement du Référentiel des SVA en augmentant significativement les taux de commissionnement (cf. Annexe). Nous ne comprendrions pas une nouvelle hausse de ces taux en 2015 qui inciterait les éditeurs à augmenter leur tarif de détail, au détriment du consommateur.

**Question n° 3 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification proposée sur la tarification de la composante « S » des appels à tarification majorée pour tenir compte des spécificités fiscales de l'outre-mer.**

Nous pensons que la modification proposée permet d'éviter une grande complexification de la chaîne de facturation des reversements entre opérateurs.

Cependant, cette modification devrait être accompagnée d'une modification supplémentaire de l'annexe de la décision de l'ARCEP n° 05-1085 au 2.3.a.iii pour que les départements d'outremer puissent déroger à l'obligation d'avoir une valeur faciale multiple de 0,01 € TTC pour les paliers facturés à l'acte et de 0,01 € / min TTC pour les paliers facturés à la durée.



**Question n° 4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification sur l'interdiction de la pratique d'appel à rebond.**

L'ARCEP propose d'éradiquer la pratique d'appels à rebond en interdisant l'affichage du numéro appelant pour tous les services facturés à l'appel et pour les services dont la composante S est supérieure à 0,20 € / minute TTC.

L'interdiction actuelle, supprimée par le projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, de présenter les numéros spéciaux vocaux commençant par 089 autorise la mise en place par les opérateurs de départ de dispositifs automatiques de blocage des appels entrants présentant un numéro en 089.

La proposition de l'ARCEP de la remplacer par une interdiction portant sur le tarif et non le format du numéro constituerait une régression, car les opérateurs de départ ne pourront plus bloquer les appels sur la base du format. Dans le cadre de la mise en œuvre du référentiel SVA avec une tarification au numéro, ils ne pourraient bloquer qu'après avoir vérifié en temps réel, numéro par numéro, la non-conformité du tarif. Une telle gestion en temps réel ne paraît techniquement pas réalisable.

Par ailleurs, nous pensons que la tarification à l'appel constitue une opportunité intéressante pour le marché de la relation client. Elle permettrait en effet une tarification totalement lisible, serait vertueuse pour le consommateur car elle inciterait les éditeurs à délivrer rapidement le service et à limiter les temps d'attente. Il est prévu dans les travaux de l'association SVA+ d'intégrer une clause, dans les recommandations déontologiques 2014, obligeant les éditeurs à délivrer le service lors du premier appel et interdisant une cinématique avec appels successifs pour la délivrance d'un même service.

L'interdiction proposée par l'ARCEP pourrait freiner voire empêcher le développement du marché de la relation client sur une tarification à l'appel. En effet, beaucoup d'entreprises souhaitent pouvoir présenter leur numéro d'accueil quand elles contactent leurs clients afin d'être facilement identifiées et pouvoir être rappelées. La présentation d'un appel avec un numéro masqué n'est pas concevable, car cela éveille de la suspicion chez l'appelé qui ne répond pas dans de nombreux cas.

Enfin, l'article 5 du projet de loi relatif à la consommation votée par l'Assemblée Générale en deuxième lecture le 16 décembre 2013 oblige les entreprises à présenter un numéro d'identifiant lorsqu'elles appellent leurs clients. Ce numéro doit permettre, en le rappelant, l'identification de l'entreprise.

Cette obligation associée à l'interdiction proposée par l'ARCEP obligerait les entreprises à s'identifier avec un numéro interpersonnel. On peut supposer que ces entreprises soient tentées de faire ce numéro vers un message vocal permettant de les identifier et invitant à rappeler sur le numéro SVA, ce qui complexifie le parcours client.

Nous proposons de maintenir l'interdiction actuelle de présenter les numéros spéciaux vocaux commençant par 089 en tant qu'identifiant de l'appelant Et de l'étendre aux numéros courts.

Nous proposons qu'il soit interdit de présenter, en tant qu'identifiant, un numéro spécial vocal dont la tarification est à l'appel avec une possibilité de dérogation pour certaines typologies de services qui seront définis par SVA+ puis publiées dans les recommandations déontologiques 2015.

Les opérateurs de départ auraient ainsi toujours la possibilité de mettre en place des dispositifs de blocage automatiques des appels entrants présentant un numéro d'identifiant en 089.

La typologie de service étant un champ obligatoire dans le référentiel SVA, les opérateurs auront la possibilité, après signalement ou observation d'une typologie de trafic suspecte, de vérifier :

- la conformité du service avec la typologie déclarée
- le respect des recommandations déontologiques relatives aux appels à rebond

Les opérateurs, opérateurs départ ou SVA, pourraient ainsi couper un service SVA non conforme aux recommandations déontologiques.

Cette proposition permettrait une lutte efficace contre la pratique des appels à rebond tout en autorisant certains marchés, tels que le marché de la relation client, à accéder à une tarification à l'appel, au bénéfice du consommateur.

Elle s'inscrit par ailleurs dans la continuité du renforcement du rôle de SVA+ dans l'autorégulation des SVA.

**Question n° 5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.**

Nous n'avons pas de commentaire particulier sur ce point.

#### **Autres commentaires :**

Nous souhaiterions que l'Autorité apporte une modification complémentaire à la décision n° 05-1085 en ce qui concerne l'obligation d'un S>0 pour les numéros à tarification majorée.

Il existe tout d'abord un intérêt pour un éditeur utilisant un numéro à tarification majorée, notamment dans les bas paliers, à pouvoir passer sur une tarification banalisée, tout en conservant son numéro.

D'autre part, dans la perspective de la mise en place de dispositifs permettant un temps d'attente à tarification non majorée, il est nécessaire que la composante S puisse prendre une valeur nulle.

