

Contribution de Keyyo à la consultation publique sur le « projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts », ouverte du 27 avril au 1^{er} juin 2012.

Contact : Cong-Dung LY – dly@keyyo.com

Lien vers la consultation : http://arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-reorganisation-tranches-numeros-08-courts-avril2012.pdf

Synthèse

Keyyo a pris connaissance des autres réponses à la consultation de l'automne dernier, ainsi que du projet de décision de l'ARCEP, objet de la présente consultation. Keyyo souscrit pleinement à l'objectif de modernisation du marché SVA, mais ne rejoint pas toujours les propositions de l'ARCEP sur l'arbitrage effectué. Ainsi, s'il est envisagé de supprimer les tarifs mixtes dans le but d'améliorer la lisibilité tarifaire auprès des consommateurs, suppression potentiellement lourde de conséquences pour les opérateurs regroupant dans une même tranche de numéros des éditeurs avec un modèle de facturation à l'acte avec des éditeurs ayant un modèle à la durée, il semble contre-productif de permettre une granularité aussi fine dans l'établissement des tarifs. Dans sa précédente réponse Keyyo s'était déclarée défavorable à la tarification au numéro pour des raisons de lisibilité. Cependant, Keyyo estime qu'il serait plus lisible pour le consommateur de se voir proposer des tarifs différents par numéro, mais dans une gamme limitée, plutôt que des tarifs homogènes dans une plage de 10 000 numéros mais avec une gamme de tarifs possibles étendue, la notion de tranche ZABPQ de 10 000 numéros étant de plus totalement inconnue du grand public. La suppression des tarifs mixtes semblant actée, Keyyo est fortement favorable à la mise en place d'une solution de tarification au numéro dès le 1^{er} janvier 2015 car elle présente l'avantage déterminant de permettre le maintien des deux modèles de facturation cités précédemment dans une même tranche.

Réponses

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 ?

Comme indiqué dans la précédente consultation, pour une meilleure lisibilité pour les consommateurs, Keyyo prône une tarification identique pour tous les opérateurs, qu'ils soient fixes ou mobiles. Keyyo ne peut donc qu'être favorable à une harmonisation de la composante « S », même si une harmonisation du modèle « P », c'est-à-dire la suppression de la composante « A », lui aurait semblé plus pertinente. Ce modèle « P » n'est pas équivalent à un modèle « C+S » avec $C = 0$, mais à un modèle où $P = C+S$ avec les composantes « C » et « S » identiques pour tous les opérateurs (en d'autres termes avec $C = DA$).

Concernant le socle commun des tarifications, Keyyo estime que la gamme de tarifs doit répondre aux besoins des éditeurs et leur laisse donc le soin de répondre sur cet aspect.

Question n° 2.

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

Keyyo estime que l'objectif de lisibilité ne peut être atteint qu'avec une gamme limitée de tarifs. Ainsi, 3 ou 4 valeurs par tranche tarifaires devraient couvrir les besoins des éditeurs.

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 ?

Keyyo trouve cette nouvelle idée intéressante, mais s'interroge sur la pertinence de créer une nouvelle aire dans le plan de numérotation, d'autant que la ressource 3BPQ n'est pas en pénurie et pourrait encore être étendue. Keyyo laisse le soin aux éditeurs de répondre sur la pertinence de cette proposition qui pourrait être désolidarisée du présent projet de décision afin de laisser le temps au débat de s'installer.

Question n° 4.

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

Keyyo trouve pertinente l'idée de créer une tranche de gratuité dédiée aux xMS pour répondre aux impératifs de l'article du CPCE évoqué, et par la même occasion de créer une tranche à tarif C banalisé. Toutefois, la tranche 083B étant définie dans la décision n° 05-1085 de l'ARCEP comme pouvant contenir des numéros surtaxés, et celle-ci étant positionnée dans l'ordre naturel au-dessus des tranches 082B, de tels numéros pourront être de nature à induire une notion de surtaxe dans l'esprit des consommateurs. Là aussi, la proposition pourrait être désolidarisée du présent projet de décision.

Keyyo signale une coquille dans le document sur le découpage de la tranche 080B :

- page 15 et page 25 tableau 12, la tranche des numéros gratuits est 0800-0805 ;
- page 30 tableau 17, celle-ci est réduite à 0800-0804.

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 le volet des *ping calls*, Keyyo estime qu'une telle interdiction pénaliserait injustement des acteurs présentant légitimement leurs propres numéros surtaxés. La difficulté de sanctionner de telles pratiques provenant principalement du fait que l'émetteur de ces appels à rebonds peut être juridiquement indépendant de l'éditeur

attributaire du numéro surtaxé, Keyyo propose plutôt d'imposer l'interdiction d'émettre des appels avec en numéro de désignation secondaire (NDS) des numéros non attribués à l'appelant. Ainsi, seule la société éditrice du numéro surtaxé serait alors en mesure d'émettre les appels à rebonds, via son seul opérateur de collecte SVA, ce qui devrait faciliter à la fois le repérage et la sanction de ces pratiques déloyales. Keyyo a toujours mis en œuvre ce type de filtrage sur son réseau et s'étonne que ses confrères tolèrent de telles pratiques. Il semble en effet ahurissant que n'importe quelle société disposant d'une ligne de téléphonie numérique et d'un équipement de type PBX puisse être en mesure d'émettre des appels en présentant n'importe quel numéro de son choix.

D'autre part, le fait de cibler uniquement la tranche 089B semble peu pertinent avec l'apparition des tarifs à la durée. En effet, un rappel vers un 082B tarifié 50c€/appel sera bien plus onéreux pour l'appelant qu'un appel court vers un 0899 tarifié 2€/min. Un déplacement de ces pratiques avec des NDS en 082B serait donc prévisible, rendant de fait inefficace l'interdiction envisagée.

Sur le volet référencement via un numéro surtaxé, Keyyo laisse le soin aux acteurs concernés de s'exprimer.

Question n° 6.

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

Keyyo prend acte de la volonté de l'ARCEP de supprimer les tarifs mixtes. Partant du constat qu'actuellement, sur ces tranches à tarification mixte coexistent des services plutôt orientés à la durée avec des services plutôt orientés à l'acte, une phase de migration deviendrait incontournable pour tous les opérateurs fournissant ces deux profils de service. Une telle migration générerait évidemment un grand mécontentement auprès des éditeurs de services concernés, ceux-ci devant rééditer l'ensemble des supports contenant leurs numéros (plaquettes commerciales, cartes de visite ...) et dans le cas du marché M2M, reprogrammer l'ensemble des terminaux clients. Keyyo souscrit à l'avertissement du GPMSE dans la précédente consultation qui rappelle que la migration des numéros en 0802 et 0803 aura été longue et coûteuse. Keyyo considère qu'une décision imposant de migrer les tranches existantes vers un tarif soit à l'acte soit à la durée reviendrait à imposer aux opérateurs de choisir avec quels clients ils devront se fâcher.

La seule solution raisonnable lui semble être de partir sur une tarification au numéro, sous réserve :

- de limiter la gamme des tarifs possibles, afin de les rendre mémorisables donc reconnaissables des consommateurs ;
- de mettre en place un système de centralisation et de publication du tarif associé à chaque numéro afin d'éviter, comme indiqué lors de la précédente consultation, de renouveler l'exploit de la situation actuelle sur les 3BPQ dont les tarifs sont illisibles et diffèrent parfois d'un opérateur à l'autre.

Keyyo estime tout à fait réaliste la mise en place d'un tel système pour le 1^{er} janvier 2015, le périmètre actuel du projet de décision imposant déjà d'importantes évolutions des systèmes de facturation et de routage. Dans son projet de décision, l'ARCEP évoque d'ailleurs page 34 la possibilité ultérieure d'évoluer vers un tel système. Keyyo s'interroge sur la pertinence de cette évolution en deux temps imposant d'une part, la migration d'un nombre important de numéros pour satisfaire une organisation qui ne serait que transitoire et d'autre part, de doubler le travail de modification des SI des opérateurs.

Keyyo prie l'ARCEP de bien vouloir envisager la mise en place d'une tarification au numéro en même temps que la suppression des tarifs mixtes, ces deux points étant indissociables pour des raisons pratiques et économiques.

Question n° 7.

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

Les systèmes de facturation ne pouvant évoluer immédiatement et l'instantanéité pouvant être plus ou moins longue d'un opérateur à l'autre, Keyyo propose de synchroniser toutes les modifications tarifaires au 1^{er} janvier 2015, évitant par la même occasion la coexistence des anciens tarifs avec les nouveaux qui reviendrait, vu du consommateur, à une multiplication soudaine de ceux-ci et irait à l'encontre des objectifs de lisibilité. Toutefois, pour les tranches de numéros gratuits, une évolution au 1^{er} janvier 2013 peut être envisagée et même souhaitée. Le tableau ci-après résume la proposition de calendrier de Keyyo :

Evolutions	Périmètre	Entrée en vigueur
Tarification gratuite au départ des fixes et mobiles	0801-0804	01/01/2013
Tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles	0806,0807	01/01/2015
Généralisation de la tarification « C+S »	Paliers tarifaires créés après adoption de cette décision	01/01/2015
Simplification des paliers tarifaires « S »	Paliers tarifaires créés après adoption de cette décision	01/01/2015
Nouveaux plafonds tarifaires de numéros à tarification majorée	Tous numéros à tarification majorée sauf les numéros 118 XYZ	01/01/2015
Catégorie de numéros soumise à contrôle parental	Numéros 0895	Immédiate pour la réservation de la tranche
Réservation d'une tranche de numéros à fonctionnalité banalisée	Numéros 317B	Immédiate pour la réservation de la tranche
Catégorie de numéros courts à 6 chiffres	Numéros 5PQ XYZ	A débattre en dehors du présent projet de décision
Catégorie de numéros spéciaux SMS/MMS	Numéros 0830/0831	A débattre en dehors du présent projet de décision
Granularité d'attribution par bloc de 1 000 numéros	Numéros 0893-0896 et 0898	01/01/2013, le temps de définir les modalités de fixation des tarifs par ZABPQ
Interdiction des numéros à tarification majorée comme identifiant d'appelant	Numéros 089	Solution inadaptée
Fermeture des numéros à l'affectation	Numéros 0800, 0805, 0808, 0809	Sans objet dans le cas d'une évolution tarifaire synchronisée
Nouveaux plafonds tarifaires de numéros à tarification majorée	Numéros 118 XYZ	01/07/2013
Tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0800, 0805, 30PQ, 31PQ	01/01/2013
Tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles	Numéros 0808, 0809	01/01/2015
Généralisation de la tarification « C+S »	Paliers tarifaires existants avant adoption de cette décision	01/01/2015
Simplification des paliers tarifaires « S »	Paliers tarifaires existants avant adoption de cette décision	01/01/2015
Réouverture des numéros à l'affectation	0800, 0805, 0808, 0809	Sans objet dans le cas d'une évolution tarifaire synchronisée