



Réponse de la Fédération Française des Télécoms à la consultation ARCEP sur la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

Juin 2012

PREAMBULE :

Un travail de fond, sérieux et intelligent, doublé d'une écoute durant plusieurs mois d'un grand nombre d'acteurs, a été mené pour traiter la grande majorité des questions de ce sujet complexe que sont les Services à Valeur Ajoutée (SVA) avec l'ambition manifeste de proposer une décision qui soit un plan de réforme complet et cohérent des SVA.

La Fédération Française des Télécoms tient à témoigner sur le fait que ses membres ont unanimement salué la qualité du travail réalisé.

Cependant la FFTélécoms s'étonne que **des sujets nouveaux aient été rajoutés sans qu'il y ait eu concertation** alors que leurs impacts sur le marché risquent de compromettre tout le travail réalisé. En effet jusque fin septembre 2011, la concertation avait prévalu aux travaux réalisés par l'ARCEP or depuis, aucun échange n'a eu lieu avec les opérateurs d'où la surprise de ces derniers de constater que l'Autorité proposait des mesures sur de nouveaux sujets jamais abordés.

Ayant compris que l'ARCEP tenait absolument à ce que la décision soit présentée à la CCCE du 22 juin craignant qu'elle ne soit pas renouvelée de sitôt, la FFTélécoms propose de ne traiter dans cette décision que les sujets suffisamment mûrs et de remettre à des discussions bilatérales puis à une éventuelle décision ultérieure les sujets plus nouveaux.

Indépendamment des questions juridiques que ce projet de décision peut poser et que certains opérateurs pourraient, à titre individuel, souhaiter soulever, la FFTélécoms, qui mène un travail considérable depuis 4 ans en liaison avec les autres représentants du secteur (ACSEL, MEDEF, consommateurs), reste attachée à trouver des solutions propres à préserver ce marché.

La Fédération est consciente de la nécessité de donner de la lisibilité au marché sur l'évolution de ce secteur en croissance, certes légère mais régulière jusqu'en 2008, pour stopper voire renverser la décroissance observée depuis 4 ans à la suite de toute une série de mesures des pouvoirs publics peu négocié avec le secteur et sur un marché concurrencé par d'autres canaux.

C'est pourquoi outre le travail déjà mené, la FFTélécoms a créé l'association SVA+ avec pour objectif de créer une instance déontologique spécifique SVA qui puisse porter les nouvelles recommandations déontologiques pour qu'elles soient répercutées à **l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur** et qui puisse dialoguer avec les autres associations des services plus pour assurer une cohérence déontologique.

D'autres chantiers nécessaires à la réussite de la réforme continuent d'ailleurs d'être menés par la Fédération : déontologie, signalétique

Au nom de ce travail de longue haleine mené par la Fédération, cette dernière considère que le travail de fond mené de son côté par l'ARCEP mérite d'être amendé afin d'atteindre la cohérence recherchée.

Il serait vraiment dommage que l'ajout d'éléments nouveaux dans le projet de décision, n'ayant pas fait l'objet de débats suffisants et ne présentant a priori pas le même degré d'urgence, compromette la cohérence de ce projet.

Les opérateurs de la FFTélécoms souhaitent donc partager avec l'ARCEP les difficultés techniques pratiques d'implémentation susceptibles d'engendrer un dysfonctionnement du marché.

Le présent document s'attachera donc à répondre aux questions posées par la consultation mais aussi à identifier ces difficultés issues des nouvelles propositions

La FFTélécoms propose donc de répondre à la consultation dans l'ordre suivant

1. Points d'accord
2. Points à perfectionner pour le 22 juin 2012 (date de la CCCE)
3. Points moins urgent à traiter ultérieurement

Dès lors que ces points concernent une question posée par la consultation, une synthèse de la réponse de la FFTélécoms est indiquée dans l'annexe qui récapitule les questions, sachant que la 1^{ère} partie adresse d'autres points.

1. POINTS D'ACCORD

1.1 (Cf. **Question n° 1.1** : *Que pensez-vous d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible ?*)

Les opérateurs de la Fédération Française des Télécoms sont **favorables à une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs** au départ desquels le numéro est accessible.

1.2 D'une manière générale, la Fédération est **favorable notamment sur ce qui concourt à donner de la lisibilité au marché** sur l'évolution de ce secteur ainsi que de la lisibilité pour le consommateur

1.3 (Cf. **Question n°7** : *Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans cette décision ?*)

La Fédération salue l'écoute et le pragmatisme qui ont prévalu pour proposer la date du 1^{er} janvier 2015 pour :

- La tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles
- La tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles
- La simplification des paliers tarifaires « S »

Pour ce qui concerne la généralisation de la tarification « C+S » qui engendrera pour certains opérateurs un choc économique conséquent sans que le projet de décision n'ait prévu de mesures d'accompagnement, les membres de la Fédération apprécient qu'au moins la date de mise en œuvre proposée soit celle du 1^{er} janvier 2015.

Pour les autres mesures, la Fédération **demande un préavis d'un an minimum entre l'entrée en vigueur de la décision et la première étape de sa mise en œuvre**

En effet, le projet prévoit une mise en œuvre « immédiate » de plusieurs évolutions requérant **une coordination inter-opérateur qui n'a pas eu lieu.**

2. POINTS A PERFECTIONNER POUR LE 22 JUIN

2.2 Création de nouveaux paliers

- Pour répondre à une demande du marché, les membres de la FFTélécoms ont lancé des travaux de création de nouveaux paliers (80 cent€/appel et 10 cent€/appel)

Le déploiement de ces paliers a été conçu dans le modèle existant (P / A+S / interconnexion indirecte). Ces travaux ont d'ailleurs été présentés à l'ARCEP en Février 2012 qui n'a pas soulevé d'objections. Forts de cet accord implicite, les opérateurs ont proposés ces tarifs attendus par le marché. De fait, depuis, des clients ont demandé l'ouverture, notamment du palier à 80 cent€/appel sur des numéros courts, pour juillet 2012. Plusieurs clients ayant déjà souscrits, il n'est plus possible de revenir en arrière.

Il ne s'agit donc pas de protéger les intérêts du secteur, qui de fait sont aussi du ressort de l'Autorité que de protéger ses utilisateurs, mission dont on sait qu'elle tient à cœur de l'ARCEP.

En outre, la coexistence des modèles pendant une période donnée (P/A+S d'une part, et nouveaux paliers C+S d'autre part) ne sera pas sans poser des problèmes en termes de lisibilité auprès des consommateurs et de SI des opérateurs.

C'est pourquoi, la Fédération demande au moins un an de délai avant toute création de nouveau palier et propose que le passage du modèle économique actuel (P / A+S) vers le modèle cible (C+S) ait lieu le 1^{er} janvier 2015.

- La modification des SI de gros est encore plus aléatoire

Le projet de décision ne définit pas le régime d'interconnexion à la cible : Départ d'appel ? Terminaison d'appel ? L'Autorité doit rapidement définir le régime d'interconnexion cible, le cas échéant par d'autres actes réglementaires appropriés, sans quoi il est impossible de définir un calendrier d'implémentation technique.

En outre, l'absence de motivation du scénario constitue également un risque d'instabilité juridique : si l'ARCEP devait imposer un modèle reposant sur la terminaison d'appel, cela revient à imposer à un OBL de subir des coûts (double régulation des marchés de détail et de gros) ... alors que la maîtrise de la publicité du numéro est du ressort de l'appelé.

Appliquer aux SVA banalisés le régime de l'interconnexion directe revient à dire que l'appel d'un SVA à un tarif banalisé est un appel interpersonnel. Implicitement, cela revient à affirmer que le dimensionnement et le routage particuliers du trafic vers les SVA relève de la téléphonie privée (PABX, ACD, SVI,...) et en aucun cas de la téléphonie publique (interconnexion indirecte et non directe, réseau intelligent, ...). Affirmer que l'opérateur SVA peut imposer à l'OBL de traiter le C de son SVA banalisé comme une communication interpersonnelle revient à dire que, en cas de dimensionnement insuffisant du trafic par l'OBL, l'opérateur SVA doit demander à l'OBL de redimensionner son réseau. Une telle demande n'a évidemment pas le même degré de priorité et d'urgence pour l'OBL que pour l'opérateur SVA. L'OBL noiera cette demande dans la liste très longue des améliorations de son réseau qu'il souhaite faire, alors que l'opérateur SVA sera sans impuissant à redresser la barre dans les délais requis par son client. Ne pouvant résoudre la difficulté à temps, il perdra le client SVA au profit d'un opérateur plus gros qui aura a priori moins de problèmes de dimensionnement, en raison de la loi d'Erlang. Cette situation ne concerne pas seulement les jeux faisant l'objet de publicité télévisée :

- Des services tels que la télé-alarme ou la télé-surveillance reposent sur un taux de réussite très élevé et très constant des tentatives d'appel. Si, en cas de cambriolage, ou de demande d'assistance d'une personne âgée et malade, l'automate d'appel s'entend répondre : « *Par suite d'encombrement, votre demande ne peut aboutir* », le service de télé-surveillance ou de télé-alarme est défaillant au moment crucial.
- Des éditeurs de services de délivrance de code, en cas de baisse inexpiquée du trafic vers leurs numéros, sont prompts à demander à leur opérateur SVA de vérifier le dimensionnement de leurs interconnexions, et à basculer le trafic vers un autre opérateur SVA au cas où le problème persiste.

La réflexion sur un passage des SVA à l'interconnexion directe est manifestement inaboutie et mérite une large concertation avec les opérateurs. C'est pourquoi la FFTélécoms préconise de reporter ce choix à une décision ultérieure à celle que s'apprête à prendre l'ARCEP fin juin.

La Fédération demande

- le maintien du droit à la création de nouveaux paliers selon les mécanismes actuellement en vigueur sur les marchés de détail et à l'interconnexion **et de reporter au 1^{er} janvier 2015** leur migration vers le modèle C+S
- le report du choix de l'interconnexion à une décision ultérieure

2.1 La granularité

Cf. **Question n° 2. : Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?**

Le projet propose **une granularité de 0,01€** pour les valeurs faciales inférieures à 0,20€, **de 0,05€** pour les valeurs faciales de 0,20€ à 1€ **et de 0,25€** pour les valeurs faciales de 1 € à 5 €
Si la FFTélécoms partage l'analyse selon laquelle les tarifs doivent constituer une liste finie, elle constate que la granularité proposée conduit à **un total de 102 tarifs légitimes que tout éditeur serait en droit d'obtenir** (cf. décision ARCEP n° 07-213 de régulation symétrique des SVA).

En outre, l'existence du droit à la portabilité conduira les opérateurs, à l'interconnexion, à gérer 100 tarifs * 60 opérateurs de boucle locale si l'on est opérateur SVA, ou bien 100 tarifs * 85 opérateurs SVA si l'on est OBL, sans parler de l'impact de la croissance du nombre d'opérateurs SVA et d'OBL.

Les SI des opérateurs ne sont absolument pas prêts à absorber une telle charge

La Fédération Française des Télécoms recommande donc de

- **Ne pas fixer de granularité**
- **Confier la définition de la grille au marché**

L'association SVA+ rassemblant à la fois les éditeurs et les opérateurs nous semble être le bon endroit pour définir une nouvelle grille, les tableaux 10 et 11 à la page 24 de la consultation publique nous paraissant former une bonne base de travail.

2.3 L'attribution par bloc au millier

Il est certes techniquement possible de gérer l'affectation des ressources au millier ... mais pourquoi imposer cette solution sur le marché des SVA alors qu'il existe un marché secondaire des ressources de numérotation ? En effet, de nombreux opérateurs mettent déjà à disposition des ressources à d'autres opérateurs.

Il n'est donc peut être pas indispensable de déclencher des évolutions SI et opérationnelles longues et coûteuses chez tous les opérateurs sans aucun apport ni pour l'éditeur ni pour l'utilisateur, alors que les opérateurs OBL pourraient consacrer ces ressources à des développements de fonctionnalités au bénéfice des éditeurs et des consommateurs

2.4 Le nombre de catégories plafonnées devrait être réduit

Le nombre de catégories plafonnées est trop important

L'ARCEP définit 3 catégories cohérentes de tarification à la cible

- Gratuit,
- Banalisée,
- Majorée

... mais pourquoi imposer autant de plafonds au sein de la catégorie majorée ?

Les plafonds (<6, < 20, < 40, < 80) donnent au marché un message de rigidité encore plus contraignant que dans la situation actuelle.

Ils bloquent tout développement potentiel de tarification au numéro ou de modulation tarifaire alors que les kiosques alternatifs (iTunes, AppStore, PlayStore, ...) sont beaucoup plus souples.

Cette rigidité ne peut que nuire à l'investissement (plateformes IP) mais aussi à l'emploi en France (plus de 250 000 employés en centre d'appel en France, 100 000 off-shore), en encourageant les éditeurs soit à aller chercher des systèmes plus performants à l'étranger soit à se tourner vers d'autres media plus souples.

La FFTélécoms propose donc de privilégier un système

- Plus lisible et transparent (signalétique, MGIT) – ce qui renforce le pouvoir des consommateurs pour faire jouer la concurrence
- Avec le plus de liberté possible pour les entreprises (opérateurs et utilisateurs finals)
- Et des règles déontologiques efficaces, applicables par les opérateurs de boucle locale

La Fédération Française des Télécoms

- demande donc de s'en tenir **au maximum à 2 plafonds au sein de la catégorie majorée**
- propose de fusionner les 2 premiers plafonds, et les 2 plus élevées

2.5 L'ouverture de la tranche 0895

L'ouverture de la tranche 0895 suppose la mise à disposition des consommateurs d'un mécanisme de contrôle parental déployé dans des conditions opérationnelles satisfaisantes.

Ceci requiert à la fois un délai, et un mécanisme de financement (développements SI & Processus).

A date il ne paraît pas « raisonnable » d'imposer à un OBL l'ouverture immédiate d'une telle tranche : c'est que démontre l'étude FFTélécoms en cours et dont les premières conclusions laissent penser qu'il serait plus réaliste tout en étant déjà très ambitieux de proposer un délai de mise en œuvre de 18 mois.

La Fédération Française des Télécoms

- demande donc d'attendre les résultats de l'étude FFTélécoms pour se prononcer sur un délai de mise en œuvre
- En tout état de cause, elle propose un délai de mise en œuvre de 18 mois

2.6 les opérateurs membres de la Fédération ne savent pas comment implémenter les tarifs prévus au 1er janvier 2015

Sans précision sur les modalités encadrant la bascule de chaque bloc de numéros existants sur un tarif donné, les opérateurs ne savent pas implémenter la décision

- **la tranche 0 810**

Un certain nombre de questions se pose quant à l'implémentation de cette tranche :

- Faut il implémenter 0,15 €/appel? 0,06 €/min ? d'autres tarifs potentiels (0,05€/appel ...) ? Et selon quel niveau de granularité parmi les blocs de numéros ?
- Comment choisir alors que les modèles économiques des éditeurs sur une même tranche peuvent être très différents ?
- Que se passe t il en cas de portabilité : par exemple, considérons le cas où un opérateur SVA A possède un bloc de 10 000 numéros, dont 10 – réalisant la moitié du trafic - ont été portés chez un opérateur B. Si les avis des deux opérateurs (et de leurs clients) divergent, qui trancherait ?

Il serait curieux que l'ARCEP si soucieuse de la conservation du numéro en cas de changement d'opérateurs, puisse faire peu de cas de la renumérotation d'un grand nombre d'entreprises au nom du maintien de la tarification par blocs.

La FFTélécoms voit donc deux options

1. Soit définir un processus qui permettra de préciser bloc par bloc la tarification cible et d'informer l'ensemble des éditeurs concernés afin d'éviter des contentieux inhérents au choix des secteurs industriels et économiques qui seront, respectivement, bouleversés ou préservés. Ce choix ne saurait être laissé à la discrétion des opérateurs faute de cadre fixé par le régulateur.
2. Soit (1) proposer un calendrier compatible permettant à tous les opérateurs d'étudier la faisabilité d'un système de tarification par exception (banalisation du temps d'attente, facturation au numéro, modulation tarifaire, ...) en s'appuyant sur une base centralisée et (2) prévoir son financement.

La FFTélécoms vient d'ailleurs de démarrer des travaux en ce sens.

- **Mécanismes de fermeture des ressources à l'attribution**

Le gel à l'affectation des ressources en 0800 et 0805 engendre de la méfiance quant à la pérennité de ces ressources parmi les éditeurs.

Pourquoi restreindre ? Pourquoi une entreprise ne choisirait-elle pas en 2013 un numéro vert dont elle saurait qu'il passera en gratuit-gratuit en 2015 ?

La FFTélécoms rappelle que le mécanisme proposé par l'ARCEP va contraindre des dizaines de milliers d'entreprises utilisant des numéros 0800 ou 0805

- soit à voir leurs coûts se renchérir
- soit à assumer des coûts de renumérotation

Il ne nous semble donc pas raisonnable de prévoir l'entrée en vigueur immédiate d'une décision qui n'aurait pas mesuré ces impacts et apporté une réponse à ces questions

3. POINTS A TRAITER ULTERIEUREMENT

La Fédération Française des Télécoms constate que de nouveaux sujets sont apparus, sans qu'il y ait eu concertation ni mesure d'impact et sans que l'urgence de ces nouveaux sujets ait été démontrée. C'est pourquoi, la Fédération propose de traiter ces sujets dans une décision ultérieure.

3.1 Les numéros à 6 chiffres

Cf. 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 ?

Cette demande n'a pas été étudiée par les opérateurs mais la Fédération comprend qu'elle correspond à un souhait des éditeurs d'avoir des numéros plus courts qu'à 10 chiffres car ils en espèrent un moindre coût fiscal que ceux à 4 chiffres. Or rien ne dit que cet objectif sera partagé par le Ministère des finances, et a fortiori le législateur. En effet, si à terme la ressource à 6 chiffres peut être logiquement plus importante que celle à 4 chiffres, elle va nécessiter des investissements SI qui devront être répercutés dans le tarif final.

La FFTélécoms suggère donc de commencer à étudier ce scénario en multilatérale avec le Ministère de Finances et les éditeurs pour vérifier qu'on pourra réellement fournir ces numéros à des tarifs répondant aux souhaits des éditeurs. Ce scénario ne peut donc être d'application immédiate.

3.2 La création des tranches 0830 et 0831

Les difficultés identifiées par l'ARCEP semblent purement théoriques puisque (1) l'utilisation de la fonction STOP est particulièrement faible chez les consommateurs et (2) la probabilité qu'un consommateur soit sollicité par deux éditeurs utilisant un même numéro est très réduite.

De plus, lorsqu'un consommateur répond STOP à un numéro partagé, l'ensemble des services utilisant ce numéro retirent les coordonnées du consommateur de leur base de prospection. En conséquence, le consommateur est particulièrement bien protégé par le dispositif actuel. Pour répondre au cas somme toute très théorique évoqué par l'ARCEP, les éditeurs pourraient travailler à la mise en place de mécanismes simples afin de gérer efficacement le « STOP » en cas de numéro partagé.

Enfin, il serait particulièrement dommageable que l'utilisation de numéros longs pour de la prospection commerciale par SMS perturbent les consommateurs qui distinguent aujourd'hui les messages commerciaux (venant de numéros courts) des spams (venant de numéros longs via des pondeuses). En effet, il est relativement probable qu'un consommateur recevant un SMS de prospection d'un numéro long commençant par 08 appréhende ce message comme un spam.

ANNEXE

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 ?

Les opérateurs de la Fédération Française des Télécoms sont favorables à une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible.

D'une manière générale, la Fédération est favorable notamment sur ce qui concourt à donner de la lisibilité au marché sur l'évolution de ce secteur ainsi que de la lisibilité pour le consommateur

De quelle manière envisagez-vous de définir le socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ ?

Question n° 2.

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

La Fédération Française des Télécoms recommande donc de

- **Ne pas fixer de granularité**
- **Confier la définition de la grille au marché**

L'association SVA+ rassemblant à la fois les éditeurs et les opérateurs nous semble être le bon endroit pour définir une nouvelle grille, les tableaux 10 et 11 à la page 24 de la consultation publique nous paraissant être une bonne base de travail.

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 ?

Cette demande n'a pas été étudiée par les opérateurs mais la Fédération comprend qu'elle correspond à un souhait des éditeurs d'avoir des numéros plus courts qu'à 10 chiffres car ils en espèrent un moindre coût fiscal que ceux à 4 chiffres. Or rien ne dit que cet objectif sera partagé par le Ministère des finances, et a fortiori le législateur. En effet, si à terme la ressource à 6 chiffres peut être logiquement plus importante que celle à 4 chiffres, elle va nécessiter des investissements SI qui devront être répercutés dans le tarif final.

La FFTélécoms suggère donc de commencer à étudier ce scénario en multilatérale avec le Ministère de Finances et les éditeurs pour vérifier qu'on pourra réellement fournir ces numéros à des tarifs répondant aux souhaits des éditeurs. Ce scénario ne peut donc être d'application immédiate.

Question n° 4.*Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?*

Les difficultés identifiées par l'ARCEP semblent purement théoriques puisque (1) l'utilisation de la fonction STOP est particulièrement faible chez les consommateurs et (2) la probabilité qu'un consommateur soit sollicité par deux éditeurs utilisant un même numéro est très réduite.

De plus, lorsqu'un consommateur répond STOP à un numéro partagé, l'ensemble des services utilisant ce numéro retirent les coordonnées du consommateur de leur base de prospection. En conséquence, le consommateur est particulièrement bien protégé par le dispositif actuel. Pour répondre au cas somme toute très théorique évoqué par l'ARCEP, les éditeurs pourraient travailler à la mise en place de mécanismes simples afin de gérer efficacement le « STOP » en cas de numéro partagé.

Enfin, il serait particulièrement dommageable que l'utilisation de numéros longs pour de la prospection commerciale par SMS perturbent les consommateurs qui distinguent aujourd'hui les messages commerciaux (venant de numéros courts) des spams (venant de numéros longs via des pondeuses). En effet, il est relativement probable qu'un consommateur recevant un SMS de prospection d'un numéro long commençant par 08 appréhende ce message comme un spam.

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 ?*

- **Sur l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler un consommateur**

Les opérateurs partagent l'idée selon laquelle il convient de distinguer les numéros utilisés par les entreprises dans le cadre de leurs relations avec leurs clients, des numéros utilisés à des fins malveillantes qui partagent quasiment tous la caractéristique d'appartenir aux tranches tarifaires les plus élevées.

Une entreprise investissant dans la relation client doit pouvoir afficher son numéro d'appel (donc le cas échéant un numéro 08) plutôt que d'afficher un appel masqué au risque d'apparaître comme un appel intrusif.

Il pourrait ainsi être envisagé d'interdire aux clients éditeurs des opérateurs SVA l'utilisation des numéros surtaxés commençant par 08 9 comme identification de la ligne appelante... et plus généralement de renforcer les dispositifs opérationnels (ce qui suppose des investissements) et légaux pour lutter contre les utilisateurs finaux ayant des pratiques malveillantes.

Ce type de pratique illustre la nécessité de reconnaître dans les textes la responsabilité du particulier ou de l'entreprises qui modifierait l'identifiant de sa ligne appelante pour lui donner la forme d'un numéro spécial ne devant pas être utilisé comme identifiant de la ligne appelante.

Des dispositifs fondés sur le droit à combattre la pratique ne suffiront pas à endiguer le phénomène si l'acte lui-même n'est pas considéré dans les textes comme répréhensible.

- **Sur la pratique consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée**

La pratique consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée, est d'une nature complexe. Certaines sociétés ont investi massivement dans le référencement de leur site web sur Google pour des requêtes relatives à des entreprises ou à des administrations qui ne sont pas leurs clients.

Il n'y a rien d'interdit à cela. C'est le principe des guides touristiques, des agences de voyage en ligne (cf. *tripadvisor.com*), qui apparaissent en réponse aux requêtes relatives à des hôtels ou des restaurants avant les sites de ces hôtels ou de ces restaurants.

Par ailleurs, les services d'annuaire (généralement accessibles par des numéros de la forme 118XYZ) pratiquent la mise en relation sous la forme d'un appel surtaxé, ce qui est également légal.

La particularité des sites auquel l'ARCEP fait ici référence est d'avoir croisé les deux modèles, et de faire apparaître comme numéro de téléphone dédié à une entreprise, et donc implicitement comme choisi par cette entreprise, un numéro surtaxé auquel cette dernière n'a nullement souhaité être associée. Ce procédé est considéré comme déplaisant par certains, mais, en l'état actuel du droit positif, il n'est pas illégal. C'est pourquoi l'ARCEP propose d'introduire la disposition suivante : « *Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent pas être utilisés 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.* ».

La FFTélécoms considère qu'une telle disposition va trop loin et place les sites web qui voudraient monnayer de façon explicite et non trompeuse une mise en relation dans une situation de déséquilibre concurrentiel par rapport aux annuairistes qui sont autorisés à majorer la tarification de leur mise en relation.

C'est pourquoi la Fédération propose de remplacer la disposition prévue par l'ARCEP par la disposition suivante : « *Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent être utilisés par l'exploitant d'un site de communication en ligne 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, qu'à la condition que le numéro en question soit présenté comme un service de mise en relation à tarification majoré par le site web en question et non comme le numéro de téléphone de la personne physique ou morale concernée.* ».

Question n°6.

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

La Fédération Française des Télécoms considère que cette modification de la tarification sur les services ouverts commercialement induit des choix de secteurs industriels et économiques à préserver ou au contraire à contraindre à renuméroter et que de tels arbitrages risquent de générer nombre de contentieux s'ils devaient être pris par les opérateurs en l'absence de cadre de l'Autorité.

Il ne lui semble donc pas raisonnable de prévoir l'entrée en vigueur d'une décision qui n'aurait pas mesuré ces impacts voire apporté une réponse alternative qui permettrait d'éviter un tel bouleversement.

Question n°7.

Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans cette décision ?

La Fédération salue l'écoute et le pragmatisme qui ont prévalu pour proposer la date du 1^{er} janvier 2015 pour :

- La tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles
- La tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles
- La simplification des paliers tarifaires « S »

Pour ce qui concerne la généralisation de la tarification « C+S » qui engendrera pour certains opérateurs un choc économique conséquent sans que le projet de décision n'ait prévu de mesures d'accompagnement, les membres de la Fédération apprécient qu'au moins la date de mise en œuvre proposée soit celle du 1^{er} janvier 2015.

Pour les autres mesures, la Fédération **demande un préavis d'un an minimum entre l'entrée en vigueur de la décision et la première étape de sa mise en œuvre, voire une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2015.**

En effet, le projet prévoit une mise en œuvre « immédiate » de plusieurs évolutions requérant **une coordination inter-opérateur qui n'a pas eu lieu.**