

Réponse d'Atos Worldline à la CONSULTATION PUBLIQUE sur le projet de décision relatif à la Réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

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 ?

Nous pensons que la tarification unique de la composante « S » pour tous les opérateurs de départ est indispensable, elle répond à l'attente des utilisateurs finals en termes de transparence et de lisibilité. De même l'accessibilité des numéros SVA depuis toutes les boucles locales est un prérequis pour le bon fonctionnement des services.

Le socle commun de tarifications que nous souhaitons est basé sur l'attachement d'un palier tarifaire à un bloc de numéros. La grille des tarifs applicable doit ainsi être fixée en concertation avec les associations regroupant les professionnels du secteur parmi lesquelles figurent l'ACSEL et la FFT dont Atos Worldline est membre.

Afin de permettre aux éditeurs de gérer les tarifs de leurs numéros de manière plus dynamique, nous préconisons que les solutions permettant de modifier le tarif soient étudiées. De préférence, cette souplesse s'implémentera à l'aide de la modulation tarifaire en cours d'appel qui répond à plusieurs besoins des éditeurs et des consommateurs :

- Accessibilité à des services différents via un seul numéro,
- Facturation dépendant du service effectivement rendu,
- Application d'un tarif non surtaxé lors des phases d'attente,
- Changement de tarif appliqué à tous les appels sans changement du numéro SVA.

Nous pensons qu'il faut cadrer ces possibilités de modification du tarif associé à un numéro pour éviter que les consommateurs ne soient surpris par un tarif très différent de celui qu'ils supposaient.

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

La granularité définie par l'Autorité est suffisamment détaillée pour permettre une sélection de tarifs qui répondront aux besoins des éditeurs en respectant les contraintes des opérateurs. Dans la pratique, il faudra cependant limiter le nombre de paliers effectivement disponibles pour les éditeurs afin éviter que les SI des opérateurs soient contraints de gérer une centaine de tarifs pour chaque opérateur SVA et améliorer la lisibilité pour les consommateurs.

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 nouvelle catégorie de numéros à 6 chiffres peut répondre à un besoin pour certaines catégories d'éditeurs mais nous avons le sentiment que le prix risque d'être dissuasif dans bien des cas. En effet, le prix est identique à celui des 3BPQ, ce qui ne semble pas cohérent avec leur niveau de rareté qui est dans le rapport 1/100 par rapport à celui des 3BPQ ; et ce qui ne correspond pas au souhait des éditeurs de bénéficier de numéros « courts » moins coûteux.

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

Nous pensons que le fait d'utiliser des numéros du plan public de numérotation est souhaitable à bien des égards : pour l'identification plus aisée des abonnés éditeurs de service et également pour que cet identifiant soit le même pour tous les MNOs et MVNOs actuels et futurs. De même, l'officialisation de la bidirectionnalité sur les services SMS offerts aux agrégateurs permet de rendre ce canal parfaitement symétrique et permettra la naissance de nouveaux services.

Afin de concrétiser cette évolution, il faudra organiser un groupe de travail réunissant les opérateurs mobiles et les agrégateurs pour définir les conditions impérativement multi-opérateur de l'utilisation précise de ces numéros, l'évolution des « offres agrégateurs » des opérateurs mobiles pour prendre en compte ces numéros et les modalités de migration technique de l'offre actuelle avec des « Short Codes » vers des offres basées sur ces numéros du plan public (gestion du débit entre un opérateur et un agrégateur, mutualisation de celui-ci pour l'ensemble des numéros, gestion de la bidirectionnalités, modèle économique...)

Nous pensons qu'il faut pousser plus loin la démarche de l'Autorité et mutualiser les ressources en numérotation utilisables pour les services voix et SMS. L'affectation de tranches spécifique SMS en 0830 et 0831 peut être remplacée par la possibilité d'utiliser les numéros des paliers gratuits et banalisés (en 080X, 30PQ et 31PQ) pour les services SMS et pour les services voix. En utilisant ainsi les mêmes ressources en numérotation pour les services voix et SMS, la gestion des contacts multicanal sera facilitée : un usager pour contacter un éditeur par téléphone suite à la réception d'un SMS de sa part pour lequel l'identifiant de l'émetteur sera précisément le numéro du service client ; et inversement il pourra répondre par SMS à une sollicitation vocale à laquelle il n'est pas en mesure de répondre.

Dans un deuxième temps, nous pensons qu'il faut étendre le dispositif aux tarifications majorées et rendre toutes les tranches de numéros existantes disposant de paliers tarifaires « à l'appel » compatibles avec le canal SMS ; y compris les 3BPQ et les 5BPXYZ. La gestion multicanal sera ainsi possible sur tous les paliers tarifaires et la communication des éditeurs sera grandement simplifiée

car il suffira d'indiquer un seul numéro pour joindre le service par SMS ou par téléphone.

Sur le calendrier de mise en œuvre, nous pensons qu'il faut prévoir, avant toute décision, une phase de concertation approfondie avec les agrégateurs et avec les opérateurs mobiles de façon à bien mesurer tous les impacts de cette évolution et les travaux à effectuer pour adapter les plateformes techniques et les dispositions contractuelles.

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 ?

Nous approuvons la mesure de lutte contre les appels à rebond dès lors qu'elle limite l'interdiction aux appels à partir des 089B ; elle permettra de sanctionner les émetteurs d'appels à rebond sans pénaliser les éditeurs qui veulent présenter le numéro d'accès à leur service client et services administratifs lors des contacts sortants (généralement accessibles via des numéros SVA longs à paliers intermédiaires ou via des 3BPQ).

Concernant la question 5, nous sommes favorables à la lutte contre les abus et les fraudes constatés sur certains sites de référencement car ils dégradent l'image des SVA. Nous pensons néanmoins qu'il faut rester vigilant pour éviter de faire disparaître un marché qui répond à un besoin des consommateurs et des entreprises référencées ; dans cette optique nous nous associons aux recommandations faites par l'ACSEL dans sa réponse à cette consultation.

Question n° 6 : Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?

De manière générale, les modifications des modèles économiques ainsi que les nouvelles modalités de tarification (suppression de la CEA pour les 0811, suppression des UT pour les 089B, ...) devront faire l'objet d'une large communication pour que le grand public ne soit pas surpris au moment de la facturation.

Les nouvelles conditions tarifaires peuvent amener un éditeur à modifier son numéro pour appliquer un tarif mieux adapté à son service que celui affecté par défaut à la tranche à laquelle appartient son numéro. Dans ce cas le processus de mise en œuvre préconisé par l'Autorité nous semble pertinent.

Pour ce qui est de l'application de la nouvelle grille tarifaire et des nouvelles modalités de tarification (à la seconde dès la première seconde, ...), nous pensons qu'il est souhaitable que cette

mise en place se fasse à une date précise et avec une synchronisation de tous les acteurs : la date du 01/01/2015 nous paraît un objectif réaliste.

En ce qui concerne les modalités d'interconnexion, nous partageons l'analyse de l'Autorité : pour les numéros SVA payants l'OBL appelant perçoit la composante C de la part de son abonné, il est donc cohérent que celui-ci finance l'acheminement de l'appel de la même manière que pour les numéros fixes non géographiques. En revanche l'opérateur SVA doit rester garant de la qualité de service et de la bonne adéquation entre le dimensionnement des interconnexions et les pointes de trafic générées par le service. Dans le cas des SVA, nous proposons que l'acheminement continue d'être effectué via des interconnexions dont l'opérateur SVA est responsable avec l'économie par appel identique à celle des numéros fixes non géographiques (conformément à la proposition de l'Autorité).

Ceci revient à l'utilisation de raccordements (BPN ou liens VoIP) dont l'opérateur d'arrivée est responsable pour acheminer le trafic associé aux SVA (qu'ils soient à tarification gratuite, banalisée ou majorée). L'économie associée à l'acheminement des appels dépend du mode de facturation de la composante C. Si l'utilisateur final paye cette composante C, l'OBL appelant finance l'acheminement et en particulier le transit et la TA de l'opérateur SVA; et si le numéro est gratuit, c'est l'éditeur qui finance l'acheminement et en particulier le transit et le DA de l'OBL appelant.

Cette disposition permet transitoirement d'appliquer le nouveau modèle économique sur les infrastructures existantes ; à terme, dans un environnement full IP, les échanges de trafic devront se faire au niveau de nœuds d'interconnexion IP dans lesquels chaque opérateur est responsable de son « demi raccordement ».

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

Nous sommes favorables à la mise en place au plus tôt des différentes évolutions mais nous recommandons que ce calendrier prenne bien en compte toutes les contraintes techniques et administratives de l'ensemble des acteurs et en priorité celles des opérateurs de boucle locale départ.

Nous sommes également sensibles à l'aspect économique et souhaitons que les opérateurs puissent disposer du temps nécessaire pour intégrer ces évolutions dans le cadre des refontes en cours de leurs système d'information : notre but est d'éviter que certains prennent argument des évolutions demandées pour accroître des tarifs de prestations qu'ils opèrent pour le compte des autres opérateurs comme par exemple le taux de peines et soins pour facturation et recouvrement de la composante « S ».

Nous souhaitons éviter les conséquences néfastes en termes de surcoûts et de lisibilité tarifaire pour le consommateur de la coexistence de nouveaux paliers en « C+S » et des paliers actuels ; c'est

pourquoi nous préconisons que le passage au modèle « C+S » se fasse en une seule fois et que les nouveaux paliers nécessaires puissent être créés dans le modèle actuel et basculent ensuite en modèle « C+S » en même temps que les autres.