

Consultation publique de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes portant sur le projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA et le projet de modification de la décision n°05-1085 modifiée, en ce qui concerne la tarification du marché de détail.

Réponse d'Orange

29 novembre 2013 au 7 janvier 2014

Version confidentielle

Les paragraphes de la réponse entre [] relèvent du secret des affaires.

Contacts : thierry1.mutschler@orange.com
emilie.amiel@orange.com

Lien vers la consultation :
http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-proj-recommand-interco-SVA-nov2013.pdf

Synthèse

Orange se félicite du travail accompli par l'Autorité sur son projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion des SVA, qui est de nature à donner aux opérateurs d'arrivée la visibilité nécessaire sur les prestations d'interconnexion des opérateurs de départ, leur permettant ainsi d'engager les négociations avec les éditeurs nécessaires à la mise en place de la réforme de détail des SVA. Il s'agit d'un prérequis pour permettre la mise en œuvre effective de cette réforme des SVA à chaque étage de la chaîne de valeur.

[SDA]

Or, la date tardive de publication des offres des opérateurs de départ qui s'appuieront sur la présente recommandation lorsqu'elle sera finalisée, ne permettra pas à Orange de prendre en compte ces évolutions en tant qu'opérateur d'arrivée et notamment de renégocier l'ensemble de ses contrats avec ses clients éditeurs avant le 1er janvier 2015. Orange estime qu'un délai de 18 mois est nécessaire pour cette prise en compte et invite donc l'Autorité à repousser la date de mise en œuvre effective de la réforme au 1er octobre 2015.

Concernant la suppression du départ d'appel pour les appels donnant lieu à facturation au client final d'une communication, Orange est prête à mettre en œuvre la recommandation de l'Autorité dès lors qu'elle permet à l'opérateur de départ de facturer à l'opérateur d'arrivée des capacités supplémentaires lorsqu'il collecte du trafic déséquilibré ou atypique, ce qu'Orange considère être le cas de l'ensemble du trafic vers les SVA.

Par ailleurs, Orange considère que l'utilisation d'un modèle de coûts n'est pas nécessaire à la détermination du niveau raisonnable du départ d'appel fixe, alors que sa valeur actuelle, définie par l'Autorité, est raisonnable. Il convient uniquement d'établir les principes de son évolution. En revanche, Orange reconnaît l'intérêt d'utiliser le modèle de coûts de l'opérateur générique efficace pour évaluer le tarif du départ d'appel mobile.

Orange s'accorde également avec l'Autorité sur le fait que l'équilibre économique des éditeurs ne doit pas être bouleversé par des modifications imprévisibles et injustifiées des offres de reversement des opérateurs de départ. Orange attire toutefois l'attention de l'Autorité sur le fait que la mise en place de la base RSVA (Référentiel des SVA¹) donnera des marges de manœuvre à certains éditeurs pour rétablir cet équilibre économique. Orange considère également que lors de la définition de nouveaux tarifs de détail, l'opérateur de départ doit pouvoir négocier son offre de reversement. La création de catégories de commissionnement, qui fixeraient a priori le taux de commissionnement en fonction du tarif du numéro, restreindrait donc sa liberté de négociation de façon disproportionnée. Orange n'est donc pas favorable à la définition de ces catégories, mais fera en sorte que les offres qu'elle proposera pour la mise en œuvre de la réforme respectent les souhaits de l'Autorité concernant le respect de l'équilibre économique des éditeurs.

Par contre, Orange considère déraisonnable et inefficace la suggestion de l'Autorité de permettre aux opérateurs de départ de proposer une offre de reversement calculée sur les sommes effectivement recouvrées ou dont le montant serait modulé en fonction des difficultés de recouvrement auprès des clients finals. En effet, un tel mode de reversement déresponsabilise l'opérateur de départ qui le met en œuvre pour ce qui concerne le recouvrement des sommes facturées et la mise en lumière de fraudes éventuelles et serait potentiellement source de réclamations et de litiges à tous les niveaux de la chaîne de valeur. Les consommateurs considèrent souvent que leur opérateur de départ est le premier responsable des services qu'il commercialise. Il est donc important que les règles de

1 Anciennement appelée Tarification Au Numéro

reversement incitent les opérateurs de départ à assumer leur rôle de relation client auprès des consommateurs et leur permettent d'être rémunérés en conséquence.

Concernant le projet de modification de la décision n°05-1085 modifiée, Orange se félicite également que l'ARCEP ait pris en compte ses demandes pour homogénéiser les tarifs HT des services SVA sur l'ensemble du territoire DOM/Métropole, ainsi que pour repousser la date de la mise en place de la tarification des numéros commençant par 0809 d'une année, afin de permettre aux usagers d'utiliser les cartes téléphoniques prépayées en service.

Quant à l'extension de l'interdiction de présentation sur le terminal de l'appelé des numéros commençant par 089 à d'autres numéros, si Orange s'accorde avec l'Autorité sur le fait que les numéros courts facturés avec la même tarification que les 089 devraient être soumis à la même interdiction, Orange considère par contre que cela serait inapproprié pour des numéros à tarification plus faible, une partie importante des éditeurs concernés pouvant souhaiter, de manière tout à fait justifiée, voir apparaître leur numéro de SVA sur le terminal de l'appelé afin de faciliter un appel ultérieur. Il ne faut pas sacrifier à la lutte contre les appels à rebond les intérêts légitimes des éditeurs qui utilisent des numéros à tarification plus faible.

Réponses d'Orange aux questions posées dans la consultation publique

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

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

Tout d'abord, Orange tient à souligner que la problématique des services de renseignements téléphoniques (numéros au format 118 XYZ) est différente de celle des autres services commercialisés par les éditeurs de services, du fait de leur tarification particulière permise par la décision n° 2012-0856 et de la nature très spécialisée et régulée des services qu'ils offrent. Orange propose que l'Autorité note cette différence et précise que sa recommandation ne s'applique pas aux services de renseignements téléphoniques.

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).

*Les modèles de coûts réseau de l'Autorité font apparaître un coût complet réseau du départ d'appel d'un opérateur mobile générique efficace compris en 1c€/min et 1,5c€/min.

Concernant le départ d'appel fixe :

Le tarif du départ d'appel d'Orange est actuellement défini au titre de l'analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 26 juillet 2011 (décision n° 2011-0926). Ce tarif, régulé tout au long du 3^{ème} cycle de l'analyse des marchés pertinents, permet à Orange d'être conforme à l'obligation de pratiquer des tarifs non excessifs.

Orange considère que le caractère non excessif du tarif actuel, lui confère le caractère raisonnable qui est imposé à l'ensemble des opérateurs par la décision n° 2007-0213.

Il n'y a donc pas lieu, pour déterminer les plafonds de tarifs de départ d'appel des prochaines années qui s'appliqueront à l'ensemble des opérateurs de départ, de mettre en place une nouvelle méthode basée sur un modèle de coûts qui n'a été ni conçu ni validé pour le calcul des coûts de la prestation de départ d'appel.

Il semble plus simple et tout aussi approprié de se baser sur le tarif raisonnable actuel, et de lui appliquer une évolution basée sur une extrapolation des valeurs d'un indice public des prix pertinent, par exemple l'indice des prix de production des services de télécommunications filaires français pour l'ensemble des marchés calculé par l'INSEE².

² Indices des prix de production des services français pour l'ensemble des marchés (BtoAll) - Prix de base - CPF 61.10 - Services de télécommunications filaires - Base 2010 - IdBank 001664513
<http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries.action;jsessionid=809148CDEBB5824FD8E117EC53391580?recherche=idbank&idbank=001664513&codeGroupe=1451>

En effet, une méthode de ce type nous paraît moins lourde que la mise à jour régulière d'un modèle de coûts qui entraînerait d'inévitables critiques, et dont l'utilisation, même pour le calcul du montant de la terminaison d'appel, ne nous semble pas être destinée à perdurer.

Concernant le départ d'appel mobile :

A l'inverse, comme le relève l'Autorité, force est de constater que les tarifs actuels de départ d'appel mobile n'ont pas permis le développement du marché des numéros gratuits depuis les mobiles et il est donc effectivement opportun de déterminer ce qu'est un tarif de départ d'appel raisonnable.

Orange considère raisonnable qu'un opérateur de départ mobile fasse référence pour le calcul de ses tarifs de départ d'appel aux coûts complets d'un opérateur générique efficace lorsque ceux-ci sont calculés à partir d'un modèle de réseau efficient et prenant en compte les spécificités des territoires sur lequel il est déployé.

Orange pour sa partie mobile ainsi que Orange Caraïbes et Orange Réunion ont proposé de nombreuses modifications au modèle de l'OGE mobile présenté par l'Autorité en 2013, lesquelles, si elles étaient effectivement prises en compte, viendraient modifier sensiblement le coût complet réseau du départ d'appel sortant des versions publiées jusqu'à ce jour de ce modèle.

Rappelons également que ce modèle ne prend en compte ni les coûts commerciaux de gros ni les coûts communs d'un opérateur, qui doivent être ajoutés aux coûts réseau afin de déterminer les coûts complets du départ d'appel de l'OGE.

Au final, il paraît effectivement opportun de considérer que le tarif de départ d'appel mobile n'excède pas le double du coût complet d'un opérateur générique efficace, ce coût comprenant non seulement le coût réseau mais aussi les coûts communs et commerciaux qui ne sont pas évalués par le modèle publié par l'Autorité. Pour obtenir un tel plafond tarifaire, l'Autorité devrait donc appliquer dans un premier temps un facteur multiplicatif aux coûts complets réseaux calculés par le modèle de l'OGE, qui permettrait non seulement de prendre en compte les coûts communs et commerciaux qui ne sont pas évalués par le modèle, mais aussi de tenir compte de la fragilité des résultats obtenus via le modèle qui ne doit pas pénaliser les opérateurs de départ. Il conviendra alors de multiplier le coût ainsi obtenu par un facteur 2 pour obtenir un plafond tarifaire raisonnable.

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.

La tarification banalisée permettra aux acteurs du marché des services de se conformer plus facilement aux exigences des lois Châtel et LME en permettant la mise en place de numéros SVA pour lesquels seule la communication est facturée aux utilisateurs appelants.

De plus, certains éditeurs ayant actuellement des services associés à des numéros courts de type « numéros verts » ou « numéros azur » pourraient souhaiter modifier la tarification de ces numéros pour appliquer la tarification banalisée.

Orange entrevoit de même que certains éditeurs ayant actuellement des services associés à des numéros longs de type « numéros verts » puissent également être intéressés par la tarification banalisée, malgré la nécessité d'un changement du numéro associé à leur service.

En tout état de cause, ces numéros devant être ouverts sur l'ensemble des réseaux, les règles d'interconnexion permettant leur accessibilité doivent s'inscrire dans un même calendrier que celles correspondant aux autres offres.

Cependant, Orange considère que les règles d'interconnexion correspondant aux numéros à tarification banalisée devraient être soumises à des principes identiques à ceux correspondants à des numéros majorés, et propose que l'Autorité le confirme dans ses recommandations.

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.

Toutefois, cette analyse n'interdit pas à l'opérateur de départ, en cas de trafic fortement déséquilibré et/ou atypique, de facturer des composantes capacitaires supplémentaires. Dans ce cas, l'ARCEP n'entrevoit pas de motif justifiant *a priori* pour la prestation de DA SVA fixe, un prix du BPN (ou de toute autre unité de mesure de capacité d'interconnexion) supérieur à ceux facturés pour la prestation de terminaison d'appel fixe.

Orange comprend la recommandation de l'Autorité qui considère qu'il n'y a pas lieu de facturer une capacité supplémentaire à l'interconnexion lorsque le trafic collecté par l'opérateur SVA n'est pas « déséquilibré » ou « atypique ».

Cette analyse s'appuie implicitement sur l'existence d'un consensus entre les acteurs au sujet de la définition du caractère « déséquilibré » ou « atypique » d'un trafic.

Cependant, une définition de la qualification d'un trafic comme « déséquilibré » ou « atypique » qui permettrait la mise en place d'accords bilatéraux ne peut être envisagée que si elle est suffisamment claire et facile à mettre en œuvre.

Or, la méthode avec laquelle les capacités de raccordement d'Orange pour son réseau fixe sont actuellement facturées aux opérateurs tiers est acceptée par tous les acteurs du marché, ce qui lui confère un caractère raisonnable. Cette méthode revient à considérer que l'ensemble du trafic vers les SVA est par nature un trafic déséquilibré et qu'il est donc raisonnable de facturer des composantes capacitaires supplémentaires pour ce trafic.

Orange considère donc que la facturation du raccordement telle qu'elle existe actuellement pour l'interconnexion SVA du réseau fixe, avec facturation des BPN pour le départ d'appel, est conforme aux recommandations précisées, et s'applique donc également à un réseau mobile.

Cependant, si l'Autorité avait une autre définition d'un trafic « déséquilibré » ou « atypique », Orange serait prête à étudier une méthode alternative permettant de facturer uniquement les capacités supplémentaires correspondantes. Cette méthode devrait rester facile à mettre en œuvre, raisonnable et proportionnée aux objectifs poursuivis par l'Autorité.

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.

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.

Orange comprend l'idée de l'Autorité que l'équilibre économique des éditeurs doit être le moins possible perturbé par les modifications des offres des opérateurs de départ. Orange comprend qu'après la mise en œuvre de la réforme, l'Autorité distingue dans son analyse deux types d'offres :

- 1- Les offres existantes seront celles qui seront associées à des tarifs de détail déjà utilisés par des éditeurs. Les taux de commissionnement de ces offres ne pourront être modifiés par les opérateurs départ que sur les motifs objectifs cités par l'Autorité :
 - a. augmentation des coûts,
 - b. apport de fonctionnalités supplémentaires,
 - c. évolutions réglementaires.
- 2- Les nouvelles offres seront celles dont le tarif de détail n'est utilisé par aucun éditeur. Les taux de commissionnement de ces offres devront être négociés.

A partir du moment où une nouvelle offre est créée, avec un certain taux de commissionnement, elle devient une offre existante, et le taux de commissionnement associé pour chaque opérateur départ ne peut plus évoluer que pour les motifs objectifs rappelés plus haut. Il serait approprié que l'Autorité confirme que cette interprétation d'Orange est juste.

Application des recommandations relatives à la tarification des offres de reversement en adéquation avec la réforme de la tarification de détail des SVA

Au moment de la mise en œuvre de la réforme, les tarifs de détail actuels seront substitués par de nouveaux tarifs conformes à la décision n° 2012-0856.

Orange comprend le souhait de l'Autorité de ne pas bouleverser l'équilibre économique des opérateurs SVA et des éditeurs pour les offres existantes en général, et en particulier au moment de la réforme pour les offres relatives aux paliers de détail les plus bas.

Orange s'accorde avec l'Autorité sur le fait que les éditeurs commercialisant des services atteints actuellement par des numéros à tarif de détail élevé ont plus de facilité à absorber une augmentation des taux de commission des opérateurs de départ, d'autant que l'utilisation du RSVA leur permettra de modifier plus facilement leurs tarifs de détail.

Cependant, et alors que le nombre de nouveaux tarifs effectivement utilisés par les éditeurs au moment de l'entrée en vigueur de la réforme est encore inconnu, le fait de fixer a priori des catégories de taux de commissionnement dépendant des tarifs limiterait toute liberté de négociation de taux de commission pour les ouvertures de nouveaux tarifs de détail. En effet, il apparaît que si le nombre de catégories de taux de commission était restreint et dépendait du tarif de détail selon un tableau identique ou similaire à celui proposé par l'Autorité, la mise en place d'une nouvelle offre ne pourrait donner lieu à aucune négociation de taux de commission, puisque ce dernier serait prédéterminé par la catégorie à laquelle appartiendrait inévitablement le nouveau tarif de détail. Ce principe nie donc la liberté tarifaire des opérateurs de départ, et en particulier leur légitimité à négocier l'incrément de valeur qu'ils ont permis de créer par les investissements qu'ils ont réalisés dans les outils de facturation de détail et de gros pour permettre la création de ces nouveaux tarifs de détail, ainsi que la souplesse commerciale de la tarification au numéro.

Orange n'est donc pas favorable à l'identification de catégories de commissionnement communes au secteur, qui pourraient restreindre l'établissement de nouveaux taux de commissionnement associés à de nouveaux tarifs de détail.

Bien évidemment, en prévision de la mise en œuvre de la réforme, Orange va proposer aux opérateurs SVA avec lesquels elle est interconnectée une grille de taux de commissionnement raisonnable, qui prendra en compte les souhaits de l'Autorité, et qui répondra ainsi aux exigences suivantes :

- ces taux de commissionnement s'appliqueront de façon identique pour les appels au départ des fixes et des mobiles, et le nombre de taux de commissionnement sera raisonnable ;
- ces taux de commissionnement reflèteront un partage raisonnable de la valeur entre l'éditeur, l'opérateur SVA et l'opérateur de départ ;
- ces taux de commission garantiront l'équilibre économique des éditeurs qui basculeront leur tarif de détail sur un tarif de substitution cohérent avec leur tarif actuel ; dans la détermination des taux de commission permettant de conserver l'équilibre économique des éditeurs, il sera tenu compte du fait que les opérateurs SVA n'auront plus à payer de DA pour les appels au départ des clients fixes ;
- dans la mesure du possible, l'ensemble des tarifs définis par SVA+ resteront pertinents, c'est-à-dire qu'un palier à tarification de détail supérieure à un autre permettra à l'éditeur de recevoir une rémunération supérieure.

Orange tient à préciser qu'elle est ouverte à des négociations sectorielles qui porteraient sur la définition de caractéristiques techniques ou d'autres caractéristiques commerciales. En particulier, une négociation sectorielle paraît inévitable sur les conditions de facturation liées au transit, en particulier sur les modes appelés « cascade » et « étoile » de la facturation des reversements.

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.

En tant qu'Opérateur de départ, et en supposant qu'il n'y ait pas besoin de négociations sectorielles, ni sur la définition des règles d'acheminement du trafic des numéros à tarification banalisée, ni sur la mise en place de catégories encadrant les taux de commission, la date du 31 mars 2014 pour communiquer les conditions commerciales des offres d'interconnexion SVA d'Orange apparaît raisonnable.

Ce n'est que lorsque les conditions des opérateurs de départ seront communiquées, que les opérateurs d'arrivée pourront alors renégocier l'ensemble de leurs contrats avec les éditeurs. En effet, l'obligation pour les éditeurs de choisir de nouveaux tarifs pour leurs services suite à la mise en œuvre de la réforme C + S, et l'intégration par les opérateurs d'arrivée des offres d'interconnexion des opérateurs de départ dans leurs modèles économiques, conduiront à une renégociation généralisée des contrats liant éditeurs et opérateurs d'arrivée.

Or, comme le souligne l'Autorité dans sa consultation, les contrats des opérateurs d'arrivée sur le marché de détail avec les éditeurs peuvent être pluriannuels. Compte tenu du nombre important de contrats qui prévoient une reconduction tacite, Orange estime que la fréquence moyenne de renégociation effective d'un contrat se situe entre quatre et cinq ans.

Ainsi, les forces commerciales adressant les clients éditeurs de services en face à face sont dimensionnées pour renégocier des contrats environ tous les quatre ans. Malgré l'effort supplémentaire qui sera mis en place pour négocier avec les éditeurs, un délai de 18 mois, à compter du moment où les conditions des opérateurs de départ seront connues, pour mettre en œuvre effectivement la réforme pour l'ensemble des éditeurs semble difficilement compressible.

Si les opérateurs de départ communiquent leurs conditions commerciales au 31 mars 2014, Orange préconise de repousser la date de la mise en œuvre de la réforme au 1^{er} octobre 2015.

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

1 Numéros d'urgence

Les numéros d'urgence ne sont pas traités dans le document. L'Autorité pourrait les mentionner dans le paragraphe « §1.1 Définitions », et expliquer que leur traitement (numéros gratuits pour l'appelant, aucune facturation à l'interconnexion) les exclut de fait de la recommandation.

2 Engagement des opérateurs mobiles membres de la FFT (P17)

Orange se permet de rappeler les engagements pris par les opérateurs mobiles membres de la FFT au 1^{er} janvier 2010 et au 1^{er} avril 2009 cités par l'Autorité.

Les opérateurs mobiles membres de la FFT se sont engagés à inclure à compter du 1^{er} janvier 2010 la composante communication des appels vers les numéros au tarif dit « Azur » (numéros commençant par 081) dans les forfaits mobiles hors plage « illimité ».

Déjà, l'engagement de la FFT d'inclure, à compter du 1^{er} avril 2009, les appels vers les numéros « libre appel » dans les forfaits mobiles laissait la liberté aux opérateurs de les intégrer ou non dans les plages horaires « illimité » de leurs forfaits.

3 Mode de facturation des reversements (§ 6.2.2.1 p20)

Rien n'interdit cependant aux opérateurs de départ de proposer aux opérateurs d'arrivée une offre de reversement modulant le montant retenu en fonction des difficultés de recouvrement des sommes auprès des utilisateurs finals, le cas échéant basée sur les sommes effectivement recouvrées. Toutefois, avant de proposer une telle offre, l'opérateur de départ devrait être en mesure de justifier auprès de l'opérateur d'arrivée, appel par appel, le recouvrement effectif des sommes facturées.

Orange considère qu'un mode de reversement calculé sur les sommes effectivement recouvrées ou dont le montant serait modulé en fonction des difficultés de recouvrement auprès des clients finals, n'est pas raisonnable pour les raisons suivantes :

1. une évolution de ce type aurait des effets désincitatifs sur les opérateurs de départ, que ce soit en terme de recouvrement ou en terme de lutte contre les fraudes ;
2. elle serait de nature à générer des litiges à tous les niveaux de la chaîne de valeur ;
3. elle nécessiterait la mise en place de nouveaux processus coûteux.

De plus, pour Orange, une telle évolution serait de nature à remettre en cause une partie des évolutions du système d'information déjà engagées pour la bascule en C+S et engendrerait des délais de mise en œuvre très importants.

Concernant le recouvrement :

En effet, un opérateur de départ qui mettrait en œuvre un mode de reversement calculé sur les sommes effectivement recouvrées ou dont le montant serait modulé en fonction des difficultés du recouvrement auprès des clients finals ne serait que très peu incité à recouvrer les montants des appels vers les SVA, puisqu'il n'aurait comme seul enjeu que le montant des peines et soins afférents.

Afin de ne pas pénaliser les opérateurs d'arrivée et les éditeurs, un non-reversement devrait être lié à une contestation par le client final du service SVA en tant que tel et non à la contestation d'une autre prestation de l'opérateur de départ incluse dans la même facture (communications internationales, dépassement de forfait ...). Pour que l'opérateur de départ puisse justifier cette contestation, il pourrait être amené, par exemple, à établir pour chaque client une facture par n° SVA appelé, ce qui serait extrêmement lourd et difficilement envisageable vis-à-vis des clients finals. Et même avec une telle solution, le fait d'émettre des factures spécifiques par n° SVA appelé ne permettrait pas de mettre en évidence une éventuelle responsabilité de l'opérateur d'arrivée ou de l'éditeur dans le non

recouvrement de la facture pour ce n° SVA, ou que l'ampleur du problème rencontré par l'utilisateur final sur le SVA soit telle qu'elle justifie un non paiement ou un paiement partiel.

Par ailleurs, comme le souligne l'ARCEP, un mode de reversement calculé sur les sommes effectivement recouvrées ou dont le montant serait modulé en fonction des difficultés de recouvrement auprès des clients finals, nécessiterait la certification des montants impayés qui ne pourrait reposer sur la seule déclaration de l'opérateur de départ, et la mise en place de règles de gestion des retards de paiement ou autres cas spécifiques. L'opérateur de départ devant apporter les justifications de non-recouvrement par n° SVA et par appelant à l'opérateur d'arrivée responsable du recouvrement pour le compte de l'éditeur, il serait inévitable de faire appel à un organisme tiers pour cette certification, ce qui entraînerait des coûts supplémentaires pour l'ensemble des acteurs.

Concernant les fraudes :

L'opérateur de départ qui mettrait en œuvre un tel mode de reversement serait beaucoup moins incité à rechercher une éventuelle fraude, puisqu'il ne supporterait que la perte de la composante Communication, aggravant significativement le délai entre la détection d'une fraude de l'appelant et la décision éventuelle de lui couper l'accès aux SVA.

A titre d'illustration, soulignons les nombreux cas de fraudes remontés par des opérateurs de départ reposant sur des cartes SIM volées et utilisées pour appeler des services SVA (services de micro paiement par exemple), sans aucune présomption de connivence entre les appelants frauduleux et les éditeurs appelés.

D'autre part, de nouvelles typologies de fraudes pourraient apparaître, par exemple, des opérateurs de départ indéliçats pourraient conserver le prix du service et déclarer de faux impayés.

Orange conclut donc qu'il est essentiel de promouvoir un mode de facturation basé uniquement sur les sommes facturées et qu'il serait dangereux que un ou des opérateurs de départ de taille significative n'assument pas la responsabilité des services qu'ils commercialisent à leurs clients.

En tant qu'opérateur de départ, Orange n'envisage donc pas de solution de ce type, qui nécessiterait la mise en place d'une solution coûteuse permettant de justifier auprès des opérateurs d'arrivée, appel par appel, du recouvrement effectif des sommes facturées.

De même, Orange, en tant qu'opérateur d'arrivée, n'envisage pas de solution de ce type, qui nécessiterait la mise en place d'une solution coûteuse permettant de certifier les reversements des opérateurs de départ sur la base du recouvrement effectif des sommes facturées.

Orange souhaite donc que l'Autorité précise qu'une offre de reversement modulant le montant retenu selon les difficultés de recouvrement ou basée sur les sommes recouvrées ne peut pas être exigée d'un opérateur de départ ou imposée à un opérateur d'arrivée. A l'inverse, une demande ou une offre de reversement incluant le prix du risque de non-paiement, étant la pratique généralisée sur le marché, devra toujours être considérée comme une demande ou une offre raisonnable.

En ce qui concerne la lutte contre les fraudes, Orange est consciente de l'importance du problème, et restera toujours ouverte à toutes les propositions qui lui seront faites par les opérateurs de départ et les opérateurs d'arrivée afin de lutter efficacement contre les fraudes dans le respect des intérêts de tous les acteurs du secteur et des consommateurs.

Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée

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.

Orange se félicite que l'Autorité ait pris en considération les difficultés d'un opérateur opérant sur différents territoires à adapter ses systèmes de facturation si les montants des services facturés à l'interconnexion devaient dépendre du territoire d'origine de l'appelant.

Ainsi, Orange approuve l'Autorité dans sa proposition d'imposer que la tarification du service HT soit identique sur l'ensemble des territoires.

Orange souligne que le fait de conserver des montants de service HT identiques entre la métropole et les différents départements et collectivités d'outre-mer engendre quelques modifications des textes nécessaires à la levée de toute ambiguïté : à titre d'exemple, il devra être mentionné que les plafonds de tarifs définis dans la décision n° 05-1085 s'entendent pour les appels TTC au départ de la métropole. De même, l'obligation, pour le montant du service, d'avoir une valeur faciale multiple de 0,01 € TTC, doit s'entendre comme s'appliquant au montant TTC appliqué en métropole.

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.

Orange considère que l'interdiction de la présentation, en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé, des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089, doit subsister pour endiguer le phénomène des appels à rebond utilisant des numéros longs.

En aucun cas, Orange ne serait capable de mettre en place un mécanisme de filtrage d'un identifiant de l'appelant (blocage de l'appel ou masquage de l'identifiant de l'appelant) en temps réel dont le critère serait le tarif associé à cet identifiant en tant que numéro appelé.

Or, les tranches de numéros commençant par 081 et 082 sont également utilisées par des services de relation client, pour lesquels étendre l'interdiction de présenter leur numéro en tant qu'identifiant de l'appelant serait extrêmement préjudiciable.

Orange propose donc que les seuls numéros longs ne pouvant être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant soient les numéros commençant par 089. Cependant, Orange est conscient du développement des appels à rebond à destination des mobiles utilisant des numéros courts, et étudie la mise en place d'un mécanisme de filtrage des identifiants de l'appelant (blocage de l'appel ou masquage de l'identifiant de l'appelant) qui s'appuierait sur une liste de numéros courts interdits en tant qu'identifiant de l'appelant, mise à jour mensuellement. Cette liste pourrait concerner les numéros courts facturés à l'acte ou facturés à la durée à un tarif strictement supérieur à 20 c€ par minute ou 50 c€ par appel.

Par ailleurs, si l'utilisation d'un numéro court pour une pratique d'appels à rebond correspondait à une fraude organisée par un éditeur, s'agissant d'une ressource rare, l'ARCEP, qui souhaite interdire une telle pratique, pourrait demander la restitution de la ressource en question.

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.

Orange approuve le fait que l'Autorité officialise, par une modification de la décision n° 05-1085, la dérogation portant sur les numéros commençant par 0809, nécessaire à la bonne utilisation des cartes téléphoniques prépayées faisant référence à un numéro d'accès commençant par 0809 qui seront toujours en service pendant l'année 2015.

Proposition de modification de la tarification des numéros commençant par 081

Orange souhaite ajouter une demande concernant la facturation de la composante service des numéros commençant par 081.

Certains éditeurs ayant actuellement des services associés à des numéros longs commençant par 081, de type « numéros azur », seraient intéressés par modifier la tarification de leurs services en une tarification banalisée. Or, pour ces services à tarification faible, les coûts associés à un changement de numéro apparaissent disproportionnés.

Orange souhaiterait donc que l'Autorité modifie sa décision n° 05-1085 afin de permettre aux numéros de la tranche 081 de faire également partie des numéros à tarification banalisée.