

**ARCEP**  
**Michel COMBOT**  
**Directeur des services fixes et mobiles –**  
**relations avec les consommateurs**  
**7 square Max HYMANS**  
**75750 PARIS cedex 15**

Marseille le 28 octobre 2010

**Objet :** Réponse à la consultation publique sur des extensions de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée.

Monsieur

Ce courrier est en réponse à la consultation publique sur le projet Numérotation et Extension de tranches de numéros pour des services à valeur ajoutée.

Notre volonté de vouloir participer à cette consultation s'inscrit dans un esprit constructif de sauvegarde de ces numéros spéciaux et également dans un souci d'améliorer la visibilité de la facturation du consommateur.

Avant toute chose, il me paraît essentiel de faire un point rapide, dans un préambule, sur les mesures prises depuis le début de l'année avec la mise en place du MGIT, et la perception de ces mesures par le consommateur.

Nous espérons que nos remarques seront prises en compte.

Nous soutenons l'Autorité dans ces démarches publiques pour l'amélioration des services vocaux à valeur ajoutée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'expression de mes salutations distinguées.

Didier Derdérian  
Président, Directeur Général

## PREAMBULE

L'extension de nouvelles tranches, qui signifie donc une volonté de continuer à développer l'ensemble des tranches des numéros SVA, doit nous amener en première démarche à faire un état des lieux.

Tout d'abord, la mise en place du message imposé depuis le début de l'année, en tout début de service des numéros à revenus partagés, a amené à une dégradation de l'ensemble des services par un allongement de la communication dans son ensemble, et a créé un flou par le renvoi vers le 3008 qui devait amener une transparence aux consommateurs du prix qu'il allait payer.

Comment peut-on continuer, à développer des services, alors même que la tarification du consommateur n'est toujours pas réglée ? un exemple d'un n° à tarif local d'une administration ou l'utilisateur mobile se voit facturer un décompte de son forfait et une surtaxe de 0,38 cts / minute si dépassement de son forfait. En appelant le 3008, ce numéro est mentionné en « **appel gratuit, décompté du forfait, hors éventuel dépassement** » ! En ayant appelé ce service je me suis vu facturer environ 4€ pour être resté 10 minutes.

Les numéros SVA (du gratuit jusqu'au palier mixte) avaient été lancé à l'époque dans un souci de totale transparence de la tarification. Le consommateur est prêt à payer le prix du service qui est annoncé, mais pas de payer sur 2 ou 3 fois plus que ce qui était prévu.

Je pense que si de nouvelles extensions doivent se faire, nous devons tenir compte de ces problèmes et ne pas essayer de les fuir en se disant qu'il s'agit là d'un autre sujet. Les tarifications d'appels à partir des fixes et des mobiles doit être identiques et uniques si nous voulons voir perdurer de manière sereine ces numéros SVA.

## REPONSE A LA QUESTION N°1

Il faut essayer de garder une cohérence dans la tarification. Les tranches 0880 à 0883 et 0885 à 0889 sont totalement à exclure.

Idéalement la tranche 0893 serait la plus logique. A défaut notre choix se porte sur la tranche 0894

## REPONSE A LA QUESTION N°2

Il n'y a pas de services ouverts sur le palier 0,75 €/ minute car les opérateurs de collecte et principalement France Télécom / Orange n'ont jamais créé ce palier tarifaire pour les éditeurs de service.

Il ne s'agit absolument pas d'une absence de besoin de la part des éditeurs.

Il ne s'agit pas non plus d'un problème de mécanisme de facturation et de recouvrement. Il existe aujourd'hui un palier de 3 €/ appel mis en place par FT / ORANGE qui n'a jamais posé le moindre problème à l'opérateur, unique Editeur du service associé.

Les problèmes éventuels de recouvrement, ne viennent du seul fait qu'il n'existe pas sur ces numéros une tarification unique des appels provenant des téléphones fixes et mobiles.

### REPONSE A LA QUESTION N°3

Non, nous ne souhaitons pas particulièrement proposer des services sur ce palier tarifaire à la minute mais serions favorable à une tarification plus importante à l'appel comme le 3 € ou 4,5 €/ appel. (il y aurait ainsi une cohérence avec les paliers SMS+)

Les mentalités et mode consommation des utilisateurs ont changé et les services doivent être plus rapides, entraînant ainsi moins de contestation liée à des attentes éventuelles ou des services trop longs en durée.

Les paliers tarifaires n'ayant pas bougé d'un centime depuis leur création il y a plus de 15 ans, les services des éditeurs n'ont pas, ou très peu, évolué. De nouveaux services intelligents liés à la mobilité pourraient voir le jour sur ce type de palier tarifaire à l'appel.

### REPONSE A LA QUESTION N°4

Pourquoi ne pas conserver ce plafond de **0,75 €/ minute** pour une **tarification unique des appels fixe et mobile sans aucune surtaxe des opérateurs.**

Ce palier pourrait ainsi devenir l'équivalence du 0892 à 0,34 €/ minute.

### REPONSE A LA QUESTION N°5

Si ce plafond devait être conservé, il devrait être associé au 0896.

Les tranches 0893 - 0894 - 0895 pourraient ainsi être associées aux 0892

#### **REPONSE A LA QUESTION N°6**

Nous n'avons de remarques particulières concernant les règles d'attribution actuelles de l'Autorité.

#### **REPONSE A LA QUESTION N°7**

Pas de remarques particulières

#### **REPONSE A LA QUESTION N°8**

Nous ne demanderions pas de blocs supplémentaires étant déjà attributaire d'une tranche 0893

#### **REPONSE A LA QUESTION N°9**

Pas de préférence particulière

#### **REPONSE A LA QUESTION N°10**

Si la base d'un tirage au sort est décidé dès le départ pour l'attribution de nouvelles tranches, le risque sera de voir toutes les tranches être demandées.

Nous préconisons les règles d'attribution actuelles qui sont par ordre d'arrivée.

#### **REPONSE A LA QUESTION N°11**

Pas de commentaires. La tranche 0812 nous paraît la plus cohérente.

#### **REPONSE A LA QUESTION N°12**

Nous sommes favorables à cette proposition

### **REPONSE A LA QUESTION N°13**

Nous pourrions faire une demande de tranche pour le 080 et une autre pour le 081

### **REPONSE A LA QUESTION N°14**

Oui nous aurions une préférence pour :

0801 80 – 0801 01

&

0812 81 – 0812 12

### **REPONSE A LA QUESTION N°15**

Les opérateurs déclarés depuis au moins 5 ans ne possédant pas actuellement de tranches sur ces paliers pourraient être prioritaires (avec tirage au sort éventuel en cas de demandes simultanées).

Pour les autres la procédure de sélection du tirage au sort nous paraît la plus simple et la plus juste.

### **REPONSE A LA QUESTION N°16**

Le mode de consommation et les services actuels montrent que les n° SVA doivent se moderniser par des paliers plus importants à l'appel.

La tranche 0898 à 1,20 €/ appel n'est pas suffisante pour certains services à forte valeur ajoutée dont les coûts de mise en place et de fonctionnement ne permettent pas leur lancement.

Nous préconisons la modification du palier tarifaire de cette tranche à 4,5 €/ appel

### **REPONSE A LA QUESTION N°17**

Nous serions favorables à la modification des paliers tarifaires spécifiques à l'appel sur les tranches : 0897 à 3 €/ appel maximum et la tranche 0898 à 4,5 €/ appel maximum.

## **REPONSE A LA QUESTION N°18**

Raisonnablement, l'attribution de nouvelles tranches à des opérateurs en possédant déjà plusieurs, doit faire l'objet d'une étude de l'Autorité au cas par cas en fonction des volumes d'heures et / d'appels qui lui sont annoncés des tranches existantes. A défaut une dérive est certaine et prévisible.

## **REPONSE A LA QUESTION N°19**

Un comité d'attribution pourrait voir le jour sous l'Autorité, avec des représentants des opérateurs de collecte et opérateurs SVA.