



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et Vie quotidienne des familles

Paris, le 25 janvier 2005.

Consultation publique de l'ART Plan de numérotation.

0- Introduction.

Comme le relève le dossier, un plan de numérotation a différents sens pour le consommateur "appelant". Parmi ceux-ci, la "situation géographique" (ou non géographique) de l'appelé, le tarif, voire la nature du service. Il est nécessaire de fixer une hiérarchie entre ces sujets. Par contre, pour l'appelé, le sens est moins important.

La concurrence, dont l'ART est garante, doit permettre en principe au consommateur de faire des choix éclairés. Le choix repose non seulement sur le prix (encore prioritaire), mais aussi sur les services et leur qualité, ainsi que l'identification du prestataire. Actuellement, ces choix sont de moins en moins possibles, d'une part à cause de la complexité et du développement des offres, en matière de tarification, d'autre part à cause du manque important d'information sur les tarifications et les services. Le plan de numérotation doit contribuer à apporter de la clarté, notamment aux appelants (en matière de tarifs, et en matière de services).

Pour une association de consommateurs, il est indispensable que tout ce qui concourt au développement de la concurrence (i) soit encadré par l'application des principes du Code de la Consommation en matière d'information (L.111-1 et 113-2ⁱⁱ et 3) et du Code Civil en matière de contrats.

Certes, un plan de numérotation doit répondre à des exigences liées au fonctionnement des réseaux et aux contraintes de gestion technique, mais les dernières années ont largement montré que des solutions techniques peuvent être mises en place et qu'elles sont facilement mises en oeuvre si des raisons commerciales le demandent. Dans ces conditions, l'intérêt du consommateur peut donc être largement pris en compte.

Enfin, il faut noter que l'évolution de la téléphonie conduit de plus en plus à supprimer pour les consommateurs les distinctions entre les divers domaines techniques (fixe, mobile, IP, etc.). De ce fait, les distinctions entre "marchés" sont moins pertinentes, et le champ de la concurrence est complètement ouvert par les services, leur prix, et leur qualité.

1- Evolutions de la téléphonie.

a- Questions générales.

Q1- le plan actuel s'est créé à partir d'une évolution des techniques et pour résoudre certains problèmes dans une continuité (passage à 10 chiffres et zones régionales, mobiles, n° non géographiques, IP, etc.). Dans un grand nombre de cas, les segmentations de la numérotation ont été basées sur le développement des technologies (087B, 06, etc.). Pourtant, quelle que soit la technologie, les services que peut utiliser le consommateur sont du même ordre, la technique doit être "transparente" pour lui.

Il semble que le plan de numérotation doit, autant que faire se peut, s'abstraire de la technique pour donner priorité à l'usage, et aux informations nécessaires au consommateur pour que la concurrence par les services portés puisse s'exercer.

Sinon, le développement des technologies remettra continuellement en cause les plans de numérotation, et la concurrence en souffrira.

Q2- pour les consommateurs, le plan de numérotation doit prendre en compte l'évolution des techniques, mais privilégier le sens et les services, pour permettre les accès les plus clairs à ces derniers.

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Reconnue d'utilité publique.

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 11 - Fax : 01 48 78 07 35 -

E-mail : cnafc-conso@afc-france.org - <http://conso.afc-france.org>

b- Usages et évolution.

Vision du consommateur :

L'inventaire de l'ART est complet quant aux informations que le consommateur peut obtenir à partir du N°, y compris les imprécisions regrettables en ce qui concerne les N° non géographiques (spéciaux, courts, etc.)

Q6- d'une manière générale, l'information sur les tarifs appliqués à l'appelant et sur les services qui lui sont offerts, devrait être prioritaire, contrairement à l'information géographique relative au territoire métropolitain. En effet, la taille des zones régionales ne permet pas d'avoir une information intéressante (contrairement au sentiment habituel basé sur une habitude historique).

Il est à craindre que les pratiques de portabilité ou de nomadisme "absolu" enlèvent tout intérêt à une indication tarifaire si des systèmes techniques ne sont pas imposés, et si des règles d'information sévères ne sont pas édictées (cf. conséquences actuelles de la portabilité des mobiles sur le tarif appliqué).

De ce fait, on constate que l'indication indirecte de la tarification est pour le consommateur l'un des points d'information essentiel (cf. mobiles, N° non géographique, etc.), et qu'il doit être privilégié par diverses décisions (zone métropole unique, tranches pour les n° non géographiques 3BPQ, 08xx, etc.).

Nomadisme (transfert d'appel).

Q7- On peut penser que le nomadisme peut être tentant pour les consommateurs appelés. Mais, en contrepartie, l'appelant risque d'être pénalisé, faute d'information (ex : portabilité des mobiles).

Q8- Il est tentant d'envisager un N° unique personnel. Nous n'y sommes pas favorables. En effet :
- un tel système pourrait nuire gravement à la concurrence, en empêchant un consommateur de varier ses fournisseurs en fonction de ses besoins, ou les membres d'une famille de diversifier les lignes téléphoniques (cf. avantages de la sélection sur la présélection en ce domaine).
- cela reviendrait à créer une base nationale d'identification des personnes, avec les conséquences liées à la protection de la vie privée..

Contraintes techniques

-Routage (RAS)

- Portabilité :

Q11-La portabilité est intéressante pour l'appelé. Elle implique un système d'information précis pour l'appelant (l'appelé et l'appelant sont le même client à des moments différents). Outre les mécanismes de routage, elle implique qu'à chaque appel, l'appelant sache le tarif qu'il va devoir payer en fonction de l'opérateur ou du système technique.

-Numérotation par blocs (RAS)

-Numérotation, moyen d'identification de la ligne physique (RAS)

-Codes hexadécimaux (RAS)

Systèmes d'adressage (RAS)

2- Gestion des ressources.

a- Cadre réglementaire.

Pour une concurrence ouverte, tous les opérateurs, quel que soit le moyen technique (fixe, mobile, IP, etc.) doivent pouvoir fournir à leur clients tous les services de base définis par la réglementation ou le régulateur (services d'urgence, services sociaux gratuits, 118xyz, notamment), et la possibilité de joindre les autres consommateurs.

Au-delà, la nature et la qualité des services relève du domaine de la concurrence, et sous réserve d'information préalable totale et sincère, et de contrats qui lui permettent de changer d'opérateur, le consommateur doit avoir la possibilité de faire jouer la concurrence sur ces bases.

b- Communications vocales interpersonnelles.

Voix sur large bande.

A partir du moment où la portabilité téléphonique est une règle de base, l'usage de tranches 08 pour l'IP n'a pas de sens, ou cette tranche devient une tranche géographique. Dans ces conditions, l'accès à internet devient un "sous-produit" de l'usage d'un N° destiné à la voix. Par contre, il serait concevable qu'un N° non géographique non portable puisse être attribué à l'accès à l'ADSL ⁱⁱⁱ (cf. dégroupage). Ceci pourrait jouer en faveur de la concurrence en permettant à un consommateur de contracter avec des fournisseurs divers selon les domaines, à des tarifs divers, sans être lié à un fournisseur.

Q20- Dès lors que la portabilité est une base de travail, la voix sur IP doit relever de numéros géographiques.

N° géographiques.

Q21- L'option 1 paraît la plus efficace. La notion de zones locales n'a qu'une réalité historique dans une évolution, mais n'apporte pas d'information au consommateur sur le lieu où se trouve son correspondant, compte tenu de la taille des zones. Une seule zone géographique pour l'ensemble de la métropole pourrait être retenue.

Q22->24- RAS

Modalités d'attribution

Quelle que soit l'option, il est indispensable que des critères de qualité de service soient définis et contrôlés. Ces critères doivent s'appliquer à tous les opérateurs quel que soit le support technique de la voix, dès lors qu'ils fournissent un service à des particuliers, et porter sur les 3 étapes de la vie d'un contrat ^(iv) : l'accès au réseau (délai d'accès, fourniture des appareils indispensable, début de contrat, etc.), le fonctionnement (continuité du service, accès aux numéros définis ^(v) par le réglementeur et le régulateur, SAV, etc.), la fin du contrat (ex : portabilité). Ces critères doivent permettre la comparabilité entre opérateurs.

Q25- RAS.

Q26- RAS sur les contraintes techniques. Pour les critères de qualité, cf. ci-dessus.

Q27- RAS

N° non géographiques, non mobiles. (087B)

Ce point a été abordé précédemment. Il paraît souhaitable que ces N° relèvent des N° géographiques, pour faciliter la portabilité, et permettre au consommateur de savoir que les règles sont identiques et indépendantes de la technique, dès lors qu'il appelle. L'usage actuel de N° 08 complique la compréhension des consommateurs et (actuellement) réduit parfois les services au consommateur.

Q28- 29- 30- 31- La voix sur IP doit entrer dans les N° géographiques. Il est inutile de créer de nouvelles tranches pour les services téléphoniques ouverts au public. Il faudrait faire migrer les 087B vers les N° géographiques.

Q32-33- RAS

N° mobiles

Dans un grand nombre de cas, les segmentations de la numérotation ont été basées sur le développement des technologies (087B, 06, etc.). Pourtant, quelle que soit la technologie (fixe, mobile, IP, etc.), les services que peut utiliser le consommateur sont du même ordre, quelle que soit la technologie, qui doit être "transparente" pour lui. Il semble que le plan de numérotation doit, autant que faire se peut, s'abstraire de la technique pour donner priorité à l'usage, et aux informations nécessaires au consommateur. Sinon, le développement des technologies remettra continuellement en cause les plans de numérotation.

Q34- 35- cf. Q1

Réseaux privés virtuels.

Q36-37- RAS

c- N° de fourniture de services (10XY, 3BPQ, 08ABPQMCDU). Non géographiques.

Pour le consommateur, la notion de service à coût partagé, et service à revenu partagé, n'a pas de sens. Il ne connaît qu'un N° anonyme et (au mieux) une tranche de tarification. Il est certain que les consommateurs n'ont pas à apprendre les tarifs "par cœur", mais pourront trouver l'information-cadre. Les tranches tarifaires ont l'avantage de définir ce cadre, notamment s'il est clair que telle tranche est gratuite.

Q38- RAS

Q39- Nous sommes favorables à la suppression de la distinction entre ces services. L'existence de tranches tarifaires est indispensable, quelle que soit la tranche de N° (10XY, 3BPQ, 08xx). Une approche "croisée" avec la nature des services apporterait plus de clarté au consommateur en fonction de sa recherche (infos administratives, messagerie rose, services publics, etc.).

Q40- Le système de facturation des mobiles, et les systèmes de forfait (de plus en plus pratiqués par le fixe), rend cette question complexe et plus générale. Les porteurs de mobiles ou de voix sur IP devraient pouvoir appeler les mêmes services commerciaux que les autres consommateurs.

Toutefois, l'accès à ces services constitue une face importante de la concurrence entre les opérateurs et un critère de choix ou de désabonnement pour les consommateurs.

Q41-42- les consommateurs sont actuellement extrêmement mal informés, notamment sur les prix, sauf certaines exceptions, en matière de N° spéciaux. D'autre part, dans une grande majorité de cas, les facturations commencent sans que le service ait été fourni (attentes, sélection du service au clavier, verbiage, etc.).

En ce domaine, le droit français a prévu des règles claires dans le Droit de la consommation, le Code civil (contrats), et dans les récentes lois sur les communications électroniques, et la LCEN. Le consommateur doit (notamment) avant de contracter, pouvoir connaître clairement : son interlocuteur, le tarif, et le moment où la facturation commence.

Il appartient aux fournisseurs de mettre en place les moyens techniques définis et/ou acceptés par l'Autorité. Nous estimons que dans la mesure où l'ART peut sanctionner la non application des règles juridiques concernant son domaine, les règles citées ci-dessus entrent dans son champ de compétence, soit pour intervenir, soit pour donner un Avis et saisir publiquement les autorités compétentes.

d- Préfixes de sélection du transporteur.

C'est poser le problème de la sélection, qui devrait permettre au consommateur de faire jouer la concurrence quel que soit son fournisseur. Ce système doit être conservé et être aussi homogène et simple que possible.

Q43->47- cf. ci-dessus.

Q48- Les N° courts présentent de nombreux intérêts, notamment la simplicité pour le consommateur. Même en ouvrant de nouvelles tranches, il s'agit d'une "denrée rare" qui mérite d'être distribuée dans un cadre pré établi, et doit relever d'un système de tranches tarifaires.

Préfixes 16XY

Q49-50- RAS

e- Autres parties du plan.

Règles de gestion.

Q51-52-53- RAS

N° à fonctionnalités banalisées.

Q54->58- les consommateurs souhaitent disposer d'un code identique pour un service identique, quel que soit l'opérateur. Dès lors, l'option 2 (à condition que la liste en soit fixée, collectivement par les opérateurs, mais obligatoirement définie et modifiée par des décisions de l'ART, comme les N° courts, et non "qu'il soit préférable..."), ou l'option 3 (sous réserve que tous les cas soient prévus) seraient satisfaisantes.

f- Questions diverses.

N°116

Q59->61- l'usage de N° pan européens ne peut qu'être utile au consommateur soit pour mémoriser des accès importants pour lui, soit pour y accéder, ceci soit dans le domaine de la sécurité, soit dans le domaine des services d'intérêt général, que ceux-ci soient transfrontières ou nationaux.

ⁱ CCEP 32-1 II 2°

ⁱⁱ Code de commerce L.410-1

ⁱⁱⁱ Où la voix IP serait un "sous produit"

^{iv} il appartient au réglementeur et au régulateur de définir les points (liste et objectifs) qui garantissent la qualité du service, applicables par tous les opérateurs, pour qu'une concurrence existe.

^v Parmi ces N° actuels obligatoirement accessibles on peut relever notamment les N° d'urgence, tous les 118xyz, les N° sociaux gratuits, divers n° de service.