

## Réponse de SFR à la consultation publique sur le projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

### I. Calendrier de mise en œuvre

#### *a. Une mise en œuvre immédiate semble irréaliste*

SFR tient en priorité à appeler l'attention de l'Autorité sur le calendrier envisagé dans le projet de décision. S'agissant d'une réforme d'ampleur des numéros commençant par 08 et des numéros courts, ses impacts sur les systèmes d'information, sur les équipements de réseau ainsi que sur les contrats inter-opérateurs ou passés avec des clients, particuliers et professionnels, seront significatifs et nécessitent **au moins une année de mise en œuvre** pour que la réforme voulue par l'Autorité ne se traduise pas par un échec opérationnel.

En effet, l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) énonce des obligations de fond qui incombent à l'Autorité. On y trouve ainsi notamment l'obligation pour l'Autorité de prendre « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées* » afin de permettre « *l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques* » ou, plus ciblée « *au développement de l'investissement efficace* ». Ainsi, il semblerait complètement disproportionné et irréaliste de retenir une entrée en vigueur immédiate pour les évolutions envisagées par le projet de décision, a fortiori pour certaines dispositions qui n'ont fait l'objet d'aucune concertation préalable avec les acteurs, ce projet de texte devant être apprécié au regard de l'ensemble des objectifs fixés par le paragraphe II de l'article L. 32-1 du CPCE.

#### *b. Une migration particulièrement complexe*

Le calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions figurant dans le projet de l'Autorité supposerait, du fait de la coexistence des anciens et nouveaux modèles de facturation et types de paliers, que soient mis en place et maintenus jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015 plusieurs modèles de facturation de gros et de détail, à la fois dans le fixe et dans le mobile.

Cela ne sera absolument pas compréhensible pour le consommateur, qui serait confronté à une facturation en « A+S » ou « P » pour les appels passés vers les numéros 0899 et à une facturation en « C+S » pour les appels passés vers les numéros 0896.

Qui plus est, la multiplication de paliers tarifaires rendrait impossible toute lisibilité tarifaire pour le consommateur. C'est tout particulièrement le cas actuellement de la coexistence des tarifications à la durée et à l'acte avec la tarification mixte alors que la création d'une tarification à l'acte devait justement participer à cette lisibilité tarifaire des numéros spéciaux.

Cette coexistence aurait également pour effet d'obliger les opérateurs à mettre en œuvre un modèle de facturation (inter-opérateurs et de détail) par bloc de numéros ZABPQ, alors que les systèmes actuels de facturation reposent aujourd'hui sur un modèle unique (A+S ou P). Les systèmes de facturation de SFR devraient être modifiés en profondeur, ce qui prendra un temps et des moyens conséquents (plusieurs millions d'euros) pour une période de

coexistence de seulement 2 ans, ne permettant pas d'amortir le coût de la mise en œuvre et risquant de se répercuter sur les coûts de facturation des SVA (soit donc le taux de peines et soins appliqué aux éditeurs).

En conséquence, **SFR estime que le passage du modèle économique actuel (A+S ou P) vers le modèle cible de l'Autorité (C+S) devrait être mis en œuvre au plus tôt au 1<sup>er</sup> janvier 2015, sans période transitoire** où les deux modèles coexisteraient. Les nouveaux paliers pourraient être mis en œuvre, selon le modèle économique actuel, sans attendre cette date, dès lors que les éditeurs sont pleinement conscients des modifications qui interviendront et du calendrier retenu.

Un tel schéma (bascule au 1<sup>er</sup> janvier 2015) faciliterait la compréhension des consommateurs de la réforme envisagée par l'Autorité, les développements en matière de systèmes d'information des opérateurs, l'accompagnement marketing des clients (éditeurs et petits opérateurs), mais également la gestion des informations contractuelles liant les opérateurs à leurs clients (information tarifaire beaucoup plus simple grâce à l'unicité du modèle économique et possibilité de prévenir suffisamment à l'avance les clients du changement de tarification).

## **II. Banalisation de la composante « C »**

### *a. Une décision difficilement compréhensible pour SFR*

Comme SFR avait pu l'exprimer lors de la consultation précédente, il existe une distinction intrinsèque forte entre deux grandes familles de services à valeur ajoutée, distinction d'ores et déjà traduite dans le plan de numérotation. Ainsi, SFR estime qu'il existe, d'une part des services « subis », dont les consommateurs ne sauraient s'abstraire (les services publics notamment) et qui correspondent aux paliers bas du plan de numérotation (moins de 0,06 € la minute), et, d'autre part, des services « choisis », reflétant un libre choix de consommation (météo, bourse, jeux, horoscope, érotisme...) et correspondant généralement aux paliers hauts du plan de numérotation, les prestataires de services étant libres de fixer la tarification qu'ils souhaitent appliquer à leurs services.

Les opérateurs ont accepté de revoir la facturation de la composante « C » pour les services « subis », en réponse à une demande d'amélioration de l'accès à ces services, et ce, malgré des impacts financiers importants (une dizaine de millions d'euros par an pour SFR).

SFR ne comprend donc pas que l'Autorité souhaite banaliser la composante « C » pour les services « choisis », au risque de mettre à contribution tous les consommateurs pour la minorité qui fait le choix d'utiliser ces services et d'entraîner une modification de la chaîne de valeur, et notamment une réévaluation des taux de peines et soins.

Enfin, SFR attire l'attention de l'Autorité sur les conséquences possibles d'une telle décision pour les services clients des opérateurs (i.e. les services après-vente, services d'assistance technique ou services chargés du traitement des réclamations). En effet, la banalisation de la composante « C », du fait du développement des offres d'abondance en téléphonie mobile, instaurerait une gratuité totale des appels à destination de ces services. Dès lors, ce serait

l'ensemble de leur modèle économique qui s'en trouverait bouleversé, avec des répercussions sur toute la chaîne de valeur.

*b. Une décision juridiquement contestable*

Si l'harmonisation des structures tarifaires entre tous les types de réseau est compréhensible dans le cadre d'une réforme des services à valeur ajoutée, SFR estime que l'Autorité, dans sa décision d'imposer la banalisation de la composante « C », irait probablement au-delà des compétences qui lui ont été récemment attribuées à l'issue de la transposition du paquet Télécom en matière de fixation « *[des] principes de tarification et [des] prix maximaux applicables à ces numéros* » (article L. 44 du CPCE).

En premier lieu, l'Autorité risquerait de méconnaître la portée du champ d'application de ses compétences en matière de fixation des principes de tarification et de prix maximaux applicables. En effet, les autorisations d'attribution de numéros sont strictement encadrées par le droit communautaire et, plus précisément par l'article 6 de la directive « Autorisation » (directive 2002/20/CE du 7 mars 2002 modifiée par la directive 2009/140/CE du 25 novembre 2009) qui dispose que « *l'autorisation générale s'appliquant à la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques, les droits d'utilisation des numéros peuvent être soumis uniquement aux conditions énumérées à l'annexe. Ces conditions sont non discriminatoires, proportionnées et transparentes (...)* ».

Or, si la partie C de l'annexe, fixant la liste limitative des « *conditions dont peuvent être assortis les droits d'utilisation de numéros* » mentionne « *les principes de tarification et prix maximum applicables dans la série de numéros concernée* », le champ d'application de cette disposition est strictement limitée à la mise en place de principes de tarification et prix maximum concernant une série de numéros bien identifiés, et ne saurait être étendu pour l'ensemble des numéros. Cette interprétation est confirmée par l'article L. 44 du CPCE qui transpose cette disposition communautaire en prévoyant précisément que « *l'autorité identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés. Elle peut fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables à ces numéros. Les numéros ou blocs de numéros qui ne figurent pas sur cette liste ne sont pas surtaxés* ».

Ainsi, en imposant aux opérateurs de communications électroniques la banalisation de la composante « C » pour l'ensemble des numéros commençant par 08 et des numéros courts, et non les seuls numéros identifiés au sein du plan national de numérotation téléphonique comme pouvant être surtaxés, **ce projet de décision enfreindrait des prescriptions impératives et directement applicables posées par le droit communautaire.**

En deuxième lieu, il convient de rappeler que le respect du principe de proportionnalité s'impose à l'Autorité en application du II de l'article L. 32-1 du CPCE, qui dispose que, dans le cadre de ses attributions, l'Autorité prend « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis* »

Or, **la solution envisagée par l’Autorité ne semble pas proportionnée** au regard des objectifs de régulation qui incombent à l’Autorité puisque, comme l’indiquait SFR dans la précédente consultation, il suffirait d’imposer à chaque opérateur qu’il fixe pour toutes ses offres une composante « C » unique et non banalisée, pour répondre aux objectifs consommateurs de l’Autorité en matière de lisibilité tarifaire. Ce gain de lisibilité permettrait de favoriser la concurrence entre opérateurs, la composante « C » devenant un facteur de différenciation entre opérateurs plus facilement perceptible par le consommateur.

Enfin, le projet de l’Autorité aurait des répercussions sur le marché de détail, un opérateur n’étant plus en mesure de proposer une offre distinguant les appels vers les services à valeur ajoutée (SVA) des appels interpersonnels, alors même que leurs caractéristiques propres justifient pleinement des modèles économiques différents pour ces appels<sup>1</sup>, modèles aujourd’hui mis en œuvre par tous les opérateurs, les appels vers les SVA n’entrant pas aujourd’hui dans l’équilibre économique des offres des opérateurs mobiles.

**La suite des remarques de SFR s’inscrit dans l’hypothèse où la banalisation de la composante « C » est néanmoins retenue par l’Autorité dans sa décision à venir.**

*c. Une décision qui nécessitera un délai de mise en œuvre*

Indépendamment de ces considérations juridiques et de l’incertitude qui en découle, **la mise en œuvre d’une telle décision nécessitera un délai de mise en œuvre important, d’un an minimum**, afin de modifier les contrats et adapter les systèmes d’information de facturation de détail des opérateurs.

En effet, les tarifs de la composante « C » sont, bien évidemment, une composante des contrats liant les opérateurs aux clients finaux, professionnels ou consommateurs. Dès lors, la modification du modèle économique opérée par l’Autorité devra être répercutée dans ces contrats. Le projet de décision ne sera d’ailleurs pas systématiquement à l’avantage des consommateurs, les clients des offres fixes en présélection et VGA (aussi bien les consommateurs que les entreprises) passant d’un univers où la communication était prise en charge par l’éditeur (via le départ d’appel facturé à l’opérateur hébergeur du service) à un univers où la communication leur sera désormais facturée.

Ces modifications contractuelles correspondent à des modifications structurantes des systèmes d’information de facturation de détail, impactant l’ensemble des clients fixes (3P et présélection) et mobiles de SFR ainsi que la facturation inter-opérateur avec des impacts sur les relations entre opérateur et éditeur (entraînant une forte diminution du chiffre d’affaires associé).

---

<sup>1</sup> Ces appels sont structurellement différents des appels interpersonnels : ils génèrent des pics de trafic, exigent un niveau de qualité de service élevé (ex : mise en œuvre de dispositifs techniques spécifiques pour assurer la communication comme la répartition intelligente des appels vers les téléconseillers), n’engendrent pas d’appels réciproques (forme de symétrie d’usage des réseaux de télécommunication), entraînent des niveaux d’impayés supérieurs à la moyenne et des sollicitations supplémentaires du service client de l’opérateur qui n’est pourtant pas le prestataire du service.

d. Une décision qui doit être précisée

SFR souhaite remercier l’Autorité pour l’effort didactique important réalisé pour les exemples de mise en œuvre de la banalisation de la composante « C ». De ces réflexions, SFR souhaite relever deux points qui lui semblent importants.

SFR estime que, lorsqu’une offre propose des appels illimités vers certains numéros, il ne devrait pas être possible de choisir le numéro d’un service à valeur ajoutée. En effet, la banalisation de la composante « C » devrait s’entendre comme portant sur la tarification de la communication des appels vers les SVA et non sur l’absence de distinction entre numéros interpersonnels et numéros SVA dans les offres des opérateurs. Le projet de l’Autorité ne semble pas parfaitement explicite sur ce sujet et mériterait donc d’être clarifié en ce sens.

Ensuite, SFR s’interroge sur la **tarification des appels vers des numéros SVA passés par ses clients depuis l’outre-mer ou l’étranger**. En effet, ces appels sont effectués en situation de roaming et sont donc **déjà encadrés par le règlement Roaming III** qui, dans son considérant 28, précise que « *les eurotarifs transitoires appels vocaux [...] ne [devraient] pas s’appliquer à la partie du tarif qui est imputée pour la fourniture de services à valeur ajoutée mais seulement aux tarifs demandés pour la connexion à ces services* ».

En conséquence, en imposant que la communication soit considérée comme un appel vers le même département (cas d’un appel depuis l’outre-mer) ou vers la métropole (cas d’un appel depuis l’étranger), le projet de décision de l’Autorité irait à l’encontre de ce règlement européen, les tarifs des appels identifiés par l’Autorité pouvant être distincts de l’eurotarif.

De plus, dans la mesure où les appels émis depuis l’outre-mer vers les numéros SVA sont, techniquement, très majoritairement à destination de la métropole, SFR ne comprend pas que ces appels puissent être appréhendés comme des appels à destination du même département d’outre-mer. Une telle considération serait également un frein pour de potentielles offres favorables aux ultra-marins résidant en métropole (typiquement, une offre où les appels à destination d’un département d’outre-mer donné, depuis la métropole ou le même département d’outre-mer, bénéficieraient d’un tarif préférentiel).

Ainsi, **SFR estime que le projet de décision de l’Autorité devrait faire l’économie d’essayer d’appréhender les appels vers les numéros SVA depuis l’étranger ou l’outre-mer, la tarification de ces appels étant déjà encadrée par le règlement Roaming III.**

### **III. Modèle d’interconnexion**

Si « *l’Autorité estime [qu’il] semble légitime que le modèle d’interconnexion, technique et économique, applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification banalisée ou majorée, fixes et non géographiques par nature, évolue à terme pour s’harmoniser avec celui des numéros fixes non géographiques* », SFR note que le projet de décision en lui-même ne modifierait pas l’encadrement de la prestation d’acheminement des appels qui, comme le rappelle l’Autorité elle-même, doit être « *commercialisée à un tarif raisonnable* » (article L. 34-8-2 du CPCE).

A ce titre, SFR souhaite rappeler que la décision n° 2007-0213 du 16 avril 2007, qui fixe les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée, impose notamment aux opérateurs de départ d'appel, d'une part, de faire droit aux demandes raisonnables des entreprises proposant des services à valeur ajoutée par des utilisateurs dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires et, d'autre part, de faire droit aux demandes raisonnables de ces entreprises, ayant pour objet le reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination de leurs numéros, dans des conditions objectives et non discriminatoires.

Dans ce cadre, le Conseil d'Etat, dans l'arrêt du 19 juin 2009 Société 118218, avait considéré que « *le caractère raisonnable* » renvoie « *s'agissant des deux tarifs des deux composantes du service rendu aux utilisateurs et de la prestation de reversement qui incombe à l'opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals, qui effectue la facturation, à un partage reflétant la contribution de chacune des deux entreprises concernées au service rendu à l'utilisateur final et aux coûts chacune des deux entreprises concernées au service rendu à l'utilisateur final et aux coûts afférents à cette contribution* ». En outre, le Conseil d'Etat ajoutait que le caractère raisonnable du tarif devait également « *être apprécié au regard de l'ensemble des objectifs fixés par le paragraphe II de l'article L. 32-1 du CPCE* ».

En conséquence, le projet de décision de l'ARCEP doit impérativement tenir compte de ces éléments pour respecter le cadre réglementaire.

**Il est donc essentiel qu'un opérateur de boucle locale puisse répercuter les coûts inhérents aux spécificités des appels vers les services à valeur ajoutée<sup>2</sup>, et en particulier les investissements consentis pour assurer le niveau de qualité demandé par les fournisseurs de services à valeur ajoutée.**

Orienter le modèle d'interconnexion pour les numéros spéciaux vers le modèle économique en vigueur pour les numéros fixes non géographiques, voire la mise en œuvre d'une terminaison d'appel, aurait pour conséquence de bouleverser complètement la chaîne de valeur existante en faisant porter sur les opérateurs hébergeant les SVA les coûts spécifiques aux appels vers les services à valeur ajoutée.

Ce serait particulièrement paradoxal alors que le déséquilibre des flux d'appels traduit clairement la nature de la prestation liant l'opérateur de boucle locale et l'opérateur SVA : il ne s'agit pas d'une interconnexion entre opérateurs mais d'une prestation d'accès (l'opérateur de boucle locale donne accès à son réseau à l'opérateur SVA).

**SFR estime donc préférable que la décision de l'Autorité ne modifie pas le modèle économique applicable aux numéros spéciaux, y compris dans l'orientation que pourrait donner l'Autorité concernant une évolution « à terme » de ce modèle.**

---

<sup>2</sup> Idem note de bas de page 1 (cf. supra).

#### **IV. Attribution des numéros par blocs de 1 000**

Comme l'indiquait déjà SFR lors de la précédente consultation, SFR estime qu' « *un tel mode d'attribution complexifierait les référentiels tarifaires et multiplierait mécaniquement le risque de saturation des équipements réseaux en augmentant significativement le nombre de routes qui devront être intégrées au sein des tables de traduction des commutateurs* ».

L'attribution par blocs de 1 000 nécessitera des modifications d'éléments du réseau de SFR mais également des modifications importantes des systèmes d'information de facturation, aujourd'hui conçus pour une attribution par blocs de 10 000 numéros. La facturation reposant sur l'identification, pour un numéro appelé, du tarif et de l'opérateur hébergeur du service, l'homogénéisation du tarif par blocs de 10 000 numéros participe à réduire la complexité des modifications à apporter aux systèmes d'information, mais n'exonère pas d'un travail significatif à mener sur ces systèmes.

La mise en œuvre de l'attribution par blocs de 1 000 pour les numéros commençant par 08088 n'a pas entraîné une telle complexité du fait de leur échec commercial, un seul opérateur ayant demandé l'ouverture de ces numéros sur la boucle locale de SFR. Dès lors, une solution ad hoc a été mise en œuvre, solution qui ne saurait passer à l'échelle sur une volumétrie significative.

**Une évolution pérenne des systèmes d'information de SFR, permettant d'assurer la facturation par blocs de 1 000 pour les numéros commençant par 0893, 0894, 0895, 0896 et 0898 nécessitera au moins une année de mise en œuvre.**

#### **V. Paliers proposés pour les SVA et granularité de la composante « S »**

SFR estime que le nombre de paliers proposé pour les numéros « majorés » prolonge la complexité de l'encadrement actuel et mérite en conséquence d'être revu à la baisse, afin de faciliter les évolutions tarifaires en élargissant l'emprise des paliers.

**Il pourrait ainsi n'être retenu que 2 paliers pour les numéros « majorés » :**

- un palier réunissant les numéros commençant par 081 et 082, avec une composante  $S \leq 0,20 \text{ € / min}$  ou  $S \leq 0,50 \text{ € / appel}$  ;
- un palier réunissant les numéros commençant par 089, avec une composante  $S \leq 0,80 \text{ € / min}$  ou  $S \leq 5 \text{ € / appel}$  ;

Concernant les propositions de l'Autorité en matière de granularité de la composante « S », SFR partage l'objectif de l'Autorité en matière de lisibilité pour le consommateur mais considère qu'une telle réforme doit impérativement faire l'objet de concertations préalables avec l'ensemble des acteurs et ne saurait être intégrée aussi tardivement à la réforme de fond des numéros spéciaux, sous peine d'en affaiblir la crédibilité.

Tout d'abord, SFR s'interroge sur la portée de cette granularité. En effet, comme le rappelle l'Autorité, « *elle n'a pas [...] à définir les valeurs faciales des différents paliers tarifaires* ». Cependant, la fixation de granularités minimales a mécaniquement pour effet de figer des

valeurs faciales (excepté pour la granularité à 1c€ qui n'a, en pratique, aucun sens). A titre d'exemple, en cas de hausse du taux de TVA, un service ayant une valeur faciale supérieure à 1€ ne pourrait pas se contenter de répercuter cette modification sur le tarif du service. Il devrait arbitrer entre maintenir son tarif (au détriment de ses marges) ou bien le modifier à la hausse (au moins 25c€), cette hausse étant a priori significativement plus importante que celle du taux de TVA.

SFR est favorable à une modification des tarifs aujourd'hui en vigueur, afin de mettre en œuvre des tarifs plus compréhensibles pour le consommateur (i.e. des tarifs ronds). Cependant, SFR ne souhaite pas que soit mis en œuvre, sans une concertation plus importante des acteurs, une granularité susceptible d'entraîner un grand nombre de tarifs (plus de 100) pouvant être perçu par les éditeurs comme leur donnant droit à l'ouverture de tarifs sans tenir compte des contraintes des opérateurs. **En conséquence, SFR souhaite que l'Autorité ne retienne pas, à ce stade, la mise en place d'une granularité des paliers tarifaires,** un travail de concertation devant être mené, au sein de l'association SVA+, afin que les acteurs puissent converger vers une solution conjuguant la pluralité de tarifs demandée par les éditeurs et les contraintes en matière de systèmes d'information des opérateurs, tout en respectant l'orientation de la décision de l'Autorité quant à la lisibilité tarifaire. Ce travail de concertation devrait également permettre de fixer l'encadrement déontologique des nouveaux tarifs. En revanche, **l'Autorité pourrait utilement donner des éléments d'appréciation du caractère raisonnable des demandes de nouveaux tarifs. A ce sujet, SFR estime qu'un tarif disposant d'une granularité inférieure au centime d'euro n'est pas raisonnable.**

## **VI. Numéros spéciaux dédiés aux SMS/MMS**

SFR s'interroge sur la portée du projet de décision de l'Autorité en la matière. En effet, alors que l'Autorité précise très clairement, dans les motifs exposés, son objectif d'efficacité concernant la fonction « STOP » en cas de mutualisation des numéros entre éditeurs, cet objectif disparaît complètement de sa décision qui crée, sans les réduire à cet objectif, deux tranches de numéros, l'une pour des numéros « gratuits », l'autre pour des numéros « banalisés ».

Si SFR comprend les difficultés théoriques identifiées par l'Autorité en matière d'efficacité de la fonction « STOP » en cas de mutualisation de numéros courts entre éditeurs, SFR tient à indiquer à l'Autorité que si un consommateur répond STOP à un numéro, c'est l'ensemble des services bénéficiant de ce numéro qui ne solliciteront plus le consommateur. En conséquence, la solution actuelle est surabondante et protège efficacement le consommateur. D'ailleurs, à la connaissance de SFR, l'utilisation de la fonction STOP semble extrêmement faible (moins de 1%), tout comme la probabilité pour un consommateur d'être sollicité par deux éditeurs utilisant le même numéro. En conséquence, le cas évoqué par l'Autorité semble particulièrement théorique.

De plus, suite aux efforts didactiques menés par les éditeurs et les opérateurs, les consommateurs commencent à savoir distinguer le spam SMS et les messages commerciaux, les premiers étant généralement associés à des numéros longs et les seconds à des numéros courts. Créer une nouvelle tranche de numéros longs pour l'envoi de SMS commerciaux

jetterait très probablement le trouble dans l'esprit des consommateurs, qui pourraient percevoir ces messages comme du spam, d'autant plus que le numéro commencerait par 08 (souvent associé, dans l'imaginaire collectif, à des numéros onéreux).

Afin de ne pas pénaliser les éditeurs, il pourrait être envisagé de mener des travaux afin de mettre en œuvre des mécanismes simples permettant de gérer efficacement le « STOP » pour des services multiples, mécanismes plus intuitifs et plus simples que l'utilisation d'un numéro long dédié au STOP. Il n'y aurait donc aucune urgence, et probablement aucune utilité à la création d'une catégorie de numéros spéciaux pour les messages SMS / MMS à cette fin.

Si l'Autorité souhaite néanmoins créer une telle catégorie de numéros spéciaux, il devrait être précisé dans le projet de décision que ces numéros ont pour unique objet de permettre la réception, par l'éditeur, du souhait du consommateur de mettre un terme à la réception de SMS de prospection et ne sauraient être utilisés pour recueillir d'autres demandes du consommateur.

A titre informatif, SFR rappelle à l'Autorité qu'il existe déjà une tranche de numéros courts (de la forme 3XXXX) ayant les caractéristiques de la tranche 0831 proposée par l'Autorité, numéros dont les établissements bancaires sont les principaux utilisateurs.

De même, SFR tient à indiquer à l'Autorité que les messages « STOP » envoyés par les consommateurs font partie des messages facturés aux éditeurs, ceci formant un mécanisme vertueux où les éditeurs ont intérêt à proposer un service intéressant, peu générateur de messages « STOP ».

## **VII. Autres points d'attention**

### *a. Création d'une nouvelle catégorie de numéros courts à 6 chiffres*

SFR constate effectivement une demande des éditeurs pour des numéros courts disposant de niveaux de redevance moins élevés. La fixation de nouveaux niveaux relevant d'une modification législative, **il semblerait donc souhaitable de mettre en œuvre une large concertation, incluant le Ministère de l'Economie, afin de favoriser l'adoption de nouveaux tarifs** susceptibles de répondre aux demandes des éditeurs.

Une telle concertation doit être un préalable à la création de nouveaux numéros courts, création qui risquerait de rater son objectif faute de consensus partagé sur les tarifs que doit fixer le législateur.

### *b. Numéros commençant par 0860 et 0868*

SFR considère qu'**une migration vers le modèle cible de l'Autorité serait totalement disproportionnée au regard du marché adressé par ces numéros, et que cette migration se fera au dépend des consommateurs** les utilisant, au bénéfice de France Télécom.

En effet, ces numéros sont utilisés pour accéder à des services Internet bas débit depuis une ligne fixe. Les consommateurs utilisant ces numéros ne disposent donc pas d'une offre triple-play et se verront donc facturés en plus du service pour les minutes de connexion, alors

qu'aujourd'hui c'est leur opérateur, essentiellement France Télécom, qui facture un départ d'appel à l'opérateur hébergeant le service. Ainsi, les consommateurs verraient leur facture augmenter et France Télécom gagnera le différentiel entre son tarif de détail et son tarif régulé de départ d'appel.

**Une telle migration irait donc à l'encontre des principes guidant la réforme envisagée par l'Autorité.** Aussi SFR propose que pour ces numéros soient mis en œuvre une tranche spécifique où la composante « C » serait nulle et la composante « S » non nulle, ce qui permettrait de faire survivre les modalités actuelles de facturation de ces numéros dans le nouveau cadre souhaité par l'Autorité.

*c. Restriction des appels depuis les numéros spéciaux*

SFR accueille avec un intérêt fort la volonté de l'Autorité de lutter contre les spams vocaux. Cependant, il semble que la rédaction retenue à ce stade par l'Autorité fasse porter l'obligation sur l'opérateur du consommateur appelé et non sur l'éditeur du service, voire l'opérateur hébergeant cet éditeur, pourtant premier responsable de la pratique. **SFR souhaite donc que le projet de décision de l'Autorité soit amendé pour que l'interdiction d'utiliser un numéro commençant par 089B porte sur l'éditeur du service ou, à défaut, l'opérateur hébergeant cet éditeur.**

Pour être parfaitement efficace, il conviendrait également de modifier la rédaction afin de préciser qu'en cas d'appel par un service correspondant à un tel numéro, aucune information (numéro ou métadonnée) n'est transmise en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. En effet, les entreprises aujourd'hui à l'œuvre dans les spams vocaux pourraient vouloir afficher un autre numéro ou une information incitant à rappeler un numéro majoré.

Enfin, SFR estime que cette restriction devrait être également applicable à tout numéro court dont la tarification correspond à celle des numéros commençant par 089B (interdiction devant porter sur l'éditeur de services ou l'opérateur l'hébergeant) ainsi qu'à tout numéro spécial étranger (sous réserve de la capacité d'identification de ces numéros) afin d'éviter que les fournisseurs de services délocalisent leur activité et que ces pratiques perdurent.

Par ailleurs, concernant la possibilité d'appeler une personne physique ou morale via un numéro à tarification majorée, SFR estime que ce sujet, d'apparence simple, mérite réflexion. En effet, **la proposition de l'Autorité semble tenir du simple bon sens pour les numéros interpersonnels ou les numéros des administrations et services publics.** Mais il en va autrement pour certains numéros professionnels. Aussi, SFR estime préférable que l'association SVA+ mène un travail d'identification des exigences qui devraient être respectées pour pouvoir être appelé via un numéro à tarification majorée, en distinguant les différents cas de figure, plutôt que l'Autorité ne prenne une décision susceptible de pénaliser de nouveaux modèles économiques et des acteurs innovants du marché des SVA.

*d. Tarification au numéro et migrations inévitables*

Tout d'abord, SFR constate que **des migrations sont très probablement inévitables.** Pour des raisons évidentes de lisibilité pour le consommateur, il ne semble pas raisonnable

d'envisager de regrouper en une seule tranche les numéros commençant par 080, regroupant les numéros « gratuits » et les numéros « banalisés ».

En conséquence, **certains numéros existants de la future tranche « gratuite » devraient migrer à terme vers la tranche « banalisée »**, dès lors que les éditeurs de ces numéros ne voudront pas prendre en charge la communication de l'appel, et ce, à juste titre puisque leurs modèles économiques ne prévoient pas aujourd'hui une telle prise en charge.

Si SFR est consciente des difficultés qui découleront des migrations, SFR considère que **ces migrations pourraient s'inscrire dans un processus clair permettant de fixer au plus tôt les tarifications applicables aux différents blocs de numéros**, ce processus devant être défini par l'Autorité afin d'éviter des contentieux ex-post. A titre d'exemple, SFR estime que les blocs de numéros relevant de paliers mixtes devraient majoritairement, voire prioritairement, être orientés vers une tarification à l'acte.

Qui plus est, **un tel processus devra nécessairement être explicité, même en cas de mise en œuvre d'une tarification par exception** (typiquement au numéro), puisqu'il faudra prévoir un traitement par défaut des numéros n'ayant fait l'objet d'aucune demande des éditeurs.

Ensuite, comme SFR avait pu l'indiquer lors de la précédente consultation publique, SFR estime que **la tarification au numéro soulève un certain nombre de difficultés qui sont, aujourd'hui, loin d'être résolues**.

Par exemple, une telle fonctionnalité risquerait de favoriser les pratiques de fraude, comme des « ping call » qui se présenteraient sous la forme de numéros SVA avec connotation tarifaire faible (ex : 0810) mais appliqueraient un tarif particulièrement élevé. Pour éviter ce type d'effets négatifs pour l'ensemble du marché SVA, un tarif au numéro ne devrait que pouvoir être inférieur ou égal à la valeur de la tranche dans laquelle il se situe. De même, sans encadrement spécifique, il pourrait être tentant, pour un numéro devant faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental d'utiliser une telle fonctionnalité pour essayer de s'abstraire du contrôle parental.

De plus, cette fonctionnalité entraîne une perte de lisibilité pour les consommateurs, qui supposerait de contraindre la tarification d'un numéro à rester au sein d'une même catégorie tarifaire, et ainsi s'appuyer sur la signalétique tarifaire qui serait mise en place.

Par ailleurs, la fréquence des modifications des tarifs, et les préavis associés, doivent être également encadrés, des modifications multiples et répétées étant non seulement difficilement compréhensibles par les consommateurs au regard de leurs factures, mais également très difficiles à facturer à ces derniers compte-tenu de la fréquence de valorisation des appels.

Ensuite, la mise en œuvre de la facturation au numéro passe par la mise en place d'une base de données centralisée avec laquelle devront interagir tous les opérateurs acteurs de la chaîne de valeur. Ceci pose des problèmes de complexité et de coûts de mise en œuvre d'une telle base, mais également de coûts d'accès à cette base (l'inscription et le changement dans la base APNF ont un coût de 0,50 € pour les opérateurs). Il est dès lors probable que les plus petits

opérateurs ne pourront pas s'interfacer avec celle-ci, ce qui posera des problèmes opérationnels d'information des consommateurs et de facturation entre opérateurs.

Enfin, si une telle solution devait être mise en œuvre, elle nécessiterait probablement plusieurs millions d'euros d'investissement et un délai technique (3 ans environ). Il serait donc préférable qu'elle s'insère dans un cadre pérenne (transition des réseaux vers un mode tout IP). Il en va de même pour la fonctionnalité de mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, pour laquelle les mécanismes permettant d'assurer le recueil du consentement du consommateur pour moduler le tarif de l'appel sont particulièrement complexes à mettre en œuvre. A cette fin, il pourrait être envisagé de restreindre la possibilité de modulation du tarif à une seule occurrence par appel.

**SFR mène des études afin d'estimer s'il est possible de répondre aux difficultés identifiées dans un calendrier compatible avec celui envisagé par l'Autorité.** Toutefois, SFR souhaite faire part de ses doutes compte-tenu de l'ensemble des points, notamment techniques, qui doivent être adressés.

*e. Tranche 0895 dédiée aux services soumis à contrôle parental*

**SFR est favorable à l'ouverture d'une telle tranche** mais souhaite alerter l'Autorité sur les difficultés de mise en œuvre de dispositifs de contrôle parental et le risque de perte de crédibilité de ces dispositifs si de tels services étaient encore accessibles en dehors de cette tranche.

Les difficultés techniques identifiées incitent SFR à demander un délai d'au moins 18 mois pour la disponibilité d'un tel dispositif et que celui-ci devrait permettre au consommateur de bloquer toute la tranche 0895, et non en filtrer une partie en fonction des tarifs ou des contenus des services. De plus, sur le réseau fixe, ce dispositif ne pourra être mis en place qu'au fur et à mesure de l'évolution du parc de clients.

Enfin, **SFR estime que pour être pleinement efficace, les services soumis à contrôle parental ne devraient relever que de cette tranche, sous peine de décrédibiliser toute la démarche.** En conséquence, la décision de l'Autorité ne peut se contenter de proposer une tranche pour les « *services que leurs éditeurs souhaitent rendre inaccessibles en cas de mise en œuvre d'un dispositif de contrôle parental sur la ligne appelante* » mais devrait obliger les éditeurs de ces services à opter pour cette tranche, quitte à ce que les services en place soient contraints de changer de numéro. La mise en place du dispositif de contrôle parental devant prendre du temps, une telle migration n'aurait pas à être immédiate, mais la mise en œuvre d'une tranche dédiée à ces services permettrait, en soi, aux parents d'identifier des appels vers ces services, et donc une possible utilisation à leur insu par leurs enfants.

*f. Facturation à la seconde dès la première seconde*

Si la tarification à la seconde dès la première seconde constitue en effet le mode de tarification le plus utilisé dans les offres de service téléphonique en France pour les communications interpersonnelles nationales, **il s'agit d'une tendance du marché et non de la réglementation.**

D'ailleurs, contrairement à ce qu'écrit l'Autorité, **les dispositions de l'article L. 113-4 du code de la consommation n'indiquent absolument pas qu'il s'agit d'un mode de facturation « normal »**. Au contraire, ces dispositions prévoient que « [tout opérateur propose] une offre dans laquelle les communications métropolitaines [...] sont facturées à la seconde, dès la première seconde ». Autrement dit, ces dispositions visent à **garantir une exception dans les offres des opérateurs et ne font aucunement référence à une quelconque normalité du mode de tarification à la seconde dès la première seconde**.

De plus, l'Autorité semble volontairement oublier que cet article « *ne s'applique pas aux appels vers les numéros pouvant être surtaxés* » (3<sup>ème</sup> alinéa de l'article L. 113-4 du code de la consommation). En conséquence, **le législateur a volontairement distingué les numéros surtaxés des numéros interpersonnels pour cette obligation**, entendant par là qu'il est normal que les numéros surtaxés ne soient pas facturés à la seconde dès la première seconde. Ainsi, en voulant imposer une tarification à la seconde dès la première seconde, l'Autorité va à l'encontre de la volonté du législateur.

En la matière, il semblerait plus légitime de comparer les appels vers les numéros spéciaux aux appels émis en situation de roaming, et de **permettre aux opérateurs de prévoir une durée d'appel indivisible de 30 secondes et une tarification à la seconde au-delà**.

*g. Tarification identique de la composante « S » pour tous les opérateurs*

Compte tenu des objectifs de régulation qui incombent à l'ARCEP, SFR estime nécessaire la mise en œuvre d'une tarification identique de la composante « S » pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible. Une telle mise en œuvre est utile pour la bonne compréhension par les consommateurs de la tarification de cette composante et permettra de simplifier les systèmes d'information des opérateurs.

En outre, SFR estime que les tarifs doivent faire l'objet d'une concertation entre éditeurs et opérateurs, afin de concilier les souhaits des éditeurs et les contraintes des opérateurs, mais qu'en tout état de cause, les paliers doivent répondre aux besoins du marché et non aux seules exigences de l'opérateur historique, héritage d'un rapport de force qui doit être aujourd'hui révolu.

*h. Catégorisation des 10XY*

SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur la catégorisation des numéros des services clients des opérateurs (10XY) que l'Autorité semble, par moment, considérer nécessairement comme des numéros surtaxés (cf. les tableaux récapitulatifs du projet de décision).

Or certains numéros des services clients des opérateurs peuvent relever des dispositions de l'article L.121-84-5 du code de la consommation et, en conséquence, ne pas être surtaxés. Il conviendrait donc que l'Autorité, dans son projet de décision, précise clairement que ces numéros peuvent relever, selon la tarification effective qui leur est appliquée, des numéros surtaxés et des numéros non-surtaxés.