

Réponse d'**Atos Worldline** à la CONSULTATION PUBLIQUE sur les Services à Valeur Ajoutée

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

Projet de modification de la décision n°
05-1085 modifiée, en ce qui concerne la
tarification du marché de détail

Question 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).

Worldline est très sensible à l'évolution des tarifs des prestations des opérateurs de boucles locales appelants en matière de numéros SVA. Nous pensons que les prestations de départ d'appel doivent être raisonnables pour permettre aux numéros gratuits de continuer à être attractifs pour les éditeurs.

En effet les éditeurs disposant de numéros gratuits pour l'appelant vont voir leurs coûts augmenter car ils supporteront le transport de l'appel sur le réseau mobile qui était jusqu'ici facturé à l'appelant. Etant donné qu'il existe une différence importante entre le départ d'appel mobile et le départ d'appel fixe, l'éditeur va devoir construire l'économie de son service avec une incertitude importante sur la répartition des appels entre les boucles locales fixes et mobiles. Si les coûts sont trop élevés, certains éditeurs seront contraints de dé-numéroter pour passer sur les numéros à tarification banalisée (d'autant plus naturellement que le coût sera perçu comme marginalement nul par un grand nombre d'appelants).

Nous partageons donc l'analyse et les craintes de l'Autorité sur les risques d'un départ d'appel élevé pour le développement des numéros gratuits. A l'instar de la situation sur la terminaison d'appel, nous préconisons une convergence des tarifs du départ d'appel mobile vers ceux du départ d'appel fixe. Par ailleurs les tarifs des prestations de départ d'appel restent généralement bien plus élevés que ceux des prestations de terminaison d'appel vocal alors que ces deux prestations sont techniquement similaires ; cette situation ne nous paraît pas cohérente avec une orientation vers les coûts.

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.

Dans la mesure où les éditeurs auront la possibilité de conserver les numéros actuellement utilisés pour répondre à la contrainte de « non surtaxation », tels que les numéros commençant par 09, les prix des opérateurs de boucle locale pour les nouveaux numéros banalisés doivent être orientés coût afin que ces derniers soient largement utilisés.

En effet, si les coûts pour l'éditeur sont trop élevés, les numéros banalisés ne seront pas utilisés en remplacement des numéros actuels en 09 sauf pour les éditeurs désireux de maîtriser le dimensionnement de leur infrastructure et pour les migrations de certains numéros libre appel.

Il est très important de connaître les conditions techniques et commerciales de mise en œuvre de ces numéros à tarification banalisée simultanément à celles des autres numéros SVA. En effet, la réforme du plan de numérotation de 2015 va amener les éditeurs à choisir le nouveau tarif de leur service au sein de la globalité de la nouvelle offre.

Enfin, le palier banalisé est une extension des paliers majorés pour laquelle la composante S est nulle. Il nous semble donc naturel et homogène de lui appliquer le même modèle technique et économique dans les offres d'interconnexions.

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 partageons l'analyse de l'autorité sur l'absence de départ d'appel SVA dans le modèle C+S ; dès lors que l'opérateur de départ recouvre le prix de la communication sur le marché de détail, il n'est pas justifié qu'il le recouvre également sur le marché de gros de l'interconnexion.

Certains services SVA peuvent en effet avoir un trafic atypique qui amène l'opérateur de boucle locale à augmenter sa capacité d'interconnexion avec l'opérateur SVA et à lui répercuter les coûts induits. Nous pensons que ces composantes capacitaires ne doivent pas être appliqués par défaut dans l'offre d'interconnexion mais faire l'objet d'une négociation entre l'opérateur appelant et

l'opérateur SVA si ce dernier est demandeur ou si l'opérateur de boucle locale appelant rencontre des problèmes d'acheminement du trafic.

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.

Worldline est d'accord avec l'autorité sur la distinction qui doit être faite entre les « offres de reversements existantes » et les « nouvelles offres de reversement » et sur la nécessité de préserver les équilibres économiques actuels pour les paliers tarifaire qui se substitueront à ceux qui sont actuellement en vigueur.

Cependant, il est difficile voire impossible de prévoir les tarifs qui seront utilisés en substitution des tarifs actuels sans connaître les offres de gros des opérateurs de boucle locale. En effet, le tarif de substitution doit permettre à l'éditeur, soit de maintenir un tarif appelant comparable, soit de préserver son niveau de reversement. La connaissance des conditions économiques des offres des opérateurs de départ est donc un prérequis au choix du tarif par l'éditeur. Nous préconisons que la liste des paliers tarifaires correspondant aux « offres de reversements existantes » soit définie par un groupe de travail animé dans le cadre des négociations sectorielles recommandées par l'autorité. Une fois les offres des opérateurs de départ publiées, la liste de tarifs de substitution sera susceptible d'évoluer pour prendre en compte les tarifs de substitution permettant aux éditeurs de maintenir leurs revenus.

Afin de préserver les modèles économiques actuels pour les offres existantes et ne pas pénaliser un marché SVA déjà en difficulté, nous restons extrêmement vigilants sur le caractère raisonnable que

doivent avoir les niveaux de peines et soins. Ces derniers ont déjà augmenté dernièrement pour les paliers bas et une nouvelle hausse serait de nature à perturber le marché. Nous craignons que l'absence de concurrence effective sur les prestations des opérateurs de boucles locales liées aux numéros SVA ne finisse par engendrer une modification de l'équilibre économique entre les différents acteurs et par déstabiliser le marché.

Par ailleurs dans le cas des numéros SVA, la composante « C » facturée à l'appelant pour le transport peut financer certains coûts techniques de l'opérateur de boucle locale appelant. En effet, dans le cadre des appels vers les numéros SVA, les coûts de transport sont limités au transit sur le réseau de l'opérateur de boucle locale jusqu'à l'interconnexion dont l'opérateur SVA est responsable. Pour les numéros interpersonnels, cette même composante « C » permet, en plus, de financer une interconnexion dont l'opérateur de boucle locale est responsable et la terminaison d'appel auprès de l'opérateur d'arrivée.

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.

Nous estimons qu'il y a en effet une plus grande latitude sur les conditions économiques et les caractéristiques des nouvelles offres que pour l'évolution des offres actuelles car le marché associé reste à construire.

Nous partageons la position de l'association SVA+ sur la nécessité d'associer les conditions commerciales de ces offres à une harmonisation sectorielle des caractéristiques des offres de reversement sur la gestion des impayés.

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.

Nous sommes conscients que les 31 mars 2014 laisse déjà peu de temps aux opérateurs de départ pour finaliser leurs offres mais nous aurons besoin de plus de 9 mois pour construire nos offres à destination des éditeurs et répercuter ces dernières dans nos contrats. Ce délai sera en particulier très court pour les éditeurs qui devront changer de numéro, pour passer du numéro vert aux numéros banalisés par exemple.

Nous partageons la préconisation de décalage de la date de bascule faite par l'association SVA+

Question 2. Merci de faire part de toutes vos remarques complémentaires sur ce projet de recommandations.

Etant donné que les numéros en 081 sont très souvent associés à la mention « coût d'un appel local » pour les utilisateurs, certains de nos clients utilisant actuellement ce type de numéro souhaiteront passer à la tarification banalisée sans changer de numéro.

Nous nous associons donc à la demande de l'association SVA+ d'autoriser la valeur S=0 pour les tranches 081, 082 et 089.

Question 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.

Cette modification induira des valeurs TTC de la composante S en outre-mer qui ne seront plus multiples de 0,01€. Il faudrait donc également limiter à la métropole l'obligation pour la composante « S » d'avoir une valeur faciale multiple de 0,01€TTC.

Question 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.

Worldline est pleinement consciente qu'il faut lutter contre les appels à rebond qui sont préjudiciable à l'image de l'ensemble des services SVA. Nous partageons la volonté de l'Autorité d'étendre l'interdiction actuelle à tous les paliers tarifaires élevés.

Cependant comme indiqué dans notre réponse au Questionnaire de mise en œuvre des dispositions de la décision n° 2012-0856 de l'ARCEP relatives aux appels à rebond « Ping Calls », il existe de nombreux services légitimes qui utilisent des numéros SVA pour personnaliser l'identifiant présenté lors des appels sortants. Certains services de relation client par exemple peuvent ainsi opter pour un numéro SVA (qui peut être un 3BPQ) facturé à l'acte pour forfaitiser le coût payé par les appelants en tant de numéro d'accès à l'ensemble des services d'accueil téléphonique.

Nous pensons qu'il ne faut pas priver les services qui souhaitent utiliser une tarification à l'acte de palier faible de la possibilité de présenter ce numéro d'accueil SVA en tant qu'identifiant lors de leurs appels sortants.

Nous partageons la proposition de l'association SVA+ sur ce sujet :

- maintenir l'interdiction portant sur les numéros spéciaux commençant en 089
- introduire une interdiction portant sur les numéros courts dont la composante de tarification « S » est facturée à des seuils restant à déterminer (à la minute et à l'appel).

Question 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 remarque sur cette prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.