

Réponse d'Iliad à la consultation publique initiée par l'Autorité portant sur la réorganisation des tranches de numéros SVA

Dans le prolongement de la consultation conduite en 2011 présentant les pistes d'évolution envisageables pour les SVA, l'Autorité a souhaité soumettre de nouveau à consultation publique les orientations qu'elle envisageait de retenir.

Le marché SVA se caractérise à ce jour par une forte défiance des acteurs face à un dispositif issu du temps du monopole public et des offres facturés à la durée, pour une grande partie en raison des pratiques tarifaires des opérateurs mobiles historiques. A l'heure de la concurrence sur l'accès et de la généralisation de l'abondance pour les communications interpersonnelles, y compris pour les accès mobiles, le cadre actuel ne répond plus aux attentes tant des consommateurs que des opérateurs. Concurrencé par le développement de nouveaux canaux, tels que par exemple les Apps mobiles, le marché SVA téléphonique ne se développe plus. A cet égard, l'évolution en matière de trafic mérite d'être nuancé dans la mesure où les chiffres sur lesquelles se basent l'Autorité résulte de l'indicateur SVA qui se fonde sur la nature du numéro (08 / 3BPQ / 10XY / 118XYZ) et qui ne tient pas compte du report de trafic de ces tranches vers la tranche 09 initialement dédiée aux communications interpersonnelles à la suite de l'entrée en vigueur des dispositions LME.

Sur le fond Iliad souscrit à l'approche envisagée par l'Autorité visant à assainir et moderniser le marché SVA. Le manque de lisibilité, de transparence et d'harmonisation tarifaire entre opérateurs et réseaux participent grandement de la défiance des consommateurs envers ce marché pourtant indispensable à de nombreux secteurs d'activité, notamment en matière de relation clientèle dématérialisée. Dans cette perspective, il serait également judicieux que la décision qu'envisage d'adopter l'Autorité expose clairement les responsabilités en matière de SVA afin de fournir un éclairage utile aux autorités en charge de la protection des consommateurs.

Sur la forme, Iliad reste en revanche réservée sur plusieurs modalités envisagées à ce stade par l'Autorité. En particulier, s'il peut apparaître pertinent de distinguer ce qui relève de l'acheminement (composante C) de ce qui relève de la prestation effectivement délivrée par le SVA au consommateur (composante S), Iliad exprime de profondes réserves sur le choix consistant à faire supporter par l'abonné la composante C d'un service fourni par un tiers au contrat de communication électroniques le liant avec son opérateur.

A l'heure de la généralisation de l'abondance pour les communications interpersonnelles, Iliad estime en effet qu'il serait plus judicieux, en terme de lisibilité des offres compte tenu

des contraintes légales en terme d'affichage des prix et de régulation, d'allouer le recouvrement de cette composante via les marchés amonts.

Les orientations envisagées par l'Autorité appellent dès lors les observations d'Iliad portant sur les points suivants.

Sur les principes tarifaires applicables à la composante C

Même si ce sujet ne figure pas au rang des questions retenues par l'Autorité dans sa consultation, les orientations envisagées par l'Autorité appellent plusieurs commentaires.

Sur le fond, Iliad se range au choix majoritairement exprimé visant à dissocier, pour un appel SVA, les composantes relatives à l'acheminement de l'appel d'une part du service d'autre part. C'est une tendance sectorielle forte participant de l'objectif visant à renforcer la transparence des offres qu'il convient d'accompagner de la façon la plus respectueuse des intérêts du consommateur.

C'est pourquoi Iliad ne partage pas l'analyse de l'Autorité visant à faire supporter à l'appelant la composante C. Dans une perspective de convergence des réseaux, fixes et mobile, TDM et IP qui se traduit par une politique volontariste de l'Autorité d'harmonisation à la baisse des niveaux de tarifs que peuvent se facturer les opérateurs entre eux, Iliad estime qu'une telle option est incohérente avec les objectifs poursuivis par la régulation tout en ne répondant pas efficacement aux attentes légitimes des consommateurs.

Bien qu'abonné de l'opérateur, l'appelant d'un SVA est avant tout le client du SVA, il s'inscrit dans une démarche commerciale initiée par l'exploitant dudit SVA qui a choisi de rendre accessible son service au départ des abonnés au service téléphonique. Le marché SVA présente toutes les caractéristiques d'un marché bi-face, qui implique de recouvrer sur les bons inducteurs les coûts rencontrés afin de dégager le meilleur optimum économique.

Concrètement, tout comme le titulaire d'une carte bancaire n'est pas facturé par sa banque des commissions au titre des transactions nationales, ces dernières étant à la charge du commerçant (qui dispose de toute la latitude, sous la pression concurrentielle, de répercuter ou non sur son client ces frais au demeurant régulés), il semble plus pertinent de faire supporter à l'appelé plutôt qu'à l'appelant la charge de l'acheminement de l'appel, en l'espèce la composante C.

Choisir de faire supporter à l'appelant la composante C, qui peut varier d'un opérateur à l'autre, et d'une offre à l'autre, risque d'annihiler en pratique toute l'avancée obtenue par l'harmonisation de la composante S. Il en résultera autant de composantes C qu'il y aura d'opérateurs et d'offres, empêchant toute communication claire et complète sur la tarification d'un SVA. Dans sa propre consultation publique, l'Autorité identifie en effet trois cas de gestions (décompté du forfait, inclus, facturé) de cette composante, à mettre en

rapport avec le nombre de plans tarifaires différents des opérateurs. Au final, l'exploitant d'un SVA se retrouvera confronté au dilemme consistant à soit ne communiquer que sur la valeur S, soit à communiquer sur le montant additionné C+S au risque d'alourdir ses mentions légales ou les rendre complètes, l'exposant en tout état de cause à un risque juridique pour cause de publicité de nature à induire en erreur,

C'est pourquoi Iliad invite instamment l'Autorité à amender son projet à ne pas exclure la possibilité pour un opérateur de boucle locale de pouvoir répercuter sur le marché amont, via le départ d'appel, au demeurant régulé sur le fixe depuis quelques temps et curieusement pas depuis le mobile (alors qu'il l'est pour les appels en itinérance internationale), cette composante C.

En effet, un marché sur lequel la concurrence de détail est particulièrement forte se traduit par des niveaux tarifaires raisonnables sur les marchés de gros. C'est le cas sur le fixe, où les niveaux de départ d'appel, fonctions du niveau de TA, permettent aux éditeurs de disposer d'une très large marge de manœuvre.

A l'inverse, un marché sur lequel la concurrence est figée se traduit par des comportements grégaires entre acteurs n'incitant pas à l'efficacité tarifaire, au détriment tant des consommateurs que des éditeurs SVA. C'était le cas sur le mobile lors du constat initial réalisé par le CGIET et l'Autorité, bien avant l'arrivée de Free Mobile sur ce marché dont le niveau de départ d'appel est significativement inférieur (d'un facteur 3) à 2 opérateurs mobiles historiques.

Q 1 : Sur l'harmonisation de la composante S

Iliad souscrit sans réserve aucune à l'harmonisation de la composante S pour l'ensemble des opérateurs, quelle que soit le réseau (fixe ou mobile) et quelle que soit la formule tarifaire souscrite par l'abonné.

Une telle obligation, à la charge de l'éditeur (ou le cas échéant l'opérateur exploitant le numéro et mandaté par l'éditeur) contribuera à corriger définitivement certaines anomalies auxquelles sont confrontés les opérateurs de boucle locale, en particulier lorsque l'exploitant du numéro souhaite, pour un même service, un tarif différencié selon les opérateurs. De telles demandes, qui s'imposent aux opérateurs compte tenu des dispositions de la décision n°07-0213 de l'Autorité, les expose à des insatisfactions abonnés et procédures diligentées par d'autorités en charge de la protection des consommateurs peu au fait de la complexité du marché SVA.

Une composante S harmonisée à l'ensemble des opérateurs, quel que soit le réseau et quelle que soit l'offre, présente en effet le mérite de remédier aux deux principales anomalies du marché :

- la fin de la discrimination tarifaire dont sont historiquement victime les abonnés mobiles, conduisant, pour ce qui est abonnés des opérateurs mobiles historiques, à se voir facturés, directement ou indirectement (via le décompte du forfait) les appels vers des numéros Libre Appel ;
- l'inaccessibilité des SVA nationaux depuis l'international et pour les abonnés étrangers en itinérance nationale.

Q 2 : Sur la granularité des paliers tarifaires et les principes retenus pour la refonte

La liberté reconnue à l'éditeur par la décision n°2007-0213 de l'Autorité de détermination du tarif pour l'appelant doit être mise au regard de l'intérêt général de protection du consommateur par la délivrance d'une information tarifaire la plus claire et transparente possible.

Cela implique donc de concilier le désir de créativité tarifaire exprimé par les exploitants de SVA avec le souci légitime pour le consommateur de disposer d'une visibilité la plus complète.

C'est pourquoi Iliad souscrit à l'analyse de l'Autorité visant à prévoir une granularité minimale de la valeur des paliers tarifaires, tant dans son principe que dans ses modalités, s'agissant notamment des valeurs envisagées (0,01 € pour les paliers inférieurs à 0,20 €, 0,05 pour les paliers compris entre 0,20 € et 1 €, 0,25 € pour les paliers au-delà de 1 €).

D'une manière générale, il convient d'encourager tout dispositif qui viserait à simplifier drastiquement les tarifs. Le passage à une tarification générique mettant fin à la distinction heures pleines / heures creuses et l'abandon, y compris pour les services de renseignements accessibles par des 118 XYZ, des paliers tarifaires mixtes (facturés à l'appel et à la durée) envisagés par l'Autorité participent de cet objectif légitime. Iliad y est donc naturellement favorable.

De même, Iliad accueille favorablement, les plafonds tarifaires envisagés, tant pour les volets à l'acte qu'à la durée. L'option consistant à retenir des multiples de quelques valeurs facilement intelligibles (0,01 / 0,05 / 0,25) participe d'une meilleure lisibilité.

Q 3 : Sur l'évolution de l'organisation du plan et la création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres

Iliad souscrit aux grands principes qu'envisage de retenir l'Autorité dans le cadre de l'évolution de l'organisation du plan de numérotation s'agissant des SVA.

Il est en effet plus que souhaitable de réduire le nombre de catégories de numéros spéciaux à 10 chiffres dont le foisonnement actuel complique la lisibilité pour le consommateur. De

même, pour accroître le nombre de blocs attribuables et parvenir à une utilisation optimale de la ressource, la granularité d'attribution minimale doit être abaissée à 1000 pour éviter la surallocation actuelle qui ne correspond pas à la réalité des usages.

Par ailleurs, il est indispensable de tirer profit de la réorganisation pour introduire des catégories qui seraient dédiées à des usages précis.

En particulier, Iliad accueille avec satisfaction l'orientation suivie par l'Autorité qui envisage de dédier une catégorie pour les services soumis à contrôle parental ainsi qu'une tranche pour les numéros à fonctionnalité banalisée.

L'identification d'une catégorie dédiée aux services soumis à contrôle parental est en effet une revendication de longue date d'Iliad : en effet, comme le relève le document de consultation, les opérateurs de boucle locale, qui ne peuvent ni ne veulent effectuer une surveillance généralisée de leurs abonnés, ne disposent pas en pratique de mécanisme permettant de répondre efficacement aux attentes de leurs abonnés souhaitant mettre en place des dispositifs de blocage d'accès à ce type de services. Le confinement de l'ensemble des services proposant des contenus adultes dans la tranche 0895 est de nature à permettre tant aux opérateurs que leurs abonnés d'identifier facilement ce type de services. Pour s'assurer de l'efficacité d'une telle mesure, il conviendra de veiller à ce qu'elle s'impose à l'ensemble des acteurs intervenants sur ce segment de marché, y compris pour les services existants, qu'ils soient fournis sur des numéros non géographiques ou géographiques, qui devront par conséquent migrer sur cette nouvelle tranche. Iliad invite l'Autorité à faire preuve du même niveau de détermination que lorsqu'il s'est agi pour elle de veiller à l'inclusion dans les offres d'abondances de l'ensemble des numéros interpersonnels, quelle que soit la nature du service fourni par le numéro. En tout état de cause, le refus réitéré pour un acteur de se conformer aux prescriptions sur ce point devrait être de nature à justifier la suspension par l'opérateur de boucle locale de l'accès au service litigieux.

La réservation d'une tranche pour les numéros à fonctionnalité banalisée répond également aux attentes formulées par les opérateurs pour tenir compte de l'ouverture réelle à la concurrence de l'accès, historiquement fourni en situation de monopole. Dès lors, pour ne pas perturber les habitudes des consommateurs, il importe de veiller à ce que les numéros supportant des fonctionnalités communes à l'ensemble des offres (activation et désactivation de la fonction secret permanent / activation et désactivation de la fonction secret appel par appel / SVI information tarifaire / SVI portabilité) soient fournis au moyen de ressources communes.

S'agissant de la création d'une catégorie de numéro courts à 6 chiffres, Iliad estime qu'une telle évolution est souhaitable, dès lors qu'elle est soumise aux mêmes prescriptions que pour les autres numéros SVA, pour permettre une meilleure identification du service par le consommateur. En effet, la catégorie actuelle à 4 chiffres conduit à mutualiser au sein d'un même numéro plusieurs services, parfois différents, ce qui peut déboucher à l'occasion

de la facturation sur des réclamations consommateurs ne pouvant identifier précisément le service appelé. Pour autant, compte tenu de la valeur associé aux numéros courts et de la rareté de cette ressource, Iliad reste réservée sur la possibilité d'appliquer à cette catégorie une taxe d'utilisation minorée par rapport à la catégorie à 4 chiffres.

Q 4 : Sur la création d'une catégorie de numéros SMS / MMS

Iliad accueille favorablement le principe de la création d'une catégorie de numéros dédiés pour les services SMS / MMS qui actuellement sont fournis sur des numéros ne relevant pas du plan national de numérotation.

Comme le relève l'Autorité dans son document soumis à consultation, le système empirique existant en matière de prise en compte des prescriptions inhérentes à la prospection directe se traduit par des dommages collatéraux compte tenu de la mutualisation de plusieurs services différents sur un même numéro.

En outre, les services actuellement fournis l'étant sur des numéros privés, leur accessibilité reste restreinte qu'aux seuls opérateurs ayant interconnecté leurs bases : c'est ainsi que de tels services sont inaccessibles depuis l'international, à l'inverse des SMS / MMS interpersonnels.

Dès lors, une catégorie de numéros dédiés à ces usages permettrait de lever ces obstacles tout en contribuant à délivrer au consommateur une meilleure visibilité sur le service consommé en lui permettant d'associer un numéro à un service.

Toutefois, dans ses modalités, le choix retenu par l'Autorité ne semble pas de nature à répondre totalement aux attentes des acteurs intervenant sur ce segment de marché. En effet, seuls deux sous-séries sont envisagées, avec une tarification $S = 0$: un tel choix ne permet pas de traiter les cas des services à tarification majorée de type SMS+, ce qui est regrettable pour la visibilité tarifaire à laquelle est en droit d'attente le consommateur.

Dès lors, Iliad invite l'Autorité à amender son dispositif pour ne pas exclure à ce stade la possibilité d'accueillir au sein de la catégorie de numéros SMS / MMS des services dont la composante S peut faire l'objet d'une facturation sur demande de l'éditeur.

Q 5 : Sur la légitimité des usages, et la lutte contre les utilisations détournées

Les appels à rebonds, consistant à présenter un identifiant d'appelant distinct de l'identifiant correspondant réellement à l'accès support, pour espérer un retour d'appel générateur de revenus contribuent à la mauvaise perception du secteur des SVA. Le rétablissement de la confiance des consommateurs envers les SVA implique des actions déterminées contre les utilisations détournées.

Iliad est favorable à ce que d'une manière générale l'identifiant de l'appelant corresponde exclusivement à celui de l'accès et, lorsque le service téléphonique est fourni de façon distincte par rapport à l'accès, que l'identifiant présente soit exclusivement un numéro non surtaxé.

Dès lors, il est pour le moins regrettable que l'interdiction envisagée par l'Autorité ne concerne à ce stade que les tranches 089B et non l'ensemble des numéros surtaxés. Iliad tient à rappeler que toute faiblesse dans le dispositif est immédiatement exploitée par des acteurs peu scrupuleux : c'est ainsi que pour contourner les règles déontologiques, certains services adultes ont alors migré vers des numéros de type 081N / 082B, voire géographiques ou 09 pour lesquels des mécanismes de reversement de terminaison d'appels sont susceptibles d'exister. Iliad invite par conséquent l'Autorité à amender son projet pour prohiber d'une manière générale tout identifiant d'appelant en numéro surtaxé.

Concernant la pratique de certains annuaires professionnels ou sites Internet consistant à référencer des abonnés professionnels en leur associant un numéro surtaxé en lieu et place de leur numéro nominal, Iliad souscrit à l'analyse de l'Autorité. Ces pratiques débouchent sur une utilisation non optimale des ressources en numérotation et portent préjudice tant aux abonnés finals qu'aux opérateurs. Free a notamment été confrontée à des réclamations d'abonnés exerçant une activité professionnelle se plaignant de se voir référencés dans des annuaires professionnels sous un numéro surtaxé, pensant que Free avait substitué dans les informations transmises aux éditeurs d'annuaire leur numéro interpersonnel par un numéro surtaxé.

Une telle pratique doit être interdite, et pour s'assurer du respect de cette prohibition, l'Autorité devra être à même de constater et sanctionner toute violation.

Q 6 : Sur les modalités d'interconnexion et l'impact induit par la modification du tarif de détail

Iliad estime dangereux, car ne reflétant pas la réalité des contraintes d'exploitation des opérateurs, de faire reposer le choix du mode d'interconnexion en fonction de la tarification de détail du numéro ou de la catégorie du numéro. A la suite de l'interprétation faite par l'Autorité des prescriptions issues des articles L.113-5 et L.121-84-5 du Code de la consommation, des services SVA à tarification banalisée ont émergé de nouveau dans des tranches historiquement dédiées aux seules communications interpersonnelles.

Or, un numéro SVA, qu'il soit court ou long, gratuit ou payant, ne présentera jamais les caractéristiques inhérentes au trafic interpersonnel (trafic lissé dans le temps, relativement symétrique, peu explosif) pour lequel l'interconnexion directe est effectivement la plus adaptée. Faire coexister un sein d'un même mode d'interconnexion des trafics de typologie différente, et inducteurs de coûts différents, ne participe pas d'une gestion efficace des ressources. Cela biaise les calculs de coûts pertinents sur lesquels se fonde l'encadrement

des niveaux de terminaison d'appel. Une telle éventualité risque en effet de les renchérir inutilement, conduisant en pratique à faire subventionner l'acheminement des appels SVA par l'ensemble des abonnés de détail. Dès lors, Iliad est profondément réservée sur la suggestion envisagée par l'Autorité de faire coexister au sein d'un même mode d'interconnexion des trafics de typologie différente.

En effet, ce n'est pas la tarification de détail ou la catégorie du numéro qui préside au choix du mode d'interconnexion, mais l'opérateur responsable du trafic. Contrairement au trafic interpersonnel qui est du ressort de l'opérateur appelant, le trafic SVA est un trafic de responsabilité de l'opérateur appelé qui, par la connaissance fine qu'il a du service qu'il commercialise en direct ou que son client commercialise, est le seul à disposer de la vision d'ensemble nécessaire au bon dimensionnement des ressources d'acheminements.

Dès lors il importe de maintenir le choix pour les opérateurs d'opter pour le mécanisme d'interconnexion de leur choix. A certains égards, l'interconnexion indirecte est de nature à répondre plus efficacement aux attentes des exploitants des SVA en termes de capacités dédiées permettant de disposer de garanties d'acheminement, routage dynamique en fonction de la localisation de l'appelant, gestion des files d'attentes explosives.

S'agissant des modalités de mise en œuvre préconisées par l'Autorité, il conviendra de s'assurer que la décision invite les opérateurs à amender en conséquences leurs relations existantes pour traduire ces évolutions, le cas échéant en la soumettant à une procédure d'homologation ministérielle en application de l'article L. 36-6 du Code des postes et communications électroniques.

Par ailleurs, il est effectivement important de rappeler que le trafic SVA étant de responsabilité de l'opérateur agissant pour le compte de l'éditeur, les processus de migration devront être initiés et mis en œuvre principalement par ces derniers, notamment lors de la transition entre le système existant et la nouvelle organisation.

Dans cette perspective, Iliad tient à souligner que ses opérateurs Free et Free Mobile sont prêts à étudier avec les opérateurs concernés les modalités de migration de nature à minimiser l'impact pour ces derniers, leurs clients et les abonnés finals.

Q 7 : Sur le calendrier d'entrée en vigueur

Iliad souscrit au dans ses grandes lignes au calendrier de mise en œuvre envisagé par l'Autorité, excepté sur les points relatifs à la mise en œuvre de la tarification gratuite et banalisée.

Cette dernière est d'ores et déjà mise en œuvre depuis les fixes du fait du modèle dit « P » dans lequel en réalité la composante C est recouverte sur le marché de gros via le départ

d'appel. C'est également l'option suivie par Free Mobile, non sans réserves en provenance d'opérateurs profondément conservateurs attachés à des privilèges d'un autre temps.

Dès lors, Iliad ne comprend pas pourquoi l'Autorité ne déploie pas, vis à vis des opérateurs mobiles historiques, le même niveau d'énergie à les faire rentrer dans le rang que lorsqu'il s'agit pour elle de limiter la période temporelle d'asymétrie en matière de terminaison d'appel mobile au bénéfice des nouveaux entrants. Sur ce point, Iliad invite l'Autorité à amender son projet de décision pour imposer les tarifications réellement gratuite et banalisée au départ des réseaux mobiles à partir du 1^{er} juillet 2013, date à laquelle ont lieu les principales évolutions tarifaires en matière de terminaison d'appel et de tarifs d'itinérance.