



Réponse à la consultation de l'Autorité sur la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

Réponse du Groupe France Télécom Orange ci-après dénommé Orange

version publique

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

Contacts : thierry1.mutschler@orange.com et estelle.messeant@orange.com

SYNTHESE

Orange se félicite des travaux engagés par l'Autorité visant à moderniser le marché des Services à Valeur Ajoutée (SVA) et souscrit à l'objectif de l'ARCEP de procéder à la refonte du plan de numérotation pour ces services en application de l'article L.44 du Code des Postes et Communications Électroniques. La complexité induite par la situation historique et les différentes évolutions réglementaires (multiples annexes associées à la décision n°05-1085) justifie cette refonte qui devrait rationaliser et clarifier le plan de numérotation.

Orange entend néanmoins souligner que les modifications apportées à l'article L44 du CPCE modifié ne légitiment la définition par l'ARCEP des principes de tarifications et les prix maximaux que pour les seuls numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés.

Orange entend en outre rappeler que les mesures envisagées dans le cadre du présent projet de décision doivent être raisonnables et proportionnées aux objectifs de régulation visés à l'article L32-1-II du CPCE.

Or, comme Orange a été amenée à le souligner dans sa réponse à la précédente consultation de l'Autorité sur ce sujet¹, les évolutions envisagées par l'Autorité dans le cadre du présent projet de décision bouleverse de manière générale l'économie de la chaîne de valeur des SVA dont Orange est un acteur important tant en sa qualité d'opérateur que de fournisseur de services et d'éditeur de service.

Ainsi par exemple les mesures envisagées tendent à dégrader fortement l'économie des opérateurs de boucle locale pour cette activité :

- d'une part du fait de la réduction de leurs revenus liés à la tarification en « C+S » avec l'obligation de banalisation de la composante communication alors même que, comme déjà exposé dans la réponse à la précédente consultation, une communication vers un SVA est structurellement plus coûteuse qu'une communication vers un numéro interpersonnel,
- d'autre part du fait des investissements qui devront être effectués pour supporter le modèle économique induit par ce nouveau mode de tarification d'une part et les mesures complémentaires de protection des consommateurs d'autre part.

Orange estime par conséquent justifié de procéder à une augmentation des montants retenus pour sa prestation d'opérateur de boucle locale sur le chiffre d'affaire facturé à ses clients au titre des SVA afin de couvrir ces coûts additionnels. Il paraît opportun que l'Autorité indique qu'une telle augmentation lui semblerait appropriée.

Le projet devrait en outre prévoir des délais de mise en œuvre raisonnables et déterminer des modalités de migration adaptées aux contraintes encourues par les opérateurs et les éditeurs de service tant en termes techniques, contractuels, économiques qu'opérationnels (modifications des systèmes de facturation de détail et de gros, des supports de communications, changements de numéro ...).

En supprimant le palier libre appel actuel (gratuit au départ du fixe, avec une communication banalisée à partir du mobile accessible par les numéros des tranches 0 800 à 0 805), l'Autorité contraint également, et sans contre partie, tous les éditeurs de service utilisant ce palier (Orange en particulier) à choisir entre :

¹ Consultation ARCEP de juillet 2011 relative à l'évolution du plan de numérotation, aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08



- la prise en charge des communications qui étaient assumées jusqu'à présent par les clients mobile,
- la dénumérotation de ces services.

Cette contrainte peut être très contraignante et ne doit pas être imposée sans un délai raisonnable de mise en application.

Plus généralement, Orange regrette que plusieurs mesures prévues par ce projet de décision qui impacte un grand nombre de tranches de numéros et de services, conduisant à la remise en cause des usages existants et des tranches de numéros ainsi qu'à la mise en œuvre de nouveaux usages, n'aient pas fait l'objet d'une concertation plus longue et plus large du secteur en particulier sur les éléments n'ayant pas été évoqués lors de précédentes consultations publiques.

Orange rappelle que les modifications en matière de gestion des seuls numéros commençant par 080 avaient donné lieu dans le passé à de nombreux échanges entre les acteurs du secteur afin de définir son cadre réglementaire et anticiper les impacts sur le marché.

Alors que l'Autorité avait par sa décision n° 98-1046 du 23 décembre 1998 réorganisé la tranche des numéros en 08 de telle sorte que tous les services accessibles par des numéros commençant par 080 suivent à terme une tarification libre appel, la migration des numéros payants du bloc 080B vers les tranches tarifairement compatibles ne s'est terminée dans les faits qu'en 2003 pour les usages commerciaux et pour répondre aux besoins spécifiques de certaines catégories professionnelles (télésurveillance notamment), l'ARCEP ayant donné son accord pour reporter de plusieurs années la date de fin de migration au bénéfice de ces catégories professionnelles. Cela n'a pas occasionné de problème particulier.

Il paraît donc difficile de se prononcer sur une refonte globale, tant des tranches de numéros que des usages existants ou à créer, sans réflexion préalable sur les enjeux et impacts, dans un laps de temps de un mois comme cela est demandé dans la présente consultation.

En tout état de cause, Orange entend souligner l'importance des conséquences qu'une telle réorganisation voulue par l'ARCEP peut occasionner compte tenu du vaste périmètre qu'elle couvre et qui témoigne de la nécessité d'une concertation plus poussée avec les acteurs du secteur notamment en ce qui concerne les nouvelles évolutions proposées :

- la création de numéros longs SMS/MMS qui entreraient dans le périmètre des numéros spéciaux,
- l'évolution de la tarification des appels vers les services de données (ZAB=836) ou des services d'accès à l'internet par réseau commuté (ZAB=860, 868),
- la création de numéros à 6 chiffres (5BP XYZ),
- la création de numéros à fonctionnalité banalisée pour les services associés à l'activation / désactivation du secret,
- le découpage des numéros courts 3BPQ en deux catégories de numéros (ceux à tarification gratuite (30PQ et 31PQ) et ceux à tarification majorée (32PQ à 39PQ)),
- l'évolution « à terme » des schémas d'interconnexion (harmonisation de l'interconnexion des numéros à tarification banalisée et majorée avec celle des numéros fixes géographiques et non géographiques).
- les dispositions qui concernent l'accessibilité des SVA depuis l'international et en itinérance internationale.

Orange souhaite que l'ARCEP exclut les dispositions relatives à ces sujets de la décision qui devrait découler de la présente consultation et prolonge la concertation avec les acteurs du marché concernés sur ces sujets.



Pour que les évolutions prévues puissent s'effectuer dans des conditions satisfaisantes par les opérateurs et les éditeurs, il serait souhaitable que l'Autorité définisse en concertation avec ces acteurs du marché, d'éventuelles mesures d'accompagnement qui faciliteraient leur mise en œuvre, par exemple la tarification au numéro si une solution technique adaptée pouvait être définie.

Enfin, considérant les conséquences évoquées supra, Orange considère difficilement envisageable de mettre en œuvre, dès publication de la décision toutes ou partie des évolutions présentées par l'Autorité dans son projet.

Facturer par exemple les appels vers les services des paliers qui seraient créés d'ici 2015 selon un schéma « C+S », les appels vers les autres services étant facturés selon les modalités actuelles, créerait non seulement une complexité technique d'exploitation pour les opérateurs mais aussi de la confusion pour les consommateurs et n'irait pas dans le sens d'une meilleure lisibilité tarifaire. Il paraît important que l'évolution vers le modèle « C+S » se fasse simultanément pour l'ensemble des numéros et ce dans un délai raisonnable qui ne devrait pas être inférieur à deux années et demi (mise en œuvre au plus tôt au 1^{er} janvier 2015).

Question n° 1.

Que pensez-vous d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible ? De quelle manière envisagez-vous de définir le socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ ?

A titre liminaire, Orange souhaite rappeler que dans le schéma actuel, lorsque des mêmes paliers tarifaires sont ouverts en métropole et dans les DOM, ce sont les montants hors taxes (et non TVA incluse) qui sont comparables. L'Autorité semble remettre en cause ce principe à la cible lorsqu'elle indique « *A défaut de mention contraire, tous les tarifs précisés dans la partie IV.2 [Simplification de la tarification de détail – Paliers tarifaires] sont exprimés en valeur TTC tels que facturés au client final dans le territoire d'origine de l'appel (métropole, Martinique, Mayotte, Guadeloupe, Guyane, La Réunion).* »

Une telle référence à un tarif TTC reviendrait à considérer que la valeur intrinsèque du service qui correspond en réalité au montant hors taxe de la composante S, est différent d'un client final à un autre selon le régime de TVA applicable dans le territoire d'origine de l'appel, alors même que les coûts sous-jacents du service en question ne dépendent vraisemblablement pas de ce territoire.

Orange souhaite que l'ARCEP clarifie sans ambiguïté ce point. Plus généralement, Orange demande à l'ARCEP de préciser ce qu'elle entend précisément par « S » identique pour tous les opérateurs départ.

Orange est tout à fait favorable à l'application d'une tarification commune de la composante service, quelque soit la boucle locale appelante, mais estime qu'il n'est pas envisageable d'imposer la mise en œuvre stricte de ce principe dans l'immédiat.

Une uniformisation de la composante « S » quelque soit l'opérateur de l'appelant présuppose

- un accord de l'ensemble des opérateurs sur une liste de paliers prédéterminés à créer sachant que pour ce qui concerne le réseau de France Télécom les commutateurs à autonomie d'acheminement sont limités en termes de nombre de paliers de taxation,
- que les éditeurs ou fournisseurs de services soient en mesure de mettre en œuvre un message d'information tarifaire pour les appels vers les services pour lesquels S est strictement positif [SDA].

Cette uniformisation n'est donc techniquement envisageable qu'à la condition qu'il y ait un accord sur un nombre limité de paliers (de l'ordre d'une vingtaine).

Cette limite dans le nombre de paliers a en outre l'avantage de permettre une meilleure compréhension et lisibilité des tarifs par le consommateur qui peut ainsi être informé sans ambiguïté sur le prix des services auxquels il fait appel par :

- une signalétique plus simple à mettre en œuvre
- un message plus clair d'information tarifaire pour les services à « tarification majorée »,.

Dans le but de limiter le nombre de paliers disponibles aux vrais besoins du marché, Orange attend de l'Autorité qu'elle explicite, au-delà de ce qu'elle a fait dans la décision 2007-0213 le caractère «raisonnable» d'une demande d'ouverture de numéros et qu'à titre illustratif, quelque soit la granularité tarifaire qui serait retenue, elle reconnaisse par exemple :



- que la création de nouveaux paliers peut à la fois générer des coûts chez les opérateurs de boucle locale qui doivent pouvoir être répercutés sur les éditeurs et nécessiter un délai conséquent de mise en œuvre;
C'est le cas par exemple des ouvertures des paliers tarifaires associés aux services accessibles par les numéros de la série 0895 (prévue pour des services susceptibles de faire l'objet d'un dispositif de contrôle parental)
 - qui ont des coûts induits du fait de mise en place des dispositifs de contrôle parental inhérents à cette catégorie de numéros,
 - et qui nécessiteront, du fait de ces dispositifs, des délais de mise en œuvre relativement conséquents (au moins un an),
- qu'imposer la création d'une centaine de paliers serait déraisonnable en ce sens qu'elle ne répondrait pas aux besoins du marché,
- qu'un palier qui ne serait plus que très marginalement utilisé devrait pouvoir être fermé moyennant un préavis raisonnable (de 18 mois par exemple).

Cette « limite raisonnable » ne devrait en rien bloquer la création d'un palier tarifaire qui correspondrait aux besoins du marché. A titre d'illustration, malgré les contraintes techniques précédemment évoquées, les opérateurs membres de la FFT, en accord avec l'Autorité, se sont coordonnés pour assurer la récente création du palier « 80c€ par appel » pour satisfaire aux besoins de certains éditeurs.

Pour l'ouverture des nouveaux paliers, nous restons persuadés que les opérateurs ou les fournisseurs des services de renseignements téléphoniques seront en mesure de se coordonner, comme ils l'ont fait pour la création du palier « 80c€ par appel », sur le nombre et les valeurs des paliers cibles.

Pour ce qui concerne le choix du palier cible (la valeur du S à l'appel ou à la durée) à associer à chacune des tranches 8ABPQ sur lesquelles des services sont déjà ouverts commercialement, il y a tout lieu de penser en revanche que, sans dispositif de type tarification au numéro, les opérateurs défendront leurs intérêts économiques selon le profil de leurs clients et que seule l'ARCEP sera en mesure d'imposer en toute impartialité les règles de migrations des paliers actuels vers les paliers cibles.

Question n° 2.

Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?

Si la granularité minimale protège en partie les opérateurs de demandes de créations de tarifs « exotiques », elle permet néanmoins d'envisager la création d'une centaine de tarifs différents. Comme mentionné en réponse à la question n°1, compte tenu [SDA] du fait qu'un nombre excessif de paliers pourrait nuire à la lisibilité tarifaire, Orange préconise qu'un process inter opérateurs puisse juger du caractère raisonnable de la demande de création d'un nouveau palier et que l'ARCEP indique qu'il ne serait pas raisonnable de multiplier le nombre de paliers tarifaires au-delà d'une valeur de l'ordre d'une vingtaine.

Question n° 3.

La création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?

A ce jour, le groupe Orange n'a reçu aucune demande de la part des éditeurs pour des numéros courts à 6 chiffres. Aussi, le projet de cette création ne nous semble pas pertinent, en tous les cas à court terme.



Par ailleurs, d'un point de vue consommateur, l'intérêt pour ce type de numéro nous semble très limité compte tenu de sa faible mnémonicité comparée à celle des 3BPQ et vient compromettre, par la multiplicité des formats de numéros, la lisibilité du plan de numérotation.

De plus, ce projet de création d'une nouvelle catégorie de numéros courts n'a pu être étudié d'un point de vue technique étant donné le délai imparti et compte tenu du fait qu'il n'a pas été mentionné lors d'une consultation préalable. Il faudrait notamment étudier les interactions avec le plan privé mobile, lequel comprend des numéros courts au format 5XX, comme le 556 pour le rechargement des mobicartes, et les problématiques particulières de la VOIP.

Nous proposons donc que cette création ne figure pas dans la présente décision et qu'elle fasse l'objet d'une décision ultérieure si sa pertinence d'un point de vue clients, numérotation et marché est démontrée.

Question n° 4.

Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?

La proposition de l'Autorité concernant la création de tranches de numéros longs en Z=8 associés à des services SMS/MMS ne nous semble pas adaptée aux besoins des marchés concernés.

Nous avons été très surpris par la proposition de l'Autorité consistant en la création d'une catégorie de numéros spéciaux data (numéros longs dans les tranches 0830 et 0831) pour les messages SMS/MMS.

Cette éventualité, lourde de conséquences si elle devait être mise en œuvre, n'a jamais fait l'objet d'échanges préalables entre l'Autorité et les opérateurs concernés et la proposition n'entrait pas en particulier dans le périmètre des évolutions envisagées dans la consultation portant sur l'évolution du plan de numérotation lancée l'été dernier par l'Autorité.

L'Autorité motive la création de ces tranches de numéros à 10 chiffres par un hypothétique problème de gestion des « STOP » par les agrégateurs lié à la mutualisation des numéros courts qui leur sont affectés : l'agrégateur ne saurait pas vers lequel de ses clients éditeurs router le SMS « STOP » qu'il reçoit sur un des numéros courts à 5 chiffres qui lui est affecté.

Il s'avère que les agrégateurs ne nous ont jamais fait part d'un quelconque problème dans le routage du STOP et que ceux que nous avons interrogés sur cette question, depuis le lancement de cette consultation, nous ont confirmé

- d'une part qu'ils savaient bien gérer l'envoi du STOP vers le bon éditeur,
- d'autre part que l'affectation d'un numéro long à chacun des éditeurs ne correspondait pas aux attentes des éditeurs et agrégateurs et créerait plus de difficultés qu'elle n'en résoudrait.

Les agrégateurs n'ont pas de difficultés à identifier l'éditeur à qui le SMS « STOP » doit être adressé

A l'exception des organismes bancaires qui peuvent émettre avec une certaine régularité des SMS vers un utilisateur donné, les éditeurs n'envoient des push SMS que de manière sporadique pour des campagnes ciblées. La probabilité qu'un consommateur fasse l'objet



dans une même période de plusieurs campagnes de différents annonceurs, via le même numéro court d'un même agrégateur est donc extrêmement faible.

Dans la pratique, l'agrégateur, en envoyant le « STOP » qu'il reçoit d'un client mobile au dernier éditeur qui a fait appel à ses services pour sa campagne marketing ne se trompe pas de destinataire.

Lorsque, très rarement, un agrégateur est amené à émettre simultanément des SMS pour le compte de deux éditeurs qui visent un même panel de clients, il peut d'ores et déjà soit utiliser deux numéros courts différents (cas le plus courant) soit par exemple, dans le cas où il utilise un même numéro court, renvoyer un SMS à l'émetteur d'un « STOP » pour avoir des précisions sur l'éditeur concerné.

L'utilisation de numéros en Z=8 comme identifiant d'un service SMS d'un éditeur donné ne semble pas souhaitable à plusieurs titres.

L'ARCEP évoque une défiance des utilisateurs à l'égard des numéros SVA et donc des numéros en Z=8 qui sont très largement associés à des services vocaux. Utiliser pour les push SMS un « numéro émetteur » en 0830 ou 0831 pourrait être source de confusion pour les clients mobiles qui pourraient tenter de joindre ces numéros par appel téléphonique. Cela aurait probablement un effet anxiogène sur les consommateurs susceptible de nuire au développement du marché du SMS push.

Cette nouvelle mesure nécessiterait pour l'annonceur à qui serait affecté un de ces numéros de se recréer une nouvelle identité numérique alors que le besoin, aujourd'hui satisfait, dont nous ont fait part les éditeurs via leur agrégateur est de pouvoir être identifié par leur marque. Les opérateurs ont travaillé avec les agrégateurs dans ce sens et l'option de modification du champ OADC par un champ alphanumérique, un nom de marque par exemple, est aujourd'hui disponible dans l'offre de push SMS d'Orange France.

L'utilisation d'un numéro long à 10 chiffres plutôt qu'un numéro court à 5 chiffres à la suite de la mention STOP dans le push SMS viendrait également de fait diminuer la taille du message « utile » du push SMS limité à 160 caractère au détriment de l'éditeur.

Concernant la création des services « gratuits » (C=0 / S=0), s'il était avéré qu'ils correspondent à une réelle attente du marché malgré la généralisation des offres avec envoi des SMS illimités, cela nécessiterait la mise en œuvre d'une offre d'interconnexion spécifique. Dans le délai imparti nous n'avons bien entendu pas eu le temps matériel d'étudier les conditions de mise en œuvre d'une telle offre.

Il nous paraîtrait donc tout à fait déraisonnable à ce stade d'intégrer dans une prochaine décision de l'Autorité, sans plus de concertation avec les acteurs de la chaîne concernés, une quelconque modification du plan de numérotation qui impacterait les marchés des push SMS et des pull SMS et d'envisager la création de tranches de numéros long en Z=8 pour les services SMS/MMS en particulier.

Question n° 5.

Que pensez-vous d'interdire l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro ?



Orange a également pu constater le développement de ce type de pratique que nous déplorons, sur le web visant à associer un numéro à tarification majorée à une personne physique ou morale alors même que celle-ci dispose d'un numéro à tarification non majorée, et sans son consentement.

Orange voit plusieurs points négatifs dans cette pratique.

Tout d'abord, il s'agit d'un manque de transparence vis-à-vis du consommateur, voire de tromperie en ce sens que celui-ci ignore qu'il lui est possible de joindre son correspondant par un numéro non surtaxé.

De la même manière, la personne physique ou morale à qui est attribué le numéro à tarification majorée ignore en général cette pratique qui peut lui être préjudiciable. L'appelé subit une atteinte à son image de marque notamment quand il s'agit d'un service public, voire un véritable préjudice commercial, sa clientèle ou prospects pouvant se détourner vers d'autres acteurs dont l'accès ne se ferait pas par le biais d'un numéro surtaxé.

Et en terme d'équilibre du marché, les annuairistes universels (les seuls qui achètent leur données aux opérateurs) peuvent pâtir de la confusion que feraient les utilisateurs entre leurs services exhaustifs et gratuits et ces autres annuaires ni exhaustifs, ni gratuits. Leur statut d'annuaire universel les empêche d'ailleurs de modifier substantiellement le listing qui leur est transmis par l'opérateur ce qui introduit une distorsion concurrentielle entre les annuairistes universels et les autres.

Enfin, comme l'a fort justement rappelé l'Autorité, le développement de telles pratiques sans le consentement de l'appelé in fine affecte de manière négative la gestion de cette ressource en numérotation, qui par nature est limitée.

C'est pourquoi Orange est favorable à la proposition de l'ARCEP visant à interdire l'utilisation sur des sites web de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans que les éditeurs auxquels sont affectés ces numéros spéciaux aient recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro.

Question n° 6.

Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?

Sur les services déjà ouverts commercialement, et au-delà des impacts mentionnés par l'Autorité, sur les seuls numéros « libres appels » (P=0 pour les appels départ fixe, C banalisé et S=0 pour les appels départ mobile), on peut anticiper le fait que les éditeurs de ces services devront choisir entre

- prendre en charge les coûts des communications émanant des clients mobiles (jusqu'à présent pris en charge par les appelants mobiles) et
- changer de numéro (pour être accessible par un numéro spécial à tarification banalisée en supportant les coûts de communication lié à ce changement de numéro.

L'impact porte sur [SDA] Numéros Verts 0800 affectés à Orange et nous estimons que pour l'ensemble de la profession la dénumérotation pourrait s'opérer sur la moitié du marché libre appel actuel soit près de 39 000 numéros.



Sur les « bas paliers », on peut anticiper le fait que les éditeurs des secteurs de la télésurveillance et de la monétique dont le modèle économique était basé sur la facturation d'une charge d'établissement d'appel pour des communications courtes seront particulièrement touchés.

Les éditeurs concernés

- soit subiront un important choc économique en faisant le choix de conserver leur numéro,
- soit, pour conserver le modèle économique actuel devront dénuméroter leur service et prendre en charge une fois encore les coûts de reprogrammation de leurs terminaux de paiement électronique ou de télésurveillance.

De manière générale, s'ils veulent accéder à un palier tarifaire différent de celui correspondant aux tranches ZABPQ auxquelles appartiennent leurs numéros spéciaux, les éditeurs devront dénuméroter leur service et prendre le risque de perdre des appels et ce, malgré les services d'information de changement de numéro.

La réévaluation des tarifs de certains services liée aux modifications du plan de numérotation sera donc pour partie imputable au secteur des télécommunications et aux modifications du cadre réglementaire en particulier.

Plus généralement, en l'absence de tarification au numéro (qui a un coût important pour les opérateurs, qui devra donc être compensé par la hausse des commissions commerciales), la décision telle qu'envisagée par l'Autorité contraindrait les opérateurs à déterminer sur des critères qui restent à définir (et pour lesquels un consensus sera très difficile à trouver) les blocs de 10000 numéros «réservés» à la tarification à l'acte, ceux «réservés» à la tarification à la durée nécessairement au détriment d'une partie des éditeurs qui seraient amenés à modifier le numéro d'accès à leur service en supportant les coûts associés à une telle dénumérotation.

Pour que la réforme puisse être mise en œuvre sans que ce soit au détriment des opérateurs et des éditeurs, l'Autorité devrait donc compléter son projet par des mesures d'accompagnement qui ne sont aujourd'hui pas décrites et qui rendent les évolutions envisagées non applicables en l'état.

Pour les services non ouverts commercialement mais à créer d'ici la mise en œuvre globale de la réforme (1^{er} janvier 2015), nous contestons l'intérêt de leur appliquer, en phase intermédiaire les modes de tarification retenus pour la cible.

Si les trois modes de tarification envisagés à terme par l'Autorité (tarification gratuite, banalisée et surtaxée) contribuent à une meilleure lisibilité pour le consommateur, nous estimons que faire coexister sur une période transitoire (avant le 1^{er} janvier 2015)

- le mode de facturation actuel (reposant sur un modèle en « P » pour les appels départ fixe et en « A+S » pour les appels départ mobile) pour les services des paliers existants, avec
 - le mode de facturation cible (en « C+S ») pour les services des paliers qui seraient créés en phase transitoire
- serait une erreur.

Elle imposerait

- aux opérateurs de boucle locale une mise à jour de leurs systèmes de facturation (de détail et de gros) pour la facturation d'un nombre limité d'appels,



- aux opérateurs comme aux éditeurs une communication délicate sur les tarifs des appels vers les services à valeur ajoutée en général qui pourrait perturber l'anticipation de l'adoption d'une signalétique commune souhaitée par la profession.

Le consommateur quant à lui aurait alors des messages tarifaires, une signalétique et une facture détaillée non homogènes d'un numéro spécial à un autre. Ces différences, loin de le rassurer, engendrerait au contraire plus de confusion dans la lisibilité tarifaire des numéros SVA.

Pour autant, nous ne devons pas exclure la création de nouveaux paliers qui répondraient aux attentes du marché d'ici 2015 et ne souhaitons pas figer jusqu'à ce terme le marché des services à valeur ajoutée.

Aussi, avant la mise en œuvre de la bascule sur le modèle « C+S », nous préconisons que l'ARCEP autorise, afin de ne pas figer le marché, l'ouverture de certaines tranches de numéros (comme les 0895) ou la création de paliers tarifaires spécifiques, aux conditions de détail et d'interconnexion actuelles.

Pour préparer le marché au mode de tarification cible, nous proposons cependant que dans les contrats établis avec les éditeurs qui opteraient pour ces nouveaux paliers, il soit fait mention, et ce dès la publication de la décision de l'Autorité, du « passage obligé » vers le nouveau mode de tarification à compter du 1^{er} janvier 2015.

Dans le même ordre d'idée, et donc toujours **dans le but de ne pas bloquer ou appauvrir le marché en attendant la mise en œuvre globale de la réforme impactant les SVA, Orange ne peut accepter le gel de commercialisation des N° 0800** avec les tarifs applicables à ce jour (non gratuit au départ des mobiles).

Dès que l'Arcep le permettra, Orange s'attachera à proposer des services gratuits depuis toutes les boucles locales selon les tranches définies à cet effet par l'Autorité dans le projet de décision et demandera pour ce faire l'attribution d'une nouvelle tranche de numéros « gratuits depuis toutes les boucles locales ».

Cependant, du fait des délais d'ouverture par les opérateurs de boucle locale de ces numéros qui n'ont pas encore été attribués, les services associés pourraient ne pas être accessibles au départ de l'ensemble des réseaux au 1^{er} janvier 2013.

Le gel de commercialisation envisagé par l'Autorité pénaliserait alors notre activité commerciale, Orange se voyant privé d'une partie de sa proposition de valeur auprès de ces clients.

Nous demandons donc le maintien de l'autorisation de commercialiser les numéros « libre appel » actuels jusqu'à la date cible (1^{er} janvier 2015) d'implémentation de la réforme des numéros spéciaux.

En parallèle, Orange s'engage à introduire dans les contrats qu'elle établira avec les nouveaux clients à qui elle affecte un numéro de la série 0800 une clause qui prévoit la « bascule » des numéros concernés vers la tarification « gratuite » à compter du 1^{er} janvier 2015.

Un raisonnement similaire s'applique à l'arrêt de l'affectation des numéros des séries 0809 qui nous semble injustifié et inapproprié. Orange est prête à s'engager à introduire dans les contrats que nous établirons avec les nouveaux clients auxquels nous affecterons



un numéro de la série 0809 une clause prévoyant la « bascule » des numéros concernés vers la tarification « banalisée » au 1^{er} janvier 2015.

Question n° 7.

Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans ce projet de décision

Concernant les mesures qui n'ont pas fait l'objet de concertation préalable et qui n'étaient pas évoquées dans la précédente consultation de l'Autorité portant sur l'évolution du plan de numérotation, nous demandons à ce stade à l'Autorité de les exclure simplement de sa prochaine décision compte tenu des lourds impacts qu'ils sont susceptibles d'induire sur les opérateurs et du manque de temps nécessaire pour les étudier.

Il s'agit en particulier des projets relatifs à

- la création de numéros longs SMS/MMS,
- de l'évolution de la tarification des appels vers les services de données (ZAB=836) ou des services d'accès à l'internet par réseau commuté (ZAB=860, 868),
- de la création de numéros à 6 chiffres (5BP XYZ),
- de l'évolution envisagée « à terme » des schémas d'interconnexion (harmonisation de l'interconnexion des numéros à tarification banalisée et majorée avec celle des numéros fixes géographiques et non géographiques).
- des dispositions qui concernent l'accessibilité des SVA depuis l'international et en itinérance internationale.

Si tout ou partie des réformes envisagées sur ces items s'avéraient opportunes, après de plus amples discussions avec les professionnels du secteur, il serait alors temps de se pencher sur le calendrier de leurs mises en œuvre.

S'agissant des évolutions du mode de tarification des services à valeur ajoutée vocaux, nous constatons que la non concertation sur les dates d'applications bloque le marché en l'état.

Le développement et la mise en œuvre du nouveau modèle tarifaire (C+S avec C gratuit ou banalisé) nécessite 18 mois minimum y compris pour les services de Renseignements. Au-delà de ces 18 mois, une période de 6 mois minimum nous sera nécessaire pour gérer les changements contractuels avec les éditeurs (négociation de nouveaux accords contractuels pour les services ouverts commercialement) et la mise à niveau des contrats d'interconnexion applicables à échéance.

Comme indiqué en réponse à la question 6, il ne nous paraît pas cohérent en termes de lisibilité tarifaire de faire cohabiter deux modèles tarifaires (le modèle actuel et le modèle cible) pendant une phase qui serait transitoire.

La mise en œuvre de la tarification « C+S » (y compris pour les paliers tarifaires créés après adoption de la décision) et des nouveaux modes de tarification associés ne devrait donc intervenir qu'à la cible et donc autour du 1^{er} janvier 2015.

Nous souhaitons également alerter l'Autorité sur les contraintes qu'ont les opérateurs avec les clients publics (administrations, collectivités locales ...) contraints de fournir leur prestation (en tant qu'opérateur de service à valeur ajoutée ou en tant qu'opérateur de boucle locale) dans les conditions contractuelles et tarifaires du marché public qui résultent



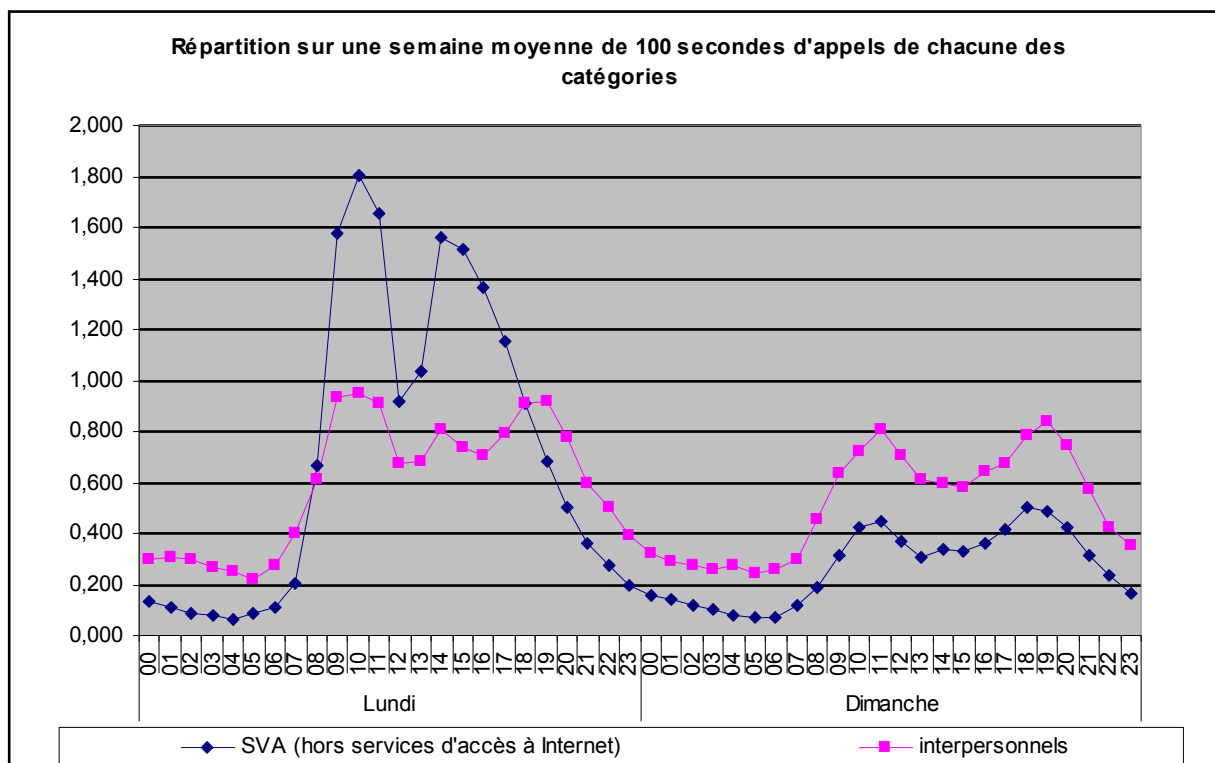
d'une procédure de mise en concurrence passée conformément au code des marchés publics. Toute modification des conditions d'exécution du marché public (y compris les tarifs applicables) doit faire l'objet d'un avenant devant obéir aux règles fixées à l'article 20 du code des marchés publics à savoir (i) la non modification de l'objet du marché et (ii) le non bouleversement de l'économie globale du marché ; ce non bouleversement s'appréciant au regard de la jurisprudence administrative à une augmentation de 15 à 20 % du montant initial du marché. Au-delà, l'avenant pourrait être remis en cause par le contrôle de légalité.

Un dispositif devra être défini afin que les opérateurs concernés ne soient pas contraints au-delà du 1^{er} janvier 2015 de continuer à facturer les appels concernés selon les modalités actuelles (prix P sur le réseau fixe ou A+S sur les réseaux mobiles). Comme évoqué précédemment cette cohabitation des deux modèles (actuel et cible) nécessiterait des développements complémentaires coûteux et non pérennes pour les opérateurs et n'irait pas dans le sens de l'homogénéisation souhaitée par l'Autorité.

Comme nous l'avons indiqué par ailleurs à l'Autorité, la tarification « C+S » ne peut s'envisager qu'à la condition que les opérateurs de boucle locale soient assurés

- **de pouvoir compenser d'une part les pertes de chiffres d'affaires liées à la banalisation de la composante communication dans un contexte de généralisation des offres dites « illimitées » et, d'autre part les investissements induits par la mise en œuvre d'une tarification en « C+S » et les dispositifs visant à protéger les consommateurs, par une hausse de leurs commissions commerciales ;**
- **de pouvoir facturer aux opérateurs de service à valeur ajoutée pour les appels vers les numéros à tarification banalisée (sans commission commerciale) une « charge SVA » afin de compenser les effets du profil spécifique des appels vers ces numéros SVA.**

Le graphe ci-dessous établi sur la base du trafic observé en février 2011 au départ des clients fixes du groupe Orange illustre en effet le fait que les appels vers les SVA sont environ deux fois plus « concentrés » que les appels vers les numéros interpersonnels et ainsi presque deux fois plus coûteux que ceux-ci.



Quand, à la cible et selon le schéma préconisé par l'Autorité, les opérateurs de boucle locale fixe ne factureront plus de départ d'appel pour les appels vers les numéros « non gratuits » et qu'une part prépondérante des clients disposeront d'offres d'abondance, les montants facturés au titre du « C banalisé » ne couvriront probablement plus les montants facturés aujourd'hui par les opérateurs fixes au titre du départ d'appel ni les coûts encourus par les opérateurs fixes comme mobile pour l'acheminement des communications vers les numéros spéciaux à tarification banalisée ou majorée.

Considérant

- d'une part que le coût complet de Départ d'Appel (DA) pour une communication interpersonnelle est peu différent des coûts complets de Terminaison d'Appel (TA) de l'OBL (mêmes équipements sollicités),
- d'autre part qu'un DA SVA « coûte » environ deux fois plus qu'un DA interpersonnel à l'opérateur de boucle locale du fait de l'effet de concentration du trafic,
- qu'enfin la valeur d'un C banalisé est déterminée pour couvrir le coût d'un départ d'appel « interpersonnel » et d'une TA de l'opérateur appelé (au niveau des coûts incrémentaux dès 2013) et non l'équivalent de deux prestations de terminaison d'appel (en coût complet),

nous estimons que l'opérateur de boucle locale est légitime à facturer à la cible une « charge SVA » environ égale à sa TA exprimée en coût complet diminuée d'une TA en coût incrémental.

Sur les autres évolutions concernant les services vocaux et les dates d'entrée en vigueur mentionnées par l'Autorité

- pour aucune d'entre elles, une entrée en vigueur immédiate ne semble réaliste à l'exception le cas échéant de la granularité d'attribution par bloc de 1000 numéros des numéros des séries 0893-0896 et 0898 et avec les réserves exprimées ci-après ;
- la mise en œuvre de la tarification banalisée pour les numéros 0806, 0807 ne peut s'envisager avant le 1^{er} janvier 2015 (ou plus précisément la date retenue pour la mise en œuvre de la réforme à la cible) ;



- les N° 0801 à 0804 doivent être ouverts à l'attribution au plus tard au 1^{er} janvier 2013 afin de pouvoir commercialiser le nouveau palier gratuit dès 2013 tout en conservant en parallèle la possibilité d'affecter à des clients des N° 0800 et 0805 sur le palier libre appel actuel (gratuit depuis les fixes) ;
- Si par « simplification des paliers tarifaires ' S '», l'Autorité entend « établissement de la valeur des paliers cibles », compte tenu des travaux engagés sur ce sujet par les opérateurs de la FFT, on peut raisonnablement penser qu'une proposition de paliers cibles pourrait être établie d'ici la fin de l'année 2012 ou au plus tard début 2013 ;
- un délai minimum de 12 à 18 mois à compter de la publication de la décision est nécessaire avant de pouvoir envisager d'ouvrir les numéros (0895) soumis à contrôle parental (nous précisons ce point ultérieurement) ;
- la fermeture à l'affectation des Numéros 0800, 0805, 0808 et 0809 à compter du 1^{er} janvier 2013 ne nous semble tout simplement pas acceptable comme nous l'avons développé en réponse à la question n° 6



Au-delà des réponses aux questions posées par l'Autorité dans son document de consultation, nous souhaitons faire part à l'Autorité de nos incompréhensions ou désaccords sur certains points du document mis en consultation.

Concernant la modularité d'attribution des numéros spéciaux vocaux nous ne voyons pas l'intérêt de l'attribution des numéros par bloc de 1 000 compte tenu du fait qu'il existe un « marché secondaire » entre opérateurs.

Sur les paliers attribués par 10 000, certaines tranches non utilisées sont « mises à disposition » par des opérateurs attributaires des ressources à d'autres opérateurs. Ces accords entre opérateurs contournent la difficulté énoncée par l'ARCEP.

Toutefois, Orange ne s'oppose pas à l'attribution des numéros des séries 0893, 0894, 0895, 0896 et 0898 par blocs de 1000 numéros consécutifs mais à la condition décrite dans le corps du document à savoir que « tous les blocs partageant une même racine 089BP [soient] associés à un même palier tarifaire de détail ».

Pour les numéros longs des autres séries, le fait que « pour des raisons techniques et de lisibilité tarifaire, tous les blocs partageant une même racine 08ABPQ [soient] associés à un même palier tarifaire de détail. » nous paraît également justifié.

Concernant globalement les nouvelles familles tarifaires et plus précisément la tarification banalisée de la composante « C », il nous semble que l'Autorité devrait préciser ce qu'elle entend par « tarification banalisée » pour les appels émanant des clients qui bénéficient d'appels « illimités » vers un nombre restreint de numéros fixes.

Dans le corps du document il est indiqué

« Cette définition implique notamment que la composante « C » soit :

[...] décomptée des forfaits proposés par les opérateurs fixes et mobiles selon les mêmes modalités que les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques lorsque l'appelant bénéficie d'appels « illimités » vers un nombre restreint (généralement de 1 à 5) de numéros fixes géographiques ou non géographiques préalablement choisis ; »

Mais dans le paragraphe précédent celui-ci, il est précisé par ailleurs :

« Dans le cas où plusieurs facturations de détail différentes sont susceptibles de s'appliquer aux appels vers les numéros fixes géographiques et fixes non géographiques du territoire où l'appelant se situe, la tarification banalisée correspond au tarif et aux modalités de facturation appliqués au plus grand nombre de numéros fixes géographiques et non géographiques du territoire considéré. »

Nous comprenons ainsi qu'il n'est pas question d'imposer aux opérateurs d'intégrer les appels vers les numéros spéciaux (pour la composante communication) dans les appels « illimités » dont peuvent bénéficier les clients concernés par ces offres mais souhaitons que l'Autorité nous le confirme.

L'organisation des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée telle qu'elle est présentée en annexe du document de consultation nous semble trop contraignante

Les plafonds tarifaires fixés par l'Autorité pour les numéros à tarification majorée devraient être revus à la hausse pour être plus adaptés au coût du travail en Europe.



Source AFRC



Source AFRC	Typologie de services			
	Annuaire	Hotline	Service Client France	Service Client Délocalisé
La masse salariale globale représente 95% des coûts directs. Les coûts de télécom qui ne comprennent que les coûts d'accès et non d'infrastructure représentent quant à eux 4,5% des coûts directs				
Durée moyenne d'un appel	50 secs.	7 min.	4 min.	4 min.
Nombre de minutes en ligne (par heure)	40 min	35 min	36 min	36 min
Nombre moyen d'appels traités par heure	48	5	9	9
Coût moyen mensuel d'une position équipée avec le télé conseiller chargé et avec encadrement	4 200 €□	4 400 €□	4 400 €□	2 000 €□
Coût moyen mensuel ramené à l'heure (€HT)	27,63	28	28	14
Coût moyen mensuel ramené à la minute (€HT / min)	0,69	0,80	0,77	0,38

Plus précisément, Orange demande à ce qu'ils soient fixés à

- S = 1 € / minute en cas de tarification à la durée
- S = 3 € / appel pour la tarification à l'acte de la composante service.

Ce point nous semble indispensable pour développer les Services à Valeur Ajoutée des éditeurs opérant en France et développer les emplois en France.

L'augmentation des valeurs tarifaires de certains paliers doit, pour donner confiance aux consommateurs, être encadrée et contrôlée par des règles déontologiques. Sur ce sujet, un travail d'adaptation et d'harmonisation des recommandations déontologiques existantes a été initié par l'Association SVA+ permettant de fixer ces règles entre opérateurs et éditeurs. Ce travail a été finalisé au début de l'année 2012, et ces recommandations déontologiques ont été publiées.

Orange s'est organisée afin de rendre efficace et rapide le processus de coupure de services sur les éditeurs malveillants dès qu'ils sont clients de Orange. De plus, nous souhaitons suivant un calendrier relativement serré, substituer dans la chaîne contractuelle les nouvelles recommandations déontologiques facilitant ainsi la suspension de l'accès au SVA litigieux avec message d'information de non accès aux Numéros indéclicats par nos boucles locales afin de protéger nos clients appelants de tout éditeur malveillant.

Ainsi, ces recommandations ont été intégrées aux nouveaux contrats que seront amenés à signer les opérateurs de SVA avec les entités du groupe agissant en tant qu'opérateur de boucle locale.

Nous sommes convaincus que si les moyens de coupure sur justifications de malveillance (type constat d'huissier) étaient donnés à l'ensemble des opérateurs de boucle locale, le marché s'assainirait rapidement et donnerait confiance aux consommateurs. Nous attendons que l'ARCEP soutienne cette démarche d'opérer les coupures justifiées en vue de protéger les consommateurs.

La proposition actuelle de l'ARCEP d'organisation des numéros surtaxés en quatre « catégories » (et des séries de numéros associés prédéfinis) nous semble trop contraignante en bloquant l'éventuelle richesse et intérêt que pourrait apporter, à terme la tarification au Numéro et/ou la modulation tarifaire pour un gain en terme de lisibilité pour l'appelant qui n'est pas avéré.

Notre proposition consisterait à encadrer les tarifs selon deux plafonds pour les numéros majorés:



Numéros commençant par	Tarif composante "C"	Tarif de la composante "S"	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
081 - 082	Banalisé	S = 0,20 €/min	S = 0,50 €/appel
0890 - 0899	Banalisé	S = 1 €/min	S = 3 €/appel

A la cible nous serions ainsi dans un système qui permettrait aux consommateurs de distinguer, en fonction des tous premiers chiffres du numéro à quelle gamme de prix le service sera facturé et s'il accède

- à un service « faiblement majoré » ou
- à un service « fortement majoré » auquel cas, le consommateur sera plus attentif encore à la qualité du service qui lui sera délivré.

L'information tarifaire précise, restera incluse systématiquement dans le message gratuit d'information tarifaire (MGIT) diffusé pour les appels vers les numéros surtaxés et dans une signalétique adaptée.

Au sein des numéros surtaxés, Orange est favorable à la création d'une catégorie de numéros soumise à contrôle parental (0895)

Orange est favorable à la mise en œuvre d'une tranche de numéros spécifique 0895 pour les services nécessitant un contrôle parental.

Bien que l'ouverture de tels numéros soit souhaitable au plus tôt, elle nécessite de mettre en œuvre des mécanismes de protection des consommateurs, d'information des lignes appelantes et des outils de surveillance permettant le contrôle déontologique dans nos systèmes d'information. Ceci nous impose des délais de plusieurs mois pour développer ces mécanismes et mettre en œuvre le système d'information adapté.

De plus pour être rapidement opérationnel (avant le 1^{er} janvier 2015) le modèle tarifaire associé à ces services ne peut s'appuyer comme expliqué précédemment que sur les modèles tarifaires actuels (modèle en P départ fixe / A+S départ mobile).

Enfin, l'obligation de migrer, donc dénuméroter, le parc actuel, ne devra être effectif qu'à la cible de la réforme complète.

Concernant les mesures proposées pour lutter contre les appels à rebonds, Orange souhaite faire part à l'Autorité de commentaires quant à sa volonté de mettre en œuvre une recommandation visant à interdire l'utilisation des numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 comme identifiant d'appelant sur le terminal de l'appelé.

A titre liminaire, Orange prend bonne note de l'évolution de la proposition par rapport à la consultation relative à l'évolution du plan de numérotation d'octobre 2011, mais tient à rappeler les difficultés d'ordre technique et juridique de mise en œuvre.

En l'état actuel de la technologie, il n'est pas possible pour un opérateur de boucle locale fixe de procéder au masquage ou au blocage d'appel de ces numéros, qu'ils soient présents dans le champ de signalisation « NDI » (Numéro de Désignation de l'Installation) ou dans le champ « NDS » (Numéro de Désignation Secondaire).



Pour la boucle locale mobile, il est nécessaire de procéder à des études techniques afin de déterminer la faisabilité d'un tel filtrage. En tout état de cause, si un filtrage au niveau du « Calling Party Number » s'avérait faisable techniquement, la boucle locale mobile ne saurait filtrer le « Generic Number ».

Techniquement, les Opérateurs de SVA, ainsi que les opérateurs de boucle locale ne peuvent donc intervenir pour garantir cette « non présentation ». Les appels sortants ne passent en effet pas par la plateforme de l'Opérateur SVA et ces mesures n'entrent pas à ce jour dans les possibilités des technologies dont disposent les OBL.

Au niveau juridique, l'interdiction émise par l'Autorité devra faire l'objet d'une insertion à l'ensemble des contrats de la chaîne de valeur, OBL fixe et mobile, contrats d'interconnexion, Opérateurs de SVA et éditeurs de SVA.

Toutefois, pour assurer l'efficacité de la mise en œuvre de cette interdiction et éviter toute contestation possible, **il nous paraît nécessaire de préciser que l'obligation doit peser exclusivement et explicitement sur l'éditeur de SVA**. En effet, l'éditeur doit se voir interdire de renseigner le champ de présentation par un numéro de la forme 089. Les Opérateurs de SVA et les Opérateurs de Boucle Locale ne pourraient être tenus pour responsables de l'usage inapproprié du numéro de SVA par l'éditeur.

Enfin, responsabiliser l'éditeur de SVA faciliterait la mise en œuvre d'un dispositif de suspension d'accès au numéro litigieux par l'OBL de départ, favorisant ainsi la protection des consommateurs.

S'agissant des numéros courts à fonctionnalité banalisée, il nous semble important que l'Autorité apporte des précisions dans le descriptif qu'elle fait des conditions d'utilisation des numéros concernés.

La mise en œuvre de numéros à fonctionnalités banalisées **ne doit pas être obligatoire** pour les opérateurs offrant les services associés préalablement à ce qu'un numéro à fonctionnalité banalisée soit dédié à ces services par une décision de l'Autorité.

En effet, chaque opérateur est susceptible d'utiliser d'ores et déjà un numéro pour donner accès à ce type de service (que ce soit un numéro de son plan de numérotation privé ou un numéro du plan de numérotation public qui lui serait attribué), et doit pouvoir permettre à ses clients, souvent utilisateurs de longue date, de continuer à utiliser ce service sans devoir changer de numéro, ce qui serait un élément très perturbant pour la plupart d'entre eux.

Concernant le cas spécifique des publiphones, la substitution du 3651 par 3171 entrainerait un développement sur TOUS les terminaux à carte y compris ceux dont le logiciel n'est plus maintenu. Cette solution n'est donc pas envisageable pour la Publiphonie.

Par ailleurs, la mise en œuvre du service d'information tarifaire associé au 3008 relève d'un engagement pris par les opérateurs dans le cadre de la Fédération Française des Télécoms. L'obligation de mise en œuvre du 3179 relève d'une décision à venir de l'Autorité. Il est donc important de **distinguer les 3008 et 3179 des autres numéros** dont la mise en place des services associés n'est aucunement obligatoire, ceux-ci étant des **services commerciaux**.

De plus, l'unicité du 3008 s'explique par un choix du numéro qui s'est effectué avant que le service d'information ne soit mis en place.

⇒ **Numéro banalisé pour activer le secret appel par appel**



Le **3651**, attribué à Orange en 1997, est depuis 1999 utilisé par ses clients pour accéder au service du secret appel par appel. Orange, en tant qu'attributaire, acquitte depuis 1999 une redevance annuelle et a par ailleurs supporté des coûts de marketing pour amener ces numéros à leur niveau de notoriété actuel. Changer de numéro induirait un **poids financier important** pour Orange à la fois techniquement et commercialement et déstabiliserait les **utilisateurs dont les appels au 3651 en 2011 étaient au nombre de [SDA]** !

Il est important de noter que les terminaux fixes disposent de la possibilité de masquer son identité à la partie appelée sans que le client n'ait à composer le 3651 ni *31* devant le numéro appelé, et ce par paramétrage du 3651 dans le terminal. Donc si le numéro devait être modifié, les clients ne pourraient plus utiliser cette fonctionnalité !

S'agissant des offres VOIP et mobiles, le service de secret appel par appel n'est pas activable par un numéro du plan de numérotation mais en composant, devant le numéro appelé, #31# pour les mobiles et 831 , *31* ou *3651 selon l'offre VOIP.

Aussi, pour les raisons développées ci-dessus, Orange souhaite que l'obligation associée au 3171 soit rédigée de la façon suivante :

« Mise en œuvre du numéro **obligatoire** si le service est mis en œuvre **après** que le numéro à fonctionnalité banalisée ne soit défini et pour un **service accessible par un numéro du plan de numérotation** »

⇒ **Numéro banalisé pour activer/désactiver le secret permanent : 3170**

Nous nous interrogeons sur les problématiques techniques d'une gestion de 2 fonctions par un même numéro. Il pourrait être envisagé deux numéros distincts, l'un pour l'activation et l'autre pour la désactivation. La consultation publique de l'Autorité sur les numéros à fonctionnalité banalisée de février 2010 prévoyait ce cas.

Cependant, ce projet de création d'un numéro banalisé pour activer et désactiver le secret permanent n'a pas pu être étudié d'un point de vue technique étant donné le délai imparti. Aussi, Orange ne peut s'exprimer de manière définitive sur le sujet.

⇒ **Numéro à fonctionnalité banalisée : 3179**

Il convient de préciser qu'il s'agit d'un service gratuit d'information spécifique à la conservation du numéro **mobile**.

Enfin, **pour l'ensemble des numéros à fonction banalisée** qui sera retenu par l'Autorité, Orange souhaite que l'obligation qui leur sera associée soit rédigée de la façon suivante :

« Mise en œuvre du numéro **obligatoire** si le service est mis en œuvre **après** que le numéro à fonctionnalité banalisée ne soit défini et pour un **service accessible par un numéro du plan de numérotation** »

Orange est opposée au découpage qui est fait des numéros courts 3BPQ en deux catégories de numéros : ceux à tarification gratuite (30PQ et 31PQ) et ceux à tarification majorée (32PQ à 39PQ) sans laisser place à la tarification banalisée et relève que cette distinction de tarification en fonction du format de ces numéros courts n'a jamais fait l'objet de discussions préalables



Il s'avère que le projet de l'Autorité consistant à appliquer exclusivement une tarification majorée aux numéros courts 32PQ à 39PQ est en contradiction avec les attentes du marché, lequel a depuis la promulgation de la LME exprimé clairement et de façon répétée sa demande de pouvoir disposer de ressources 3BPQ correspondant à des SVA à tarification banalisée.

La création de numéros "semi longs à 6 chiffres" pour répondre à ce besoin ne correspondrait pas à l'attente exprimée. En effet, d'un point de vue du consommateur, l'intérêt pour ce type numéro, semi long, nous semble très limité compte tenu de la faible mnémonicité comparée à celle des 3BPQ, voire des 118 XYZ où seuls les 3 derniers chiffres sont à mémoriser. Ce nouveau format viendrait de plus compromettre, par la multiplicité des formats de numéros, la lisibilité du plan de numérotation.

S'il est bien nécessaire de disposer de 3BPQ à tarification banalisée, il ne nous paraît pas envisageable de « dédier » des 3BPQ (avec un B spécifique) à ce mode de tarification.

L'essentiel du marché utilisant les ressources 32 à 39 PQ s'est positionné sur une tarification majorée, avec des ressources de type 32PQ très largement affectées, il n'est donc pas possible de construire une progressivité des paliers tarifaires SVA en lien avec la progressivité de la racine 3B contrairement à ce que propose l'Autorité pour les 080.

Ainsi, si les 32PQ était, par souci de progressivité, dédiés à la tarification banalisée, la dénumérotation de la majorité des 32PQ serait donc inévitable, préjudiciable aux consommateurs qui composent régulièrement ces numéros et génératrice de coûts importants à la fois techniques et de communication pour les acteurs concernés, à savoir les opérateurs et éditeurs.

Si d'autres 3BPQ (B différents de 2) étaient dédiés à la tarification banalisée, le plan de numérotation pour ces numéros courts ne respecteraient aucune logique intuitive.

En conséquence, **Orange souhaite que les 32 à 39 PQ puissent être utilisés indifféremment pour des SVA à tarification banalisée ou majorée, ces derniers étant les seuls à devoir inclure un message gratuit d'information tarifaire (MGIT).**

L'Autorité devrait préciser plus qu'elle ne le fait dans le « récapitulatif des numéros spéciaux et des numéros courts » les conditions de tarification de facturation des appels vers les numéros courts 10XY

Si l'Autorité fait bien mention, dans les principes tarifaires associés aux Numéros courts d'assistance opérateur (10XY), du fait que ces numéros suivent une structure tarifaire correspondant soit à la « tarification gratuite », soit à la « tarification banalisée », soit à la « tarification majorée », dans le tableau récapitulatif des numéros spéciaux et des numéros courts, elle ne fait état que des 10XY « surtaxés ».

Dans le tableau de la page 13 de l'annexe du projet de décision, nous demandons donc à l'Autorité de mettre en avant le fait que les numéros courts peuvent bien bénéficier d'une tarification gratuite (C=0, S=0) ou banalisée (C = banalisé; S=0) (comme cela est mentionné en page 9 de la même annexe).

Pour les numéros courts d'assistance opérateur à « tarification gratuite », il convient de rappeler qu'une prestation de départ d'appel est facturée à l'opérateur d'arrivée par l'opérateur de départ.

Orange se félicite du maintien par l'Autorité d'une tarification « mixte » pour les appels vers les 118XYZ mais regrette que les plafonds fixés pour le tarif de la composante « S » ne correspondent pas aux besoins du marché

Le marché des services de renseignements téléphoniques accessibles par le biais de numéros courts au format 118XYZ est un marché spécifique à part entière qui se distingue des services à valeur ajoutée vocaux (SVA). Ce marché est issu de la déréglementation d'un monopole public. Il est réglementé au niveau des relations entre éditeurs et opérateur pour la mise à disposition des listes d'abonnés (Décision ARCEP n°2006-0639 dite ARCEP2007) et également réglementé au niveau des modes de parution.

Ainsi les spécificités du marché des renseignements téléphoniques sont telles que l'on pourrait envisager d'exclure, faute d'échanges plus aboutis sur les plafonds des paliers tarifaires à retenir pour les 118XYZ, ces services du champ de la réorganisation du plan de numérotation affectant les SVA vocaux.

Si la plupart des appels vers les services de renseignements téléphoniques (SRT) sont effectués dans l'urgence, un certain nombre d'entre eux conduisent à la fourniture de services complémentaires et les appels peuvent se prolonger plusieurs minutes (mise en relation, demandes multiples, réservations...).

C'est pourquoi Orange se félicite que L'ARCEP ait souhaité maintenir un palier mixte.

Cependant, il y a une incompréhension sur laquelle nous souhaiterions revenir. Plafonner la composante durée à un niveau aussi bas que 6 centimes par minute aurait plusieurs conséquences néfastes :

- La durée des appels de renseignements téléphoniques peut être variable en fonction des demandes des utilisateurs (demandes uniques, multiples, recherche inversée...). Dès lors, facturer à l'utilisateur une partie fixe très élevée et un coût à la durée proportionnellement insignifiant générerait une facturation inéquitable puisque cela pénaliserait fortement les utilisateurs dont les communications sont courtes au profit de ceux qui passent des appels de longue durée.
- Déformer les prix pour renforcer la composante fixe obligerait les services de renseignements téléphoniques à communiquer aux utilisateurs sur un coût élevé de leurs services, alors même que ceux-ci pourraient être beaucoup moins coûteux pour les appels de courte durée si les services de renseignements avaient plus de flexibilité pour moduler le prix à la durée. Cet affichage serait bien évidemment préjudiciable au marché des renseignements téléphoniques et accentuerait, à n'en pas douter, la baisse déjà significative des appels vers les services de renseignements téléphoniques.
- Enfin, le modèle économique des services de renseignements téléphoniques serait fortement affecté puisque la prise en charge de la rémunération du téléconseiller se fait à la fois par le coût initial et par le prix à la durée. Ces activités ont déjà un équilibre fragile et plusieurs centaines d'emplois dans des bassins étroits seraient menacés.

Par ailleurs, Orange exprime son souhait de pouvoir bénéficier de plafonds conformes au principe de liberté des prix des services de renseignements téléphoniques, tel que prévu par l'article L.410-2 du code de commerce. Ainsi, l'ARCEP doit veiller à maintenir la liberté des services de renseignements téléphoniques de fixer un tarif, qu'il soit à l'appel ou à la durée ou encore mixte, respectant cette liberté tarifaire.



Orange suggère donc que l'ARCEP fixe les plafonds à un niveau tel que ceux-ci ne portent pas, en pratique, atteinte à la liberté des prix. A cet effet, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques souhaiteraient un palier mixte avec un plafond composite reprenant des plafonds tels que disponibles pour les autres SVA: soit 5€/appel et 0,80€/minute.

Il est aussi important de noter qu'une révision annuelle des plafonds doit être prévue pour que la liberté des prix soit préservée dans le temps et puisse s'adapter à l'augmentation du coût de la vie.

Pour les numéros 116 XYZ, l'Autorité devrait rappeler dans sa décision que les opérateurs de boucle locale n'ont pas à prendre en charge les coûts d'acheminements des appels à destination des services concernés

Si la décision ECC/DEC/(07)03 prévoit bien la gratuité des appels vers les numéros de format 116 XYZ elle précise aussi que cela ne signifie pas pour autant que les opérateurs de boucle locale aient à supporter les coûts d'acheminement associés.

Le sujet de l'évolution du traitement des appels vers les numéros spéciaux d'accès à des services de données comme celui de l'accès à internet par le réseau commuté n'est visiblement pas mûr et aucune nouvelle décision concernant les conditions d'accès à ces services ne devrait être prise sans plus de concertation

Aujourd'hui les appels vers les services d'accès à internet par réseau commuté (ZAB=860 ou 868) sont

- soit gratuits pour les appelants fixes : c'est systématiquement le cas lorsqu'il s'agit de services accessibles par des numéros des séries 0868 et parfois le cas des services accessibles par des numéros des séries 0860 ;
- soit non gratuits pour l'appelant et facturés à un prix par minute qui diffère du prix des communications interpersonnelles ; pour les appels vers les 0860 « non gratuits », les clients fixes d'Orange peuvent avoir souscrit à des options tarifaires ou des forfaits qui leur permettent de bénéficier de remises pour ces appels.

Dans son projet de décision, l'Autorité envisage

- à terme pour l'ensemble des 086 une « tarification majorée » avec, pour le tarif de la composante S des plafonds supérieurs pour les numéros 0868 que pour les numéros 0860 (alors que les 0868 sont tous en tarification gratuite aujourd'hui),
- à titre transitoire (jusqu'au 31 décembre 2014) une « tarification gratuite » pour la composante C.

Dans les délais impartis, nous n'avons bien entendu pas pu évaluer précisément les conditions de mises en œuvre de ces mesures mais vous livrons cependant nos premières réflexions.

Dans le premier cas (086 gratuits pour l'appelant), les propositions de l'Autorité conduiraient, sauf dans le cas où l'Autorité confirmerait que la tarification gratuite est envisageable pour les 0860 et 0868, à une nécessaire augmentation des montants facturés aux consommateurs au titre de leurs appels (qui ne donnent pas lieu à facturation aujourd'hui) et bien évidemment à un bouleversement du business model des fournisseurs



d'accès à internet qui sont aujourd'hui rémunérés autrement que par les communications de leurs clients pour les appels vers ces numéros.

Dans le deuxième cas (086 non gratuits pour l'appelant), les principes tarifaires envisagés par l'Autorité conduiraient

- a minima en phase transitoire à une révision de l'ensemble des offres tarifaires de Orange qui incluent dans leur périmètre les appels vers les 086 pour uniformiser le montant facturé aux appelants; une telle révision nécessite un délai minimum de mise en œuvre de 12 à 18 mois et compte tenu du déclin des services d'accès à internet par réseau commuté il nous paraît peu opportun d'investir dans de telles révisions,
- à terme, à une évaluation à la hausse des montants facturés aux appelant (C banalisé + S) et/ou une perte de revenus pour les fournisseurs d'accès internet.

Rappelons que le marché de l'accès à internet par réseau commuté est en forte diminution et qu'il paraît inutile de vouloir le révolutionner sans plus de concertations avec les parties prenantes.

Au vu de ces premiers éléments, les réformes envisagées par l'Autorité pour les numéros spéciaux des séries 860 et 868 ne nous semblent donc pas opportunes.

Nous demandons donc à l'Autorité d'exclure de sa prochaine décision les dispositions concernant ces services mais aussi celles qui concernent les services spéciaux d'accès à des services de données dont nous n'avons pas pu, faute de temps évaluer l'impact.

Les conditions d'accessibilité depuis l'international et en itinérance internationale décrites par l'Autorité dans son projet ne sont pas réalistes
--

Actuellement, les appels vers les numéros spéciaux en Z=8 sont traités par les opérateurs internationaux comme les appels vers numéros fixes du plan de numérotation français. Ils ne donnent pas lieu à reversement vers les éditeurs qui souhaitent être accessibles depuis l'international évitant ainsi le développement de fraudes massives (par exemple avec collusion entre pseudo client basé à l'international et éditeur du territoire national).

Contraindre les opérateurs internationaux de plus de 200 pays à facturer les appels de leurs clients vers les services des éditeurs français en respectant les paliers tarifaires qui seraient mis en œuvre en France qui plus est avec la granularité envisagée aujourd'hui par l'Autorité paraît tout à fait illusoire :

- elle impliquerait que chacun des opérateurs internationaux adapte son système d'information pour être en mesure de facturer (pour le reverser) à ses clients qui disposent éventuellement d'offres prépayés un montant fonction du (00)338ABPQ qu'il a composé à l'appel ou à la seconde suivant le cas ;
- se poserait également dans ces conditions la question de la gestion des flux financiers liés aux éventuels commissions des opérateurs de boucles locales étrangers sachant que ces taux pourraient différer d'un opérateur à l'autre pour ceux aux moins qui ont développé le modèle d'interconnexion indirect qui permet juridiquement de mettre en œuvre le commissionnement

En synthèse, un tel dispositif n'est pas applicable en pratique et nous ne croyons pas que l'ARCEP soit légitime à exiger des opérateurs internationaux tiers la mise en place de ce



système, ou à exiger des opérateurs français qu'ils obligent leurs homologues étrangers à échanger sur ces bases.

Enfin les règles d'interconnexion décrite par l'Autorité dans son document et en particulier la perspective de « l'harmonisation » de l'interconnexion des numéros à tarification banalisée et majorée avec celle des numéros fixes nous paraît tout à fait constestable.

Le passage d'interconnexion indirecte à une interconnexion directe a une influence sur la responsabilité de faisceaux.

Aujourd'hui, dans le cadre de l'interconnexion indirecte, l'opérateur SVA a le contrôle et la responsabilité technique de l'acheminement de bout-en-bout des appels (dimensionnement réseau, sécurisation, qualité de service). Cette responsabilité, si elle était portée par l'opérateur de boucle locale, ne permettrait plus à l'opérateur « arrivée » (opérateur SVA ou fournisseur de service) de s'engager vis-à-vis de ses clients éditeurs.

A titre d'exemple, les services jeux (mais c'est aussi le cas d'autres services au profil d'usage atypique, comme le Pôle emploi, 90% du trafic répartis sur trois jours dans le mois) nécessitent un surdimensionnement des ressources réseau (BPN en interconnexion TDM) pour quelques heures ou quelques minutes de trafic mensuels.

Dans le cas où l'OBL est responsable de ce dimensionnement, il est peu probable qu'il prévoie de mobiliser des faisceaux qui resteront inutilisés 90% du temps pour écouler le trafic concerné

- d'une part parce qu'il n'est pas en relation avec l'éditeur et n'a donc pas la connaissance de ses besoins spécifiques et
- d'autre part parce que, dans le cadre du schéma préconisé par l'Autorité, l'OBL ne serait pas rémunéré pour l'utilisation inefficace de son réseau.

Dans une telle perspective, l'OBL pourrait être confronté à des épisodes de saturation du réseau au moment des pointes de trafic en particulier.

Par ailleurs, dans le cadre du schéma préconisé par l'Autorité pour les services à tarification banalisée ou majorée, l'OBL devrait à la fois

- s'agissant des opérateurs fixes, renoncer à la facturation d'un départ l'appel
- s'acquitter dans la logique de l'interconnexion directe du paiement d'une terminaison d'appel qui n'existait pas jusqu'alors
- être contraint sur le marché de détail en facturant pour ces appels un C banalisé au client final qui, compte tenu de la généralisation des formules illimitées sur le fixe et leur augmentation significative sur le mobile, génèrera dans une large majorité des cas un revenu marginal nul.

Cette perspective d'évolution nous apparaît tout à fait déséquilibrée.

Nous demandons en conséquence a minima le maintien de l'absence de paiement de terminaison d'appel pour les opérateurs de boucle locale fixes et mobiles pour l'ensemble des SVA et plus généralement l'application des principes aussi bien techniques qu'économiques de l'interconnexion indirecte.

Bien que les OBL sont partiellement rémunérés au titre de l'acheminement de la communication SVA par la facturation d'un « C banalisé », nous estimons, comme nous l'exposons ci-avant, qu'ils restent bien légitimes à facturer à la cible aux



fournisseurs de service une « charge SVA » telle que décrite ci-dessus et, pour les appels vers les SVA à tarification majorée à augmenter le niveau de leur commission commerciale.