

**Réponse de Colt Technology Services à la consultation
de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
sur la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts**

1 Synthèse

Colt Technology Services [Colt] remercie l'Autorité d'avoir lancé cette consultation publique. Colt reconnaît que l'Autorité a étudié le sujet dans le détail et a tenté de créer un dispositif cohérent. Colt, qui ne souhaitait pas le passage de la tarification des services à valeur ajoutée au C+S, accepte maintenant cette modification parce que le débat sur la refonte des services à valeur ajoutée dure depuis quatre ans et doit trouver une conclusion.

Toutefois, plusieurs dispositions de la réforme proposée suscitent chez Colt la plus extrême réserve :

- La granularité d'attribution au millier et de facturation à la dizaine de milliers, couplée avec la séparation entre tarification gratuite et banalisée, ou entre tarification à l'appel et tarification à la durée, va conduire à devoir renuméroter la moitié des services, en dressant les uns contre les autres les éditeurs partageant un même bloc de numéros. Ceci porterait donc un coup sérieux au secteur des SVA. A titre d'alternative, Colt propose que les acteurs des SVA mettent en œuvre, au 1^{er} janvier 2015, la facturation au numéro et étudient en vue d'une mise en œuvre à une date ultérieure la modulation tarifaire.
- La mise en œuvre, dès l'entrée en vigueur de la décision, des dispositions concernant les nouvelles ressources de numérotation, est ingérable par le secteur. En effet, créer du C+S là où il n'y en a pas, créer des nouveaux paliers, refondre les systèmes de facturation de gros et de détail, tout cela demande des spécifications communes chez tous les opérateurs et du temps pour permettre une implémentation cohérente. L'acteur qui exigerait, au nom de la décision ARCEP n° 07/0213 de régulation symétrique, une entrée en vigueur immédiate, générerait une confusion qui irait à l'encontre des buts recherchés par la réforme.
- Le fait d'imposer la banalisation du C dans la même décision que celle du S fait courir aux chantiers complexes nécessaires à la banalisation du S le risque d'être les victimes collatérales de la contestation par certains de la banalisation du C ; Colt invite donc l'ARCEP à prendre ces deux mesures dans deux décisions distinctes.
- La remise en cause des modalités d'interconnexion serait une condition d'échec d'une refonte des SVA. Aucun acteur n'investira si les bases du modèle économique sont susceptibles d'être inversées en cours de route.

C'est pourquoi Colt préconise d'amender le projet de décision sur ces quatre points, en introduisant :

- Une généralisation de la facturation au numéro dès le 1^{er} janvier 2015,
- Une entrée en vigueur des nouvelles dispositions tarifaires au 1^{er} janvier 2015 ; si de nouvelles ressources de numérotation doivent être ouvertes avant cette date, Colt préconise qu'elles le soient selon les modèles économiques actuels, et qu'il soit prévu dès l'ouverture comment ces ressources basculeront dans le nouveau modèle au 1^{er} janvier 2015.

- Une séparation en deux décisions de la banalisation du S et de celle du C ;

et en garantissant une stabilité du régime de l'interconnexion indirecte jusqu'à l'extinction de la technologie TDM.

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

Colt traite les questions 1 et 2 comme une seule et même question, car la réponse qu'y apporte Colt est commune : il s'agit d'introduire la facturation au numéro, à la fois pour supporter le socle commun des tarifications supportées et pour éviter les conséquences néfastes de la conjugaison d'un grand nombre de tarifs et de leur association à des blocs de numéros.

2.1 Les propositions de l'ARCEP

L'ARCEP propose, entre autres dispositions, de fixer la valeur du S avec une granularité de :

- 0,01€ pour les valeurs faciales inférieures à 0,20€ (soit 20 tarifs à l'acte et 20 tarifs à la durée),
- 0,05€ pour les valeurs faciales de 0,20€ à 1 € (soit 14 tarifs à l'acte et 14 tarifs à la durée)
- et de 0,25€ pour les valeurs faciales de 1 € à 5 € (soit 16 tarifs à l'acte et 16 tarifs à la durée),
- plus le tarif gratuit et le tarif banalisé.

Ceci fait un total de 102 tarifs légitimes, donc difficiles à refuser par un opérateur de boucle locale, par application de la décision ARCEP n° 07-213 de régulation symétrique des SVA.

Par ailleurs, l'existence du droit à la portabilité va conduire les opérateurs, à l'interconnexion, à savoir gérer 102 tarifs * 60 opérateurs de boucle locale si l'on est opérateur de services à valeur ajoutée, ou bien 102 tarifs * 85 opérateurs SVA si l'on est OBL. Il ne s'agit là que des données d'aujourd'hui, sans tenir compte d'une croissance attendue de ces chiffres.

Le remplacement des anciens tarifs par les nouveaux, couplé au maintien de la tarification par blocs, se traduirait par une guerre entre les éditeurs partageant le même bloc pour savoir vers quel tarif du S évoluerait le bloc et éviter ainsi une très coûteuse dénumérotation. L'opérateur SVA n'aurait aucune légitimité à préférer le point de vue de certains éditeurs au point de vue d'autres.

L'ARCEP propose d'allouer les numéros SVA par blocs de 1000, ce qui conduit à un chantier important de refonte des logiciels de facturation inter-opérateurs, sans aucun autre avantage que de moins vite saturer le plan de numérotation.

La facturation des appels nationaux repose sur deux concepts :

- La facturation « normale » par blocs (aujourd'hui de 10 000, demain de 1000 numéros si le projet de décision ARCEP passe tel quel),
- La facturation « par exception » à l'unité (aujourd'hui réservée aux numéros portés).

2.2 La réponse de Colt : la facturation au numéro

L'ARCEP propose d'imposer de refondre la facturation par blocs, ce qui coûtera cher aux opérateurs et n'apportera aucun avantage fonctionnel aux acteurs de la chaîne de valeur des SVA. Quitte à devoir faire un développement, pourquoi ne pas le faire porter sur le second concept, la facturation par exception, et laisser telle quelle la facturation par blocs ?

La rareté des blocs de 10 000 peut être résolue – et l'est déjà – par un marché secondaire de la délégation de numéros, qui est officiel en ce qui concerne les numéros interpersonnels. En ce qui concerne les SVA, la délégation de numéros est de fait déjà pratiquée. A titre d'exemple, Colt se voit refuser par l'ARCEP de nouveaux blocs de 0899. Du coup, ce sont les opérateurs de SVA clients de Colt qui demandent et obtiennent ces blocs et les font câbler sur le réseau de Colt, en les déléguant à Colt, quitte à ce que Colt leur en alloue une partie.

Etendre formellement aux SVA la procédure de délégation de numéros n'est pas bien compliqué dans le cadre d'une décision modifiant les règles de gestion du plan de numérotation.

Le principe de généralisation de la facturation par exception consisterait à enrichir dans la base de l'APNF la description de tout numéro SVA actif (porté ou non porté) d'un code donnant son tarif.

Les annonces de portages de SVA à la base APNF comprendraient donc un champ supplémentaire, le tarif. Les ouvertures de numéros SVA non portés devraient faire l'objet d'une annonce de leur tarif à l'APNF. Les changements de tarifs d'un numéro (à l'intérieur de chaque grande famille) également.

Ces descripteurs tarifaires, statiques à l'échelle d'un appel, seraient intégrés par les chaînes de médiation et de facturation au même titre qu'est gérée la facturation des numéros portés.

L'utilisation de descripteurs tarifaires qui ne seraient pas des préfixes de portabilité ne consommerait pas de ressources de numérotation supplémentaire.

Pour éviter les abus, la facturation au numéro devrait être encadrée. Colt propose à ce titre les règles suivantes :

- Un numéro 080 ne pourrait recevoir que les tarifications gratuite et banalisée,
- Un numéro 081 et 082 ne pourrait recevoir que les tarifications gratuite et banalisée, et les tarifications majorées inférieures ou égales à 0,15€/par appel ou par minute ;
- Un numéro 089 pourrait recevoir toute tarification.
- Un changement de tarif d'un numéro ne pourrait intervenir que le 1^{er} du mois à 0h00.

2.3 *Éléments de comparaison internationale sur la facturation au numéro et la modulation tarifaire*

A titre d'exemple de pays européen où les services à valeur ajoutée peuvent être facturés au numéro, Colt peut citer la Suisse et les Pays-Bas.

En Suisse, le système de facturation déterministe au numéro (Online billing) permet en outre la modulation tarifaire via la signalisation (Offline billing type A) ou hors signalisation (Offline billing type B). Cette solution est gérée par Teldas, l'entité de gestion de la portabilité des numéros en Suisse. Le détail de cette solution est disponible sur :

<https://www.teldas.ch/products/individual-number-allocation.html>

Aux Pays-Bas, les numéros de service commençant par 08 ou 09 font l'objet d'une facturation au numéro : L'association COIN - Vereniging COIN (COmmunications INfrastructure) - , qui réunit les opérateurs, assure plusieurs missions :

- Faciliter la portabilité des numéros,
- Faciliter les services d'accès,
- Mettre en œuvre une base de données de référence des numéros portés **ainsi que des tarifs des numéros SVA (0800/0900) activés**,
- Protéger de l'affichage sur les factures les numéros en liste rouge,
- Faciliter le respect et la mise en œuvre de la convention anti-fraude,
- Faciliter le changement d'opérateur haut débit.

https://www.coin.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=7&Itemid=33&lang=en

A titre de contre-exemple, Colt peut citer l'Allemagne. Ce pays avait adopté en 2005 « l'offline billing » pour permettre la modulation tarifaire des services premium. Mais, introduite début 2005 sans délai de mise en œuvre suffisant et en l'absence d'une régulation symétrique des SVA, cette fonctionnalité n'avait pas été mise en œuvre par tous les opérateurs de boucle locale. En 2012, la loi impose la gratuité du temps d'attente, d'abord par une solution de type « ring-back tone » pendant l'attente initiale, puis, en phase 2 en cours d'appel, par un bricolage autour du mécanisme d'établissement d'un double appel.

Les deux raisons de l'échec allemand à rendre la modulation tarifaire universelle sont les suivantes :

- Fixation par le législateur ou le régulateur d'un délai de mise en œuvre trop court pour que tous les opérateurs puissent la mettre en œuvre,
- Absence d'une décision de régulation symétrique des SVA (comparable à la décision ARCEP n° 07-0213) permettant aux opérateurs mobiles de refuser de mettre en œuvre la modulation tarifaire, au nom de leur droit à déterminer eux-mêmes leurs tarifs de détail.

Les conclusions de ce benchmark sur trois pays sont donc les suivantes :

- La facturation au numéro fonctionne dans deux pays (NL et CH), sur la base de la chaîne informatique inter-opérateurs mise en place pour gérer la portabilité des numéros,

- La modulation tarifaire ne fonctionne que dans un seul (CH),
- Pour réussir la mise en œuvre universelle (c'est-à-dire par l'ensemble des boucles locales) de l'une ou l'autre de ces fonctionnalités, il faut du temps et de la régulation symétrique.

2.4 Propositions applicables à la France quant à la facturation au numéro et à la modulation tarifaire

Les réflexions sur la modulation tarifaire des opérateurs français depuis le rapport du CGTI de 2008 ont buté sur les difficultés suivantes :

- Les informations de modulation tarifaire sont générées par l'appelé et doivent être transmises à l'opérateur de l'appelant, pour qu'il les répercute sur sa facture.
- Une solution qui n'est pas universelle est peu attractive : comment expliquer que le temps d'attente est gratuit à partir de tel réseau et payant à partir de tel autre ? Ou bien qu'un appel est facturé selon les choix exprimés par l'appelant à partir d'une boucle locale et de façon déterministe à partir d'une autre ?
- Les solutions de modulation tarifaire construites sur la signalisation SIP sont possibles, mais elles ne seront universelles, au mieux, qu'à partir de l'extinction du réseau TDM.
- La solution TDM à la modulation tarifaire, les ITX, n'est pas universelle dans le monde TDM. La réflexion menée au sein de la FFT fin 2010-début 2011 a conduit à la volonté de ne pas changer la signalisation TDM.
- La modulation tarifaire des appels prépayés pose une difficulté supplémentaire, car elle rend plus complexe le décompte en temps réel du prix de l'appel.

C'est pourquoi Colt propose que la FFT lance le chantier suivant :

- Spécifier et implémenter une modulation tarifaire en SIP,
- Utiliser cette signalisation SIP comme chaîne de liaison d'offline billing pour les appels TDM.

Une telle solution aurait comme avantage de proposer une solution à la demande de modulation tarifaire sans imposer de toucher à la signalisation TDM, ni développer une chaîne d'offline billing non standard et destinée à disparaître avec le TDM.

Elle aurait comme inconvénient de devoir reconstituer les éléments de facturation d'un appel TDM en réconciliant deux sources : le CDR TDM et le CDR SIP du même appel.

La condition de succès de ce plan est d'obtenir l'universalité, par l'engagement de tous les opérateurs de boucle locale (SIP et TDM) à sa mise en œuvre effective à une date commune.

Les systèmes de facturation prépayés sont par définition incompatibles avec une modulation tarifaire par offline billing. Il conviendrait alors de définir à l'avance si les appels à partir des abonnements prépayés vers les numéros SVA gérés en modulation tarifaire devraient :

- Être cassés (ces numéros étant inaccessibles des clients en prépayé),
- Être facturés au plafond de la tranche (comme c'était le cas pour le 3949 de Pôle Emploi, ce qui avait suscité un tollé),

- Etre facturés au tarif moyen de la tranche ?

Cette deuxième idée (la modulation tarifaire) est, on le constate, beaucoup moins bien définie que la première (la facturation au numéro). C'est pourquoi il semble prématuré à Colt d'évoquer à ce stade une date de mise en service et inutilement risqué de viser le 1^{er} janvier 2015 (cf. pages 37 et 39 du document de consultation). Mais le chantier d'étude peut être lancé.

2.5 Une question non résolue : le fondement de la légitimité de l'obligation de banalisation du C

L'ARCEP traite de la façon suivante la question de la légitimité de l'obligation de banalisation du C :

- a) Les plafonds tarifaires définis par les règles de gestion du plan de numérotation ne distinguent en rien la tarification d'un même SVA selon l'origine fixe ou mobile de l'appel ;
- b) Par rapport à ce plafond, les opérateurs mobiles pratiquent une surfacturation, que l'ARCEP désigne sous la lettre A ; cette surfacturation a eu, selon l'ARCEP, le mérite de favoriser l'accessibilité des numéros spéciaux au départ des mobiles ;
- c) Aujourd'hui, la tarification du A est complexe et peu lisible ; cette complexité est *« préjudiciable à la lisibilité et à la transparence tarifaire du marché, non seulement pour les consommateurs qui éprouvent des difficultés pour évaluer le prix réel des services, mais également pour les éditeurs qui ne savent plus quel tarif annoncer à leurs clients à l'appel de leur numéro »*.

Acceptons cet enchaînement d'assertions et analysons-les sous l'angle de la responsabilité :

- L'ARCEP a émis une règle (a) que les mobiles ont eu raison de bafouer (b) ; leur responsabilité n'est donc pas engagée sur ce point ;
- Toutefois, les opérateurs mobiles, en ne banalisant pas leur surfacturation A, ont causé un préjudice aux consommateurs et aux éditeurs (c).

Quand l'Autorité met fin à un préjudice, l'auteur du préjudice ne peut prétendre avoir droit à une compensation. Tout au plus peut-il demander une minimisation du choc économique, par une mise en œuvre graduelle de l'obligation (*glide path*).

En choisissant une mise en œuvre différée (au 1^{er} janvier 2015), mais non graduelle, l'ARCEP maximise les revenus des opérateurs mobiles pendant la période de transition, mais laisse entière la question du choc économique. L'ARCEP prend en conséquence le risque d'exposer les autres acteurs à la violence de ce choc. En effet, les opérateurs mobiles ont du mal à justifier les investissements dans les nouveaux mécanismes de tarification si la mesure punitive qui les frappe n'est pas clairement distinguée de la mesure de réorganisation et de revitalisation du marché des SVA (refonte de la grille tarifaire, banalisation du S, ...).

C'est pourquoi Colt invite l'ARCEP à scinder son projet de décision en deux :

- Une décision « constructive » portant sur la banalisation du S et la refonte de la grille tarifaire d'une part,

- Une décision « punitive » imposant la banalisation du C pour mettre fin à un abus d'autre part.

En cas de contestation de la seconde décision, la première ainsi ne serait formellement pas touchée. Les investissements collectifs du secteur des SVA dans sa refonte et son amélioration pourraient ainsi se poursuivre plus sereinement.

Colt invite également l'ARCEP à traiter séparément la question du barycentre du choc économique (le 1^{er} janvier 2015 selon le projet de décision) de celle du lissage ou non de ce choc. En d'autres termes, ne faut-il pas, une fois le barycentre fixé et tout en respectant celui-ci, scinder la mesure de banalisation du C en plusieurs étapes étalées dans le temps, de six-mois en six mois par exemple, pour les 0820/0821, pour les 0825/0826, pour les 0890 à 0892, et enfin pour les 0897 et 0899 ?

3 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 ?

Colt trouve intéressante l'idée d'une nouvelle classe de numéros courts, mais préférerait que sa date de mise en œuvre soit repoussée à un délai raisonnable pour définir et mettre en œuvre de façon harmonieuse la tarification de détail et la tarification inter-opérateur. Comme pour l'ensemble des ressources de numérotation nouvelles proposées par l'ARCEP, Colt demande que, s'il doit y avoir une mise en œuvre avant le 1^{er} janvier 2015, celle-ci se fasse selon les modèles économiques actuels, quitte à prévoir avant l'ouverture de ces ressources les modalités du basculement du modèle économique applicable à ces ressources au 1^{er} janvier 2015.

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

Colt pense que la seule question valable à propos des numéros spéciaux SMS/MMS est le maintien ou non d'un plan de numérotation privé pour ces services. On peut imaginer de passer de tels services sur le plan public de numérotation, mais dans ce cas-là pourquoi ne pas le faire en bloc ? Colt ne voit pas l'intérêt d'émettre les numéros spéciaux SMS et MMS entre un plan privé et un plan public de numérotation.

5 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 ?

La question n°5 posée par l'ARCEP vient en conclusion de deux sections relatives à la légitimité des usages :

- L'une concernant les appels à rebond,
- L'autre relative aux pratiques consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée.

La question n°5 peut s'appliquer à l'une ou à l'autre de ces pratiques, selon que « l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne » s'applique au numéro appelant (premier cas, celui des appels à rebond) ou au numéro appelé (second cas, celui des référencements sur le web sans consentement).

Il s'agit donc bien de deux dispositions distinctes qui ne peuvent pas faire l'objet d'une réponse indistincte.

5.1 Appels dont l'identification de ligne appelante est un numéro commençant par 0899

Considérons d'abord la disposition envisagée concernant les appels dont l'identification de ligne appelante est un numéro commençant par 0899.

La première question qui se pose à propos de la disposition envisagée est de savoir si elle s'applique aux utilisateurs finals à qui sont alloués ces numéros, c'est-à-dire aux utilisateurs finals d'installations de téléphonie privée permettant à ces derniers de présenter un numéro de sélection directe à l'arrivée, ou bien aux opérateurs de services de communications électronique. En effet, un numéro de téléphone unique (numéro isolé) ou un numéro de tête de ligne (NDI ou numéro de désignation de l'installation) sont gérés par l'opérateur fournissant le service téléphonique au public, alors que le numéro présenté par les autres lignes de l'installation (NDS ou numéro de désignation secondaire) est géré par l'exploitant de l'installation de téléphonie privée.

Le titulaire de l'abonnement multi-lignes dont émanent les appels dont le numéro appelant commence par 0899 n'est pas forcément le titulaire de ce numéro.

La disposition envisagée par l'ARCEP ne porte pas sur les responsables de l'action, mais sur les opérateurs, à qui l'ARCEP demande d'assumer une responsabilité supplémentaire. Quelle analyse juridique peut-on faire de la démarche proposée ?

Le fait perturbateur n'est pas condamné. L'ARCEP demande simplement aux opérateurs de le rendre inopérant.

Ce fait perturbateur peut être qualifié de fraude. En effet, inviter à rappeler un numéro commençant par 0899 est une tentative de provoquer la consommation, via un réflexe de rappel, d'un service que l'on ne souhaite pas consommer. Le message gratuit d'information tarifaire est là pour ramener à la raison ceux qui rappellent de façon réflexe les appelants de leurs derniers appels manqués. Ceux qui, ayant rappelé le numéro commençant par 0899, ne raccrochent pas avant la fin du MGIT, consomment un service qui n'a pas d'utilité pour eux.

Que dit le Code des Postes et des Communications Electroniques en matière de fraude ? La notion est abordée à l'article L.32, alinéa 12, au titre de la définition des exigences essentielles : « *On entend par exigences essentielles les exigences nécessaires pour garantir dans l'intérêt général la santé et la sécurité des personnes, la compatibilité électromagnétique entre les équipements et installations de communications électroniques et, le cas échéant, une bonne utilisation du spectre des fréquences radioélectriques en évitant des interférences dommageables pour les tiers. Les exigences essentielles comportent également, dans les cas justifiés, la protection des réseaux et notamment des échanges d'informations de commande et de gestion qui y sont associés, l'interopérabilité des services et celle des équipements*

terminaux, la protection des données, la compatibilité des équipements terminaux et des équipements radioélectriques avec des dispositifs empêchant la fraude, assurant l'accès aux services d'urgence et facilitant leur utilisation par les personnes handicapées. ».

Dans le cas des appels émanant d'autocommutateurs privés et présentant en lieu et place du numéro de sélection directe à l'arrivée un numéro commençant par 0899, l'acte frauduleux est bien commis sur un équipement terminal qui n'est pas sous le contrôle de l'opérateur.

La partie Décrets en Conseil d'Etat du Code des Postes et des Communications Electroniques s'étend longuement sur les exigences essentielles, qui s'appliquent aux vendeurs d'équipements terminaux et qui donnent à l'ARCEP le pouvoir d'en interdire la commercialisation s'ils ne respectent pas les exigences essentielles. L'ARCEP dispose donc de pouvoirs pour lutter contre les « appels à rebond », mais n'y fait aucune référence quant au phénomène qu'elle cherche à combattre.

La disposition proposée « *Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé.* » crée une obligation pesant sur les opérateurs alors que l'origine de la fraude repose sur des clients des opérateurs.

Colt n'est pas contre le fait que les opérateurs soient regardés avec bienveillance par l'ARCEP quand ils procèdent, au titre de leurs traitements anti-fraude, au filtrage de tels appels, mais déplore que l'ARCEP entérine l'irresponsabilité des fraudeurs, et souhaite que l'ARCEP reconnaisse qu'elle confie aux opérateurs une nouvelle mission, faute d'avoir exercé ses propres prérogatives, ou d'avoir reconnu que leur exercice ne serait pas efficace suffisamment rapidement à l'échelle où se développe le phénomène..

L'ARCEP devrait donner à sa proposition le statut d'une ligne directrice et non celui d'une obligation pesant sur les opérateurs qui sont les seuls à qui s'appliquent les règles de gestion du plan de numérotation.

A ce titre, et pour permettre aux opérateurs de dissuader les fraudeurs et se dédommager du coût des traitements anti-fraude, Colt propose que ceux-ci facturent les appels et les tentatives d'appel présentant un numéro appelant commençant par 089 au tarif d'un appel de deux minutes vers ce numéro.

5.2 Pratiques 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 jugé par certains comme déplaisant, mais, en l'état actuel du droit positif, il n'est pas illégal. S'il l'était, il n'y aurait pas besoin de prendre une mesure réglementaire nouvelle pour le combattre. 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. »*.

Colt considère qu'une telle disposition va trop loin, car elle 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 Colt 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. »*.

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

La question n°6 clôt une section consacrée par l'ARCEP aux évolutions envisageables des règles d'interconnexion.

Colt considère que l'évolution des règles d'interconnexion ne peut s'envisager à court ou moyen terme, y compris pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2015. Son application aux réseaux TDM paraît difficilement concevable. Son application aux réseaux IP mérite de faire l'objet de travaux prospectifs approfondis.

La question de la responsabilité du dimensionnement des réseaux pesant sur l'appelé, qui fait de la publicité sur son numéro et qui est donc le seul à pouvoir prévoir le dimensionnement du trafic, exclut tout changement de responsabilité dans le cas des réseaux TDM, et le rend sujet à caution dans le cas des réseaux IP. Peut-on réellement avoir des règles d'interconnexion différentes selon la technologie supportant le flux de trafic ?

Par ailleurs, les lourds développements en termes de facturation de détail et à l'interconnexion ne peuvent être financés dans un contexte d'instabilité des règles d'interconnexion.

Par conséquent, Colt invite l'ARCEP à préciser dans sa décision que les règles d'interconnexion relatives aux SVA ne changeront pas avant la fin des réseaux TDM.

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

Colt est d'accord pour une refonte des SVA au 1^{er} janvier 2015, pourvu qu'elle corresponde à la mise en œuvre de la facturation au numéro, mais Colt est très réticent à l'introduction anticipée des nouveaux mécanismes.

En effet, la coexistence des deux modèles sera complexe pour les opérateurs et totalement incompréhensible pour les consommateurs. Un changement de tous les SVA en une fois, comme cela avait été fait pour le passage de la numérotation à 10 chiffres, serait beaucoup plus clair pour tout le monde.

Le gel de l'attribution des ressources ne sert à rien. Il crée seulement la suspicion sur la pérennité des ressources en question.

Il doit rester possible d'ouvrir de nouvelles ressources dans l'ancien modèle d'ici le 1^{er} janvier 2015, sachant que ces ressources basculeront dans le nouveau modèle en même temps et dans les mêmes conditions que les ressources existantes.

En termes de mise en œuvre effective, tous les opérateurs gèlent les changements dans leur système d'information autour de la fin de l'année, généralement du 15 décembre au 15 janvier. Une date de bascule au 1^{er} février 2015 serait plus acceptable au plan opérationnel que le 1^{er} janvier.
