

# RÉPONSE À LA CONSULTATION SUR LA RÉORGANISATION DES TRANCHES DE NUMÉROS COMMENÇANT PAR 08 ET DES NUMÉROS COURTS

1<sup>ER</sup> juin 2012

# 1 Synthèse

Le projet de décision soumis par l'Autorité constitue un plan de réforme profond du secteur des services à valeur ajoutée (SVA) dont le poids économique en France était de 1.4 milliard d'euros en 2011.

Il ne s'agit par Bouygues Telecom de remettre en cause la nécessité d'une poursuite du mouvement de transformation déjà largement initié depuis quelques années avec la loi Châtel et la loi de modernisation économique, la mise en place de l'annonce tarifaire et enfin l'inclusion dans les forfaits mobile des numéros 080 et 081. Dans sa réponse à la consultation de juillet 2011 Bouygues Telecom avait jugé nécessaire la modernisation d'un canal de distribution des services qui est soumis à la concurrence de nouveaux canaux (internet fixe et mobile, applications smartphone ...).

Cependant, le projet de décision pose deux problèmes fondamentaux.

Le premier problème réside dans le choix de l'Autorité de retenir un modèle de tarification de détail C+S contestable au vu du cadre juridique. D'une part, la fixation, par l'ARCEP, d'un prix pour la composante « C » au tarif d'une communication « banalisée » est de nature à porter atteinte à la liberté d'entreprendre, protégée tant par le Conseil d'Etat (CE, 26 mars 2004, SA United Pan-Europe Communications France, n°244636) que par le Conseil constitutionnel (Conseil constitutionnel, 10 juin 1998, n°98-401, Loi d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail). D'autre part, l'amendement apporté par la directive 2009/140/CE à la directive Autorisation a clairement pour objectif de protéger le consommateur au travers de la transparence et de la lisibilité de l'information tarifaire. Imposer que la composante communication soit au prix d'une communication vers un numéro géographique va bien au-delà de cet objectif et ne pourrait advenir, le cas échéant, que par l'autre versant de la régulation c'est-à-dire celui de l'analyse de marché. L'OFCOM, qui vient de publier son projet de décision en retenant un modèle A+S, n'arrive pas à une autre conclusion lorsqu'elle indique que fixer un plafond au prix de détail de la communication (composante A) aligné sur le prix d'une communication vers un n° géographique (C), constituerait un risque de régulation. En stipulant que le prix maximal de la communication doit être égal au C et donc intégré dans les forfaits, lesquels représentent 70% des usages SVA actuels, le projet de décision français aboutit à imposer à l'opérateur à la fois des coûts et un revenu égal à zéro ! Car les opérateurs n'ont pas en pratique la capacité de relever le prix des forfaits déjà diffusés auprès de leur clientèle et dont le niveau de tarification n'a pas été conçu en prenant en compte cet usage.

En second lieu, l'Autorité n'a conduit aucune analyse de l'impact économique de cette mesure alors que celle-ci se traduira par une perte de revenu annuel de 200 M€ pour les opérateurs mobile, nécessitera un investissement de 100 M€ pour sa mise en œuvre et aura un coût annuel potentiel de 45 M€ pour les éditeurs utilisant les numéros gratuits. Ainsi l'article L32-1 qui dispose que les mesures doivent être prises dans des conditions objectives et transparentes et qu'elles doivent être raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis semble insuffisamment respecté. Si l'objectif d'une meilleure protection du consommateur constitue l'origine du plan de réforme, l'objectif du développement de l'emploi, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques aurait du être pris en compte dans la recherche d'une solution adaptée.

Le second problème réside dans la mise en œuvre de la réforme envisagée. Le projet de décision ne précise pas comment les tranches actuelles de numéros évoluent au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Par exemple, un numéro 0810 doit-il être tarifé à 6 ct la minute ou bien 15 ct l'appel ? Par ailleurs, la gestion des nouvelles tranches de numéros avec une tarification par bloc de 100 000 et une attribution par bloc de 1000 constituera une source importante de complexité dans les SI des opérateurs sans apporter de réels bénéfices. Bouygues Telecom est convaincu que la mise en place d'une tarification au numéro présente trois avantages importants :

- résoudre les problématiques de mise en œuvre rappelées ci-avant ;
- permettre aux éditeurs de choisir au 1<sup>er</sup> janvier 2015 le palier tarifaire qui leur paraît le plus adapté sans avoir à subir la contrainte de dénumérotation ;
- favoriser une plus grande concurrence sur le long terme entre les éditeurs du fait de la capacité à faire évoluer le tarif du S sans contrainte.

L'introduction de services SMS dans l'univers 08 n'est ni justifiée ni adaptée. Elle est source de confusion pour le consommateur alors même que l'objectif de la réforme est d'apporter de la lisibilité.

Face à ces deux problématiques, Bouygues Telecom renouvelle sa proposition d'un modèle P avec prix unique intégrant les deux composantes communication et service (dans ce modèle l'éditeur peut faire le choix d'un même prix pour le fixe et le mobile ou au contraire choisir deux prix différents). Ce modèle permet incontestablement une plus grande lisibilité du tarif comme l'a par ailleurs souligné l'Autorité de la concurrence par le passé. La mise en place de ce modèle permet aux différents acteurs économiques de préserver leurs équilibres économiques comme Bouygues Telecom l'avait montré dans sa réponse à la consultation de juillet 2011. Sans préservation de ces équilibres économiques, un plan de réforme ne peut réussir. En d'autres termes, est-il justifié et proportionné de demander à Bouygues Telecom de perdre 40 M€ de revenu annuel tout en maintenant son obligation de rendre accessibles les numéros spéciaux (décision 07-0213) ce qui le conduit à investir de 5 à 10 M€ dans la modification de son SI ?

	Proposition ARCEP Découplage des composantes C+S	Proposition Bouygues Telecom Prix tout compris P (possibilité de choisir un prix identique fixe et mobile ou deux prix différents)
Adéquation à l'objectif : protection élevée du consommateur	Répond à l'objectif Favorise les gros consommateurs voix (forfaits)	Répond à l'objectif Neutre pour les différents types de consommateurs voix (au compteur ou au forfait)
Acceptation de la réforme par le consommateur	Bonne mais éventuellement problématique pour les consommateurs RTC	Bonne
Lisibilité de la facture	Un même appel SVA apparaît sur 2 lignes (communication et service)	Une seule ligne sur la facture
Complexité et coûts de mise en œuvre	Très Important Évalué à 100 M€ par l'OFCEM Touche toutes les boucles locales fixe et mobile	Impact moins important Touche les boucles mobile seulement
Délai de mise en œuvre	Immédiat pour la création des nouvelles tranches et paliers (impossibilité technique avérée) 1 <sup>er</sup> janvier 2015 pour le changement du modèle de tarification de détail	Délai nécessaire de mise en œuvre pour la création de nouvelles tranches et paliers 1 <sup>er</sup> janvier 2015 pour le changement du modèle de tarification de détail
Impact économique pour les opérateurs	Perte de 200 M€ de revenu annuel pour les opérateurs mobile Plus le trafic SVA se développe sur les mobile, plus la perte s'accroît Perte de 20 M€ pour les opérateurs FAI Gain de 30 à 60 M€ pour l'activité RTC de France Télécom	Neutre pour le mobile à long terme si l'usage se développe sur le mobile comme le permet le modèle Sans impact sur le fixe hormis perte si migration du trafic vers le mobile
Acceptation de la réforme par les éditeurs avec S > 0	Pas acceptable pour une part importante des éditeurs car ils sont contraints d'arbitrer entre choix des tarifs et dénumérotation	Mise en œuvre de la tarification au numéro
Acceptation de la réforme par les éditeurs du gratuit	Pas acceptable sans modification du projet (coût potentiel de 45 M€ à terme)	Retenir la tranche 0806 à 0809 pour le gratuit ce qui rend la réforme applicable dès aujourd'hui avec les n° 0808-08
Développement du marché des SVA par une plus grande animation commerciale et du jeu concurrentiel entre les éditeurs	Faible sans facturation au numéro Faible avec un nombre important de paliers tarifaire	La tarification au numéro permet une grande flexibilité, renforcée par la réduction à deux catégories tarifaires : paliers bas et paliers hauts Le jeu concurrentiel entre les éditeurs est favorisé et des outils d'animation commerciale sont possibles (promotions...)
Impact sur les marchés de gros	Mise en place d'un départ d'appel mobile pour les n° gratuits	Mise en place d'un départ d'appel mobile pour tous les n°
Inclusion de services SMS	Création des tranches 0830 et 0831 Confusion dans l'esprit des consommateurs	Non nécessaire, évolution dans SMS+
Conformité au cadre	Faible Coûts imposés, pas de revenu dans 70 % des cas Mesure impactant très différemment les acteurs Conformité au cadre européen discutable	Conforme

## 2 La légalité du projet de décision est contestable

### 2.1 Le cadre européen pour la tarification de détail SVA a pour objectif une protection élevée du consommateur

La révision du cadre européen comprend deux amendements relatifs à l'utilisation des numéros SVA :

- Un amendement à la partie C de l'annexe à la Directive Autorisation, la partie C définissant les conditions dont peuvent être assortis les droits d'utilisation des numéros SVA. L'amendement définit l'une de ces conditions comme étant: « la désignation du service pour lequel le numéro est utilisé, y compris toute exigence liée à la prestation de ce service et, pour éviter toute ambiguïté, principes de tarification et prix maximum applicables dans la série de numéros concernée afin de garantir la protection des consommateurs conformément à l'article 8, paragraphe 4, point b), de la directive 2002/21/CE (directive «cadre»).
- Une évolution du texte de la Directive Service Universel à l'article 21, paragraphe 3-a : «[obligation pour l'opérateur de ] communiquer aux abonnés les informations sur les tarifs applicables concernant un numéro ou un service soumis à des conditions tarifaires particulières » ; ainsi qu'à l'annexe 2, paragraphe 2.2 : « Tarification générale précisant les services fournis et le contenu de chaque élément tarifaire (par exemple, redevances d'accès, tous les types de redevances d'utilisation, frais de maintenance), y compris les détails relatifs aux ristournes forfaitaires appliquées, aux formules tarifaires spéciales et ciblées et aux frais additionnels éventuels, ainsi qu'aux coûts relatifs aux équipements terminaux ».

En ce qui concerne le premier point ci-dessus, il a été transposé à l'article L44 du CPCE de la façon suivante : « 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. »

L'objectif recherché par le Conseil et le Parlement européen apparaît donc clairement d'apporter une protection au consommateur, cela au travers d'une information claire et lisible lui permettant d'exercer sa vigilance sur les prix et, d'autre part, par un encadrement du prix maximal (pour une série de n° donnée) afin de rassurer le consommateur sur la dépense qu'il devra assumer. Cet objectif ne remet pas en cause la liberté commerciale de l'opérateur.

Du reste, l'amélioration de la transparence et de la lisibilité tarifaire pour le consommateur constitue le socle de tous les mouvements de réforme qui ont été entrepris en Europe ces dernières années, que soit en France, en Grande Bretagne ou aux Pays-Bas. Le BEREC, dans son document de décembre 2011, cite la faible transparence actuelle de la tarification de détail comme le problème majeur devant être résolu.

C'est donc à la lumière de ce seul objectif que doit être compris la capacité nouvelle offerte aux NRA de définir « les principes de tarification et les prix maximaux applicables à ces numéros [numéros SVA] ».

### 2.2 L'inadéquation entre les obligations imposées et l'absence d'analyse de marché

La partie C de l'annexe à la Directive Autorisation qui établit les conditions attachées à l'utilisation des numéros SVA, se rapporte à l'article 6-1 de la même Directive lequel article définit les droits et obligations relatives à l'autorisation générale c'est-à-dire s'appliquant à tout opérateur de communications électroniques. En revanche, l'article 6-2 indique quant à lui que des obligations spécifiques peuvent être imposées à certains opérateurs conformément aux articles 5, 6 et 8 de la Directive Accès et conformément à l'article 17 de la Directive Service Universel. En somme, l'article 6-2 indique que des obligations spécifiques peuvent être imposées au terme d'un processus d'analyse de marché conduisant à reconnaître pour un ou plusieurs acteurs une puissance significative de marché. Or, le processus d'analyse de marché a pour objectif d'éviter « qu'une entreprise puissante sur le marché utilise différents moyens pour en empêcher l'accès ou pour fausser la concurrence ». Pour cela « les obligations imposées peuvent inclure l'exigence que les entreprises visées ne pratiquent pas de prix excessifs, n'interdisent pas l'accès au marché ou ne restreignent pas la concurrence en fixant des prix d'éviction, ni ne privilégient de manière abusive certains utilisateurs finals ou groupent leurs services de façon déraisonnable. Les autorités réglementaires nationales peuvent appliquer à ces entreprises des mesures d'encadrement des tarifs de détail, des mesures visant à maîtriser certains tarifs ou des mesures visant à moduler les tarifs en fonction des coûts ou des prix sur des marchés comparables, afin de protéger les intérêts des utilisateurs finals tout en favorisant une concurrence réelle. » (Article 17, soulignement Bouygues Telecom).

Il y'a donc lieu de séparer (au demeurant la Directive Autorisation impose clairement cette séparation) :

- Les obligations qui peuvent être imposées au titre de l'autorisation générale, notamment celle relative à l'imposition d'« un prix maximal » et dont l'objectif est d'assurer une protection élevée du consommateur.
- Et les obligations qui peuvent être imposées au titre de l'analyse de marché lesquelles peuvent s'appuyer sur un éventail de mesures autrement plus important pour le contrôle des prix et dont l'objectif est de favoriser une concurrence réelle.

En choisissant de fixer un prix maximal qui est celui des communications vers les numéros géographiques, le projet de décision prend prétexte d'un pouvoir qui lui est conféré dans le cadre du 1<sup>er</sup> point pour adopter un remède qui ne pouvait être adopté que dans le cadre du 2<sup>nd</sup> : fixation d'un prix maximal par analogie au prix observé sur un marché comparable.

En effet, tout en restant dans une logique de découplage des composantes Communication et Service, il était possible pour l'Autorité de retenir un prix maximal de la communication (noté A) qui ne soit pas aligné sur celui des communications vers les appels géographiques (noté C), ce qui aurait constitué un modèle A+S et non plus C+S. En imposant A=C, l'Autorité en vient à imposer un prix maximal fonction des prix en vigueur sur « des marchés comparables » ce qui constitue une approche qui ne pouvait trouver à s'appliquer que dans le cadre d'une analyse de marché.

### 2.3 Le projet de décision de l'OFCOM retient un modèle A+S et s'est refusé à aligner la composante A au niveau du C

L'OFCOM a publié en avril 2012 son propre projet de réforme des SVA et a retenu un modèle A+S. Conformément à l'amendement de la partie C de l'annexe à la Directive Autorisation, l'OFCOM dispose comme l'ARCEP de pouvoirs lui permettant de fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables aux numéros SVA.

On note que l'OFCOM ne propose pas de mettre en œuvre, à ce stade, un prix maximal de la composante communication aligné sur le prix C d'une communication vers les numéros géographiques. Ce choix est longuement commenté (points 10.146 à 10.193 pages 120 à 128 part B, la composante A est notée AC comme Acces Charge par le régulateur britannique) dont on peut retenir les éléments suivants :

10.180 Further, we would only be able to set a cap based on geographic rates if there was evidence that the introduction of a separate AC would not be sufficient to provide an adequate level of consumer protection. This is because imposing a cap is subject to the evidentiary requirements mentioned in the previous subsection (see paragraph 10.172). At present consider that there is evidence that consumers will be able to understand and utilise the AC in a way that should allow competition to constrain charges. If this proves not to be the case, it may become appropriate to return to a consideration of a cap on the AC aligned with the geographic rate.

10.172 The legal basis for setting a maximum AC in this manner would require clarity about the purpose of the cap. Ex-ante cost based retail charge controls are available to the regulator, as a last resort, as a means of addressing the exercise of market power. However, in this case, a cap on the AC would be for the purpose of addressing consumer harm. It is not clear on the information currently available that the concerns about the AC would justify the cap being set as a cost-based charge control.

Ainsi, l'OFCOM estime que l'établissement d'une composante A, avec des principes tarifaires conduisant à une grande lisibilité (voir 10.194), permet de répondre à l'objectif de protection du consommateur. Cependant, l'OFCOM n'écarter pas l'hypothèse où, malgré une lisibilité tarifaire accrue, une faible pression s'exercerait entre les opérateurs sur le niveau du A, ce qui conduirait le régulateur à réexaminer sa position concernant l'alignement du A sur le C.

La démarche du régulateur apparaît ainsi progressive et proportionnée. On note toutefois que dans une telle perspective d'alignement du A sur le C, l'OFCOM estime que la conformité avec le cadre légal devrait être clarifiée.

### 2.4 La mise à l'écart du principe de proportionnalité

Le principe de proportionnalité implique que les mesures prises par l'Autorité soient en adéquation avec les objectifs poursuivis et n'aillent pas au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.

En ce sens, la Commission européenne a indiqué : « "Compte tenu de la vitesse, du dynamisme et de la puissance de l'innovation des secteurs touchés par la convergence, les autorités publiques doivent éviter des approches qui conduiraient à une sur-réglementation, ou qui chercheraient simplement à étendre des règles existantes dans les secteurs des télécommunications ou des médias à des domaines d'activité qui sont aujourd'hui en grande partie libéralisés. Toute règles

mise en place devrait être élaborée de façon à atteindre, en respectant le principe de proportionnalité, des objectifs clairement identifiés. »<sup>1</sup>

Par ailleurs, la directive 2009/140 rappelle au considérant (5) que l'objectif est de réduire la réglementation ex ante au fur et à mesure jusqu'à ce que seul le droit de la concurrence régie les communications électroniques. Il est par ailleurs reconnu que les marchés des communications électroniques ont fait preuve d'une forte compétitivité et qu'il est « essentiel que les obligations réglementaires ex ante ne soient imposées qu'en l'absence de concurrence effective et durable ». En l'espèce, l'ARCEP ne justifie pas son intervention par l'absence de concurrence sur le marché des SVA.

Enfin, la directive précitée prévoit au considérant (56) que les obligations et les conditions à imposer devront être proportionnées, en particulier en comparaison avec les situations dans les autres États-membres, ce qui, de nouveau, n'a pas été fait par l'Autorité.

Le principal objectif poursuivi par l'Autorité est la lisibilité et la transparence tarifaire des SVA au profit des consommateurs. Alors que des mesures moins intrusives devraient être recherchées, l'Autorité propose un modèle de tarification qui revient à imposer des prix de détail.

## 2.5 En stipulant que le prix maximal de la communication doit être égal au C et donc intégré au forfait pour 70% des usages SVA actuels, le projet de décision français aboutit à imposer à l'opérateur un revenu égal à zéro dans 70 % des cas

L'Autorité a choisi d'imposer un prix maximal de communication vers un SVA égal au prix d'une communication vers un numéro géographique. Le principe est donc que tout appel vers un SVA soit soumis au même prix qu'un appel vers un numéro en 01 à 05 situé sur le même territoire (métropole ou territoire d'outre-mer).

A ce jour 67 % des appels émis depuis le fixe le sont depuis une box offrant un forfait (en l'occurrence 24/7) pour les appels voix. Sur le mobile, 79 % de la base clientèle grand public utilise un forfait voix qui peut éventuellement comprendre une plage d'abondance, bornée (quelques heures ou week-end) ou pas (24/7). Étant donné que 85 % des appels SVA sont émis depuis le fixe, on aboutit à une proportion où 70 % des appels SVA seront émis par une offre de téléphonie fixe ou mobile basée sur un principe de forfait, avec plage d'abondance ou sans.

Le prix des forfaits est établi sur les principes suivants :

- Lorsque ces offres ne comprennent pas de plage d'abondance, la tarification se base sur un coût de production qui peut être calculé simplement : temps d'utilisation moyen du forfait multiplié par le coût unitaire à la minute
- Lorsque ces offres comprennent une plage d'abondance, la tarification est plus délicate car elle se fonde, en plus du point précédent, sur une utilisation statistique de la plage d'abondance. Toute erreur d'appréciation (un usage en plage d'abondance beaucoup plus important que prévu) peut avoir des conséquences importantes sur les coûts et la rentabilité de l'offre.

Une fois le prix du forfait établi et sa distribution entamée auprès du grand public, l'opérateur n'a pas en pratique la possibilité de revoir à la hausse le niveau de prix de ce forfait : la forte concurrence entre les opérateurs, l'impact d'image auprès du client, l'impact sur l'économie de l'offre que représente la levée de l'engagement de durée constituent autant d'éléments qui aboutissent en pratique à ce que les forfaits déjà diffusés ne subissent pas d'augmentation. La seule exception fut celle du 1<sup>er</sup> trimestre 2011 lorsque l'augmentation de la TVA a été répercutée par les opérateurs fixe sur leurs offres haut et très haut débit (les opérateurs mobile, au contraire, n'ont pas répercuté cette hausse).

De facto, en stipulant  $A=C$  (c'est-à-dire le prix d'un appel SVA égal au prix d'une communication vers un numéro géographique), l'Autorité impose que dans 70 % des cas les communications SVA ne généreront aucun revenu pour l'opérateur :

- Pour un forfait hors plage d'abondance, le client continuera en moyenne à appeler le même nombre de numéros géographiques, mais de plus ses appels SVA seront décomptés aussi de son forfait. Il y a donc bien une augmentation de l'usage et donc augmentation des coûts.
- Pour un forfait en plage d'abondance, le point ci-dessus est décuplé par le fait que l'usage statistique des appels SVA en plage d'abondance est aujourd'hui inconnu et est sans doute difficilement prédictible par l'opérateur (il peut dépendre d'une actualité sportive ou d'émissions de télévision).

Ce problème est aggravé par le fait que structurellement une offre forfait repose sur une tarification au plus juste des usages inclus dans le forfait et d'une marge plus importante sur les usages hors forfait. Or, l'intégration dans le forfait des appels SVA peut conduire de facto à intégrer aussi des usages jusqu'ici situés en dehors du forfait et qui constituaient l'essentiel de la rentabilité de l'offre. C'est en particulier le cas des appels internationaux.

---

<sup>1</sup> Commission européenne, Livre Vert sur la convergence des secteurs des Télécommunications, des médias et des technologies de l'information, et les implications pour la réglementation



La mesure proposée par l'Autorité conduit donc à ce que dans 70 % des cas le revenu retiré par l'opérateur de la communication vers un numéro SVA sera nul. Il serait possible d'indiquer que les conditions amenées par ce projet de décision étant maintenant connues, il appartient à Bouygues Telecom de prévoir dès aujourd'hui l'inclusion des appels SVA dans la tarification de ses nouvelles offres, de sorte qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2015, date d'entrée en vigueur de la réforme, une part significative de son parc de clientèle utilise un forfait correctement tarifé. Quand bien même Bouygues Telecom prendrait cette mesure pour tous les forfaits mis en vente dès le 1<sup>er</sup> juillet 2012, 45 % des appels SVA émis à partir de janvier 2015 seraient encore émis depuis des offres dont le prix n'a pas été ajusté en prenant en compte cet usage.

Seul le RTC bénéficierait de l'introduction du C+S puisque France Télécom sera en mesure de facturer le prix d'une communication normale pour les offres au compteur. Étant donnée la position largement dominante de France Télécom sur le RTC, il est surprenant que l'Autorité propose une mesure qui finalement ne bénéficiera qu'à ce seul opérateur de boucle locale.

L'Autorité se propose de prendre une décision qui génère des coûts (inclusion dans les forfaits), sans que l'opérateur ne puisse en retirer un revenu (dans 70 % des cas), et sans que cet opérateur ne puisse avoir le choix de refuser une telle situation puisque la décision 07-0213 l'enjoint de rendre accessibles les numéros SVA au départ de son réseau.

## 2.6 En l'absence de toute étude d'impact économique le choix du C+S n'apparaît pas transparent

S'agissant d'un secteur dont les chiffres d'affaires en 2011 étaient de 1,4 Md€ (y compris renseignements téléphoniques) et qui réunit des acteurs dans une chaîne économique complexe, l'Autorité aurait dû procéder à une analyse approfondie de cette chaîne économique et des impacts des mesures proposées sur celle-ci. Plus encore, l'analyse d'impact économique aurait dû être un critère de choix entre différents modèles de tarification de détail qui satisfont l'objectif de protection du consommateur lequel fonde l'action de l'Autorité.

Or tel ne fût pas le cas.

Alors que le projet de décision ne comporte aucune donnée d'impact économique, la consultation de juillet 2011 se bornait à évoquer « une perte de revenu annuel de 100 à 200 M€ pour les opérateurs mobile » (page 28) consécutive à l'implémentation du modèle C+S, sans chiffrer les impacts pour les autres acteurs de la chaîne de valeur (opérateurs fixe, opérateurs de terminaison, éditeurs) ni le coût d'implémentation de la réforme.

Dans son document de décembre 2011 le BEREC a étudié cinq modèles différents de tarification de détail, il retient dans sa conclusion (paragraphe 101) deux modèles possibles :  $P_F + P_M$  (prix tout compris avec possibilité de choisir, ou pas, le même prix sur le fixe et le mobile) et C+S. Ces deux modèles, au moins, auraient dû faire l'objet d'une étude d'impact économique mentionnée au projet de décision. Au contraire, cette étude n'a été qu'esquissée et cela uniquement au stade de la consultation préalable de juillet 2011.

Dans sa synthèse à cette consultation, l'Autorité rejette rapidement le modèle de prix tout compris proposé par Bouygues Telecom (avec possibilité pour l'éditeur de choisir le même prix au départ fixe et mobile, ou bien deux prix différents  $P_F$  et  $P_M$ ) au seul motif qu'il nécessite la mise en place d'une prestation de gros de départ d'appel SVA sur les réseaux mobile : « L'Autorité estime au total que le modèle alternatif proposé par Bouygues Telecom soulève des incertitudes sur la fixation du prix de la prestation de départ d'appel des opérateurs mobiles conduisant à la définition de tarifs «  $P_M$  » différents pour chaque opérateur mobile et à l'inaccessibilité de certains numéros au départ des mobiles. Ce qui serait contraire aux objectifs poursuivis par l'Autorité dans cette consultation.

Or ce seul argument ne peut être retenu :

- Cette prestation de départ d'appel SVA devra aussi être mise en œuvre dans le cadre du modèle C+S pour les appels 0800 à 0805 qui représentent 20 % du volume d'appels. Dès lors où cette prestation de gros est incontournable dans les deux modèles, son éventuelle difficulté de mise en œuvre ne pouvait être un critère discriminant.
- L'hypothèse de coût de la prestation de départ d'appel mobile de 4,2 c€ HT (5 c€ TTC) retenue par Bouygues Telecom dans la modélisation des impacts économiques (réponse à la consultation de juillet 2011), est inférieure au niveau de coût indiqué par l'OFCOM dans son projet (3,9 ppm soit 4,75 c€ HT, page 15 Part C).
- L'inaccessibilité de certains numéros en cas de désaccord sur le niveau de la prestation de gros est un risque qui doit être relativisé : la décision 07-0213 fait obligation à l'opérateur de boucle locale de rendre accessibles les numéros SVA dès lors où la demande de l'opérateur de terminaison gérant ces numéros peut être qualifiée de raisonnable.
- Le modèle P, appliqué depuis des années sur le fixe, n'a pas donné lieu à des prix P différents entre les boucles locales fixe. Ce modèle ne peut être suspecté d'engendrer de tels effets sur le mobile.
- Dans un modèle assurant le découplage de la communication et du service (A+S ou C+S), l'éditeur peut de la même façon choisir un prix de prestation S différent entre fixe et mobile, c'est le cas par exemple des renseignements

téléphoniques aujourd'hui, ou bien un prix de prestation identique. La capacité pour l'éditeur de différencier le prix de sa prestation entre fixe et mobile est exactement la même dans les deux systèmes C+S et  $P_F+P_M$ , ce critère est donc non discriminant.

Le modèle C+S conduit à une perte de revenu annuel de 200 M€ pour les opérateurs mobile (voir paragraphe suivant et réponse à la consultation de juillet 2011), son coût d'implémentation peut être estimé à 100 M€ par analogie avec l'étude OFCOM qui conduit une réforme de même ampleur (page 100, part B), le coût pour les éditeurs pour les numéros gratuits (0800 à 0805) peut être estimé à terme à 45 M€ par an (50 % des appels gratuits sur mobile avec DA à 4,2 c€).

L'Autorité aurait du tirer les enseignements de ce qui s'est passé lors de l'introduction du C+S pour les 118XYZ. Le consommateur n'a pas bénéficié d'une meilleure lisibilité et transparence tarifaire, le prix S du service a été considérablement augmenté et l'usage a décliné. C'est donc bien la collaboration de tous les acteurs de la chaîne, et une juste répartition de la valeur entre eux, qui contribuent au développement. La seule juxtaposition de ces maillons, sans création des liens conduisant à intérêt commun, ne peut conduire au développement des usages. Or, dans le modèle C+S, les offres forfaitaires des opérateurs, majoritaires, connaîtront un déficit croissant avec l'usage (voir paragraphe précédent) !

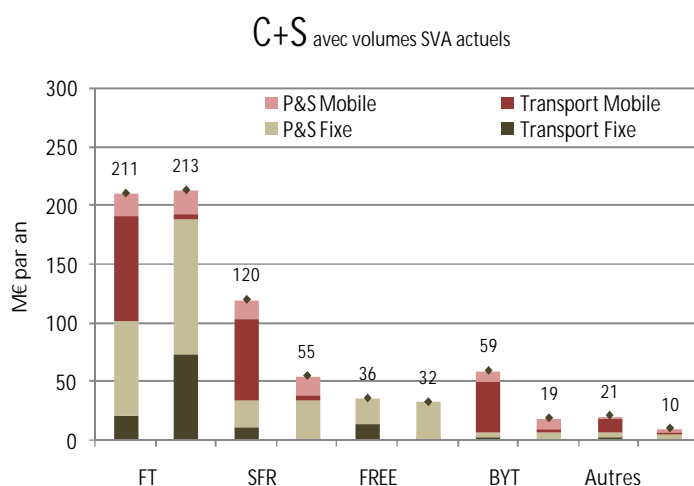
Le modèle prix tout compris permettait dans une perspective de long terme aux opérateurs mobile de retrouver leurs revenus actuels, comme le reconnaît elle même l'Autorité à la page 29 de sa consultation de juillet 2011. Il permettait en outre de réduire le coût d'implémentation de la réforme car les appels fixe SVA n'auraient été que peu impactés.

En synthèse, il apparaît que l'absence d'étude d'impact économique, et donc de justification de la solution notamment à partir de critères économiques, rend la décision peu transparente et objective.

## 2.7 L'absence d'étude d'impact économique conduit aussi au choix d'une solution discriminatoire qui pénalise les acteurs ayant une activité essentiellement mobile

Bouygues Telecom renouvelle ici les résultats de son étude présentée dans sa réponse à la consultation de juillet 2011.

La simulation des impacts (avant / après) pour les 4 principaux opérateurs français, sur leurs activités fixe et mobile, est la suivante :



### Hypothèses :

4 Volumes SVA : 2010

4 Répartition fixe mobile des volumes SVA : 85 % - 15 % (2010)

4 VLB 70 % - RTC 30 %

4 Tarif RTC à 3,75 ct€/mn

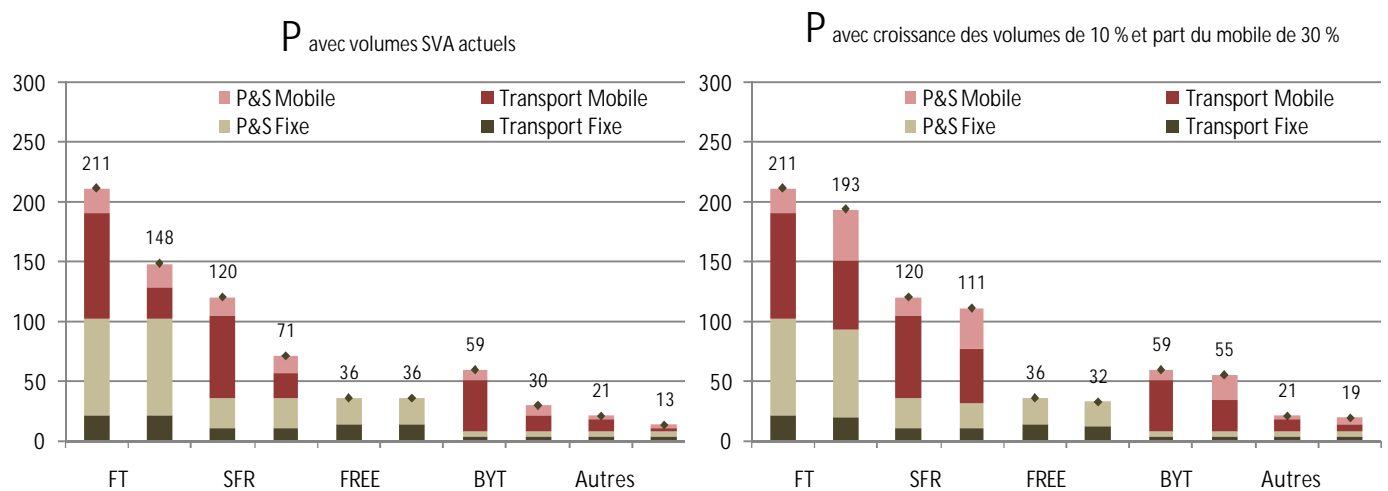
4 Tarif de DA<sub>Fixe SVA</sub> des OBL fixe : avant = tarif appliqué par chaque OBL en 2010 / après = 0,4 ct € / mn

En synthèse, les revenus OBL fixe et mobile de France Télécom/Orange seraient inchangés quand ceux de Bouygues Telecom seraient divisés par 3.

A l'inverse, la mise en place du modèle  $P_F+P_M$  permettait une répartition plus équitable de l'impact.



A hypothèses de trafic inchangées (volumes SVA 2010, 15 % sur le mobile), la première figure montre une répartition moins inégalitaire du coût de la réforme. La seconde figure montre qu'un développement des SVA, particulièrement sur le mobile, permettrait aux opérateurs mobile de retrouver l'économie de 2010 (les calculs sont faits sur la base d'un  $DA_{\text{Mob SVA}}$  de 4,2 ct€/mn HT). Dans ce derniers cas, les quatre principaux opérateurs, activités fixe et mobile réunies, ont des revenus identiques avant et après la réforme.



Le choix du modèle C+S pénalise les opérateurs ayant une activité essentiellement mobile. A l'inverse le groupe France Télécom / Orange apparaît comme le seul opérateur du marché français qui ne subit aucun impact économique.

## 2.8 L'inclusion de services SMS dans l'univers 08 n'a fait l'objet d'aucune consultation et va à l'encontre même de l'objectif de lisibilité

Le projet de décision se propose de définir les SVA comme « Service à valeur ajoutée (ci-après « SVA ») : prestation de services accessible via un numéro spécial ou un numéro court et consistant en la délivrance d'un service par voie téléphonique, SMS ou MMS, par une personne, physique ou morale, pour un de ses clients actuels ou futurs, contre rémunération ou espérance de rémunération », les numéros spéciaux comme « les numéros commençant par 08 » et enfin les numéros courts comme « les numéros comportant entre 2 et 6 chiffres non conformes avec la recommandation E. 164 précitée ».

Par ailleurs le projet de décision propose de créer deux tranches de numéros, 0830 et 0831, utilisables pour des services gratuits et banalisés en SMS.

La consultation préalable de juillet 2011 ne prévoyait aucunement l'inclusion de services SMS dans les numéros 08, d'ailleurs les SVA y étaient alors définis comme «Service (téléphonique) à valeur ajoutée (SVA) : prestation de services délivrée par voie téléphonique accessible via un numéro spécial » et un numéro spécial comme « un numéro « long » à dix chiffres (de la forme EZABQPMCDU) du plan national de numérotation dont la valeur du deuxième chiffre, symbolisé par la lettre Z, est égale à 8 ou numéro « court » à 4 et 6 chiffres de la forme 3BPQ, 10YT et 118 XYZ ».

A ce jour, les numéros à 5 chiffres des SMS sont mis à disposition des éditeurs par les opérateurs mobiles en provenance du plan de numérotation privé (géré par les opérateurs mobiles).

Or, la création d'une catégorie de numéros spéciaux à dix chiffres ainsi proposée interviendrait dans le cadre du plan national de numérotation, géré par l'ARCEP. A aucun moment celle-ci ne semble prévoir les modalités accompagnant cette modification, ni analyser les impacts techniques.

Une telle proposition intervient sans aucune concertation préalable, ni analyse de marché, alors que l'article L32-1 du CPCE prévoit que l'adaptation du cadre réglementaire doit intervenir à l'occasion de consultations, à des « échéances appropriées » et de « manière prévisible ». Dans le même sens, la Commission européenne a indiqué dans le livre Vert précité que le cadre réglementaire doit être capable de s'adapter, « mais qu'il devrait le faire en fonction de critères prédéterminés, préservant le plus possible la flexibilité pour répondre aux changements d'un marché en évolution rapide ».

L'utilité de tels numéros 0830 et 0831 dépendra largement de la publicité qui est faite par les opérateurs, agrégateurs et éditeurs. Imposer ces numéros contre la volonté des acteurs concernés a peu de chance de conduire au succès.

En outre, on peut s'interroger sur le caractère proportionné de cette proposition au regard de l'objectif de l'ARCEP qui est de s'assurer que la fonction Stop fonctionne. L'Autorité n'avance à aucun moment qu'elle s'est assurée au préalable que les utilisateurs de SMS n'étaient pas satisfaits de la fonction Stop : aucun dysfonctionnement n'est constaté.

Outre l'absence de concertation sur une modification aussi fondamentale, il sera montré par la suite que le besoin retenu par l'Autorité pour justifier cette évolution peut être satisfait par des moyens plus appropriés. On peut par ailleurs s'interroger sur la cohérence du projet de réforme car inclure les services SMS dans un univers 08 clairement identifié par

les consommateurs comme un univers de services vocaux va à l'encontre de l'objectif de lisibilité. Une telle inclusion emporterait de nombreuses conséquences puisque potentiellement les services SMS des kiosques utilisant 5 chiffres dans le plan de numérotation privé ne sont pas explicitement exclus de la définition proposée par l'Autorité. La décision 07-0213 qui s'applique aux « SVA » pourrait aller trouver à s'appliquer.

Il s'avère que la proposition de créer une catégorie de numéros spéciaux pour les messages SMS/ MMS, au sein de plan national de numérotation ne démontre pas qu'elle soit efficace pour remplir l'objectif de lisibilité et transparence tarifaire.

Bouygues Telecom propose que les termes « SMS ou MMS » soient retirés de la définition du terme SVA, que les termes « du plan de numérotation publique » soient ajoutés à la définition des numéros courts et enfin que ne soient pas créées les tranches 0830 et 0831 puisque d'autres réponses techniques apparaissent davantage adaptées.

### 3 Le plan de réforme proposé n'est pas opérationnellement applicable dans de nombreux domaines

#### 3.1 La tarification au numéro est incontournable à la mise en œuvre de tout plan de réforme

Le projet de décision n'est pas opérationnellement applicable car il ne définit pas précisément quelle tarification est appliquée au 1<sup>er</sup> janvier 2015 sur les tranches de numéros actuellement en service.

Par exemple, qu'advient-il au 1<sup>er</sup> janvier 2015 d'un numéro 0810 ? Doit-il basculer sur la tarification à 6 c€/ mn ou bien sur celle à 15 c€/ appel ?

Sans tarification au numéro, les éditeurs sont forcément impactés : par exemple à la question précédente on peut alors imaginer que l'éditeur souhaitant être à 6 c€/ mn reste en 0810 alors que celui voulant aller sur un palier à 15 c€/ appel ira sur la tranche de numéros 0815.

La seule solution d'implémentation qui ne fait porter aucune contrainte aux éditeurs est celle qui s'appuie sur une tarification au numéro. Bouygues Telecom avait déjà indiqué dans sa réponse à la consultation de juillet 2011 qu'une telle solution, par exemple en utilisant le préfixage APNF, pourrait être techniquement réalisable dans un calendrier compatible avec celui de la réforme et à des coûts qui ne sont pas plus élevés que ceux imposés par d'autres solutions. Cette solution est bien sûr compatible avec le système de message vocal en début d'appel SVA, lequel message pourrait d'ailleurs être généralisé en début d'appel pour l'ensemble des SVA (y compris numéros banalisés voire gratuits).

La tarification au numéro via préfixage APNF présente dès lors de nombreux avantages :

- Rend inutile la solution de facturation par bloc de 1 000 et facturation par bloc de 100 000.
- Facilite grandement l'acceptation de la réforme par les éditeurs car ceux-ci peuvent librement choisir leur niveau de tarification sans avoir à dénuméroter (à l'intérieur des 4 grandes macro-catégories définies par l'ARCEP).
- Favorise la concurrence à plus long terme entre les éditeurs car ceux-ci ont une grande flexibilité pour faire évoluer leurs prix de prestation sans avoir à dénuméroter.

Bouygues Telecom considère comme crucial l'adoption d'une telle solution.

#### 3.2 L'attribution par bloc de 1 000 et la facturation par bloc de 100 000 pour les nouvelles tranches ne sont pas techniquement implémentables et deviennent inutiles avec la facturation au numéro

La mise en place de ces règles d'attribution et facturation, parallèlement au maintien des règles actuelles pour les tranches de numéros déjà en service, constituerait une telle source de complexité qu'elle n'est pas en pratique techniquement réalisable.

Cependant, le besoin sous-jacent à cette proposition de solution est celui d'une gestion rigoureuse des ressources de numérotation. Bouygues Telecom répond à ce besoin avec la solution proposée au paragraphe précédent.

#### 3.3 Un délai de 18 mois est nécessaire pour la création des nouvelles tranches

Le projet de décision repose sur la stratégie d'implémentation suivante :

- Les nouvelles tranches, paliers tarifaires et formats de numéros (par exemple numéros à 6 chiffres) sont créés immédiatement (dès parution du projet de décision).
- Pendant la période transitoire (entre la parution du projet et le 1<sup>er</sup> janvier 2015), l'ancien modèle de tarification de détail s'applique sur les tranches de numéros anciennes et le nouveau modèle de tarification de détail s'applique sur les nouvelles tranches, paliers ou formats de numéros.

Le délai incompressible de développement dans les SI pour les nouvelles tranches, paliers et formats de numéros est de 18 mois en ce qui concerne Bouygues Telecom.

### 3.4 Pendant la période transitoire, seul l'ancien modèle de tarification de détail devrait continuer à s'appliquer

Pendant la période transitoire, c'est-à-dire en 2014 compte tenu délai de 18 mois pour le développement des nouvelles tranches, paliers et formats de numéros, seul le modèle de détail en vigueur aujourd'hui devrait continuer à s'appliquer. Mettre en production parallèlement les deux modèles de tarification de détail serait une source de complexité très importante dans les SI.

En conséquence, Bouygues Telecom propose que le nouveau modèle de tarification de détail ne soit appliqué qu'en une seule fois, au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### 3.5 La définition dans le projet de décision du niveau de granularité n'est pas nécessaire

En spécifiant dans le projet de décision les niveaux intermédiaires de graduation tarifaire, il y a un risque de créer un grand nombre de paliers inutiles car finalement non utilisés par les éditeurs. Il conviendrait davantage de ne pas spécifier dans le projet de décision ces graduations intermédiaires et de laisser le marché décider de ceux-ci. Pour cela le projet de décision pourrait fixer des règles simples permettant de juger comme raisonnable toute demande de graduation intermédiaire.

### 3.6 Ne retenir que deux grandes catégories de tarification afin d'offrir une flexibilité aux éditeurs conduisant à une meilleure animation du marché

L'Autorité se propose de retenir 4 catégories de tarification : 081 / 082 / 0890 à 0894 / 0895 à 0899. Lorsque l'éditeur souhaite changer d'un tarif en vigueur dans une macro catégorie pour retenir celui d'une autre catégorie il doit alors changer de numéro.

Bouygues Telecom propose de ne retenir que 2 catégories afin d'offrir davantage de flexibilité à l'éditeur dans le changement de tarif : 081 et 082 / 0890 à 0899.

La flexibilité ainsi offerte aux éditeurs, conjointement avec le principe de tarification au numéro, permettra d'intensifier le jeu concurrentiel entre les éditeurs et offre à ces derniers les outils à une animation commerciale du marché, par exemple au travers d'offres promotionnelles.

### 3.7 Diminuer l'impact potentiel pour les éditeurs utilisant les numéros 0800 à 0805

La proposition du projet de décision de mettre la tranche 0800 à 0805 en gratuit et 0806 à 0809 impacte très fortement les éditeurs déjà présents sur ces numéros libre appel :

- Le modèle économique des utilisateurs actuels correspond à du gratuit vu du fixe et à du banalisé vu du mobile. Le projet de décision pourrait entraîner une bien plus grande proportion d'appels émis depuis les mobile, ce qui aurait un coût de 45 M€ pour ces éditeurs.
- Face à ce risque important, bon nombre d'éditeurs pourraient être tentés de dé numérote pour retenir le modèle banalisé (ou bien encore pour retenir un numéro 09). Cette dé numérotation est malgré tout pénalisante pour ces entreprises.

Face à ce problème important Bouygues Telecom propose deux solutions :

- Mettre en place une tarification au numéro et déclarer la totalité de la tranche 0800 à 0809 compatible avec les modèles gratuits et banalisés. Cette solution offre une flexibilité totale aux éditeurs mais diminue la lisibilité pour les consommateurs.
- Inverser la proposition du projet de décision pour retenir le modèle banalisé pour la tranche 0800 à 0805 et le modèle gratuit pour la tranche 0806 à 0809.

### 3.8 Y a-t-il un réel besoin pour les numéros à 6 chiffres ?

Bouygues Telecom n'a pas eu à connaître de souhaits d'opérateur SVA ou d'éditeurs d'une numérotation à 6 chiffres. Les 2 alternatives disponibles aujourd'hui, 4 et 10 chiffres, répondent aux besoins exprimés à ce jour.

### 3.9 Justifier l'introduction des SMS dans le monde des SVA par le besoin d'une mise en place de la fonction STOP est surprenant

Bouygues Telecom a indiqué au paragraphe 2-6 les raisons ayant trait au respect du cadre et au respect des objectifs du plan de réforme qui la conduisent à s'opposer fortement à la mesure du projet de décision visant à introduire les SMS dans la définition des SVA.

Sur le plan opérationnel cette mesure n'est pas davantage justifiable.

Le marché du push SMS par l'offre de référence opérateur parvient aujourd'hui à s'autoréguler autour d'acteurs de confiance et des principaux opérateurs mobiles. Bouygues Telecom, par la mise en place de règles efficaces, a toujours montré son profond attachement à la protection des consommateurs. Pour preuve, la mise en place du 33700 par les opérateurs dont l'objectif est de permettre d'identifier les SMS non sollicités. A date, à peine plus de 2% des signalements au 33700 sont le fait de numéros courts réservés à l'offre de référence de Bouygues Telecom, à comparer aux 90% issus des cartes SIM avec plage d'abondance SMS (24/7).

Par ailleurs, Bouygues Telecom impose contractuellement le STOP dans son contrat d'acheminement, et contrôle sa mise en place effective. Régulièrement, de nombreuses communications sont effectuées autour du STOP notamment sur les sites Internet des opérateurs et des associations ...etc.

Aujourd'hui selon les sources agrégateurs, peu de clients opèrent le STOP. Les demandes d'opposition représentent bien moins de 1% des volumes acheminés.

De plus, suite à l'analyse des fils de discussion des réseaux sociaux de Bouygues Telecom, il en ressort que la problématique STOP représente moins de 0,01% des discussions des clients de Bouygues Telecom. Enfin, il est plus que vraisemblable qu'un client qui manifeste le souhait de ne plus recevoir de campagne d'un annonceur le fasse dans un laps de temps très court qui suit la réception du SMS de sollicitation.

La « problématique » soulevée par le projet de décision, et qui à elle seule justifie l'introduction des SMS dans le mode des SVA, est donc un sujet de 2<sup>ème</sup> ordre pour ne pas dire plus ...

De plus, cette numérotation à 10 chiffres pour retourner le message STOP rendrait moins fluide la mécanique actuelle car elle impose de transférer le message au lieu d'utiliser la fonction réponse. Il faut noter que 100% des terminaux permettent la réponse à un SMS, alors que la fonction « transférer », ou « nouveau message » est plus complexe, voire impossible.

Comme déjà indiqué au paragraphe 2-6, une numérotation à 10 chiffres dans l'esprit du client correspond à un appel vocal. Les clients vont appeler ce numéro sans succès ce qui génèrera des insatisfactions clients.

Enfin, et cela constitue le point essentiel, si un tel besoin d'implémentation de la fonction STOP était confirmé, il serait tout à fait possible d'y répondre soit en demandant aux agrégateurs de rajouter un « Stop Annonceur » (par exemple : « ETAM : Soldes d'été, 30% sur toute la collection. STOP Envoyez stop Etam ») ou bien en utilisant le palier 3 des services SMS qui est un palier gratuit (le C du SMS est intégré dans les forfaits mobile lesquels représentent 99,999% de l'usage SMS, et S=0).

## 4 La proposition Bouygues Telecom pour le modèle de tarification de détail : un prix tout compris (intégrant les 2 composantes)

### 4.1 Un modèle de tarification de détail basé sur un prix tout compris P

Bouygues Telecom soutient la proposition d'un modèle de tarification de détail avec un prix tout compris (sans découplage des deux composantes). Dans ce modèle l'éditeur doit avoir la possibilité de choisir un prix identique pour le fixe et pour le mobile, ou bien au contraire avoir la possibilité de différencier ses prix. Les renseignements téléphoniques utilisent d'ores et déjà cette différenciation tarifaire qui n'est donc pas propre au P et pourrait tout aussi bien apparaître dans un modèle C+S dès lors que l'on multiplie les paliers tarifaires. On peut imaginer que différents types d'éditeurs souhaiteraient utiliser cette différenciation de prix entre fixe et mobile pour des besoins marketing. Par exemple, un service utilisé plus particulièrement en situation de mobilité, où il n'est plus en concurrence avec l'internet fixe, a une plus grande utilité pour le client. Un éditeur pourrait donc souhaiter le tarifier différemment.

Bouygues Telecom soumet ci-après une telle proposition de plafonds tarifaires reposant sur deux catégories de numéros SVA. Les granularités de chacune de ces catégories pourront être définies par la suite par les acteurs de manière à ce que le bas de la graduation du palier haut recouvre le haut de la graduation du palier bas. On constate que la proposition de l'Autorité est très peu modifiée.

- Seuls le plafond bas à la minute est réévalué à la hausse pour prendre en compte le DA mobile (hypothèse d'un DA de 4,2 c€ HT qui est inférieur au DA évalué à 4,75 c€ par l'OFCOM).
- Le plafonds haut à la minute n'ont pas de raison d'être réévalués par rapport à la proposition de l'Autorité car le poids du DA mobile (2,1 c€ sur la base d'une hypothèse, optimiste, de 50 % d'appels émis depuis le mobile).
- Les plafonds à l'appel n'ont pas lieu d'être modifiés dans la mesure où les plafonds bas à l'appel seront principalement utilisés par des applications M to M de durée très courte et utilisés uniquement sur le fixe.

Proposition Bouygues Telecom pour les plafonds tarifaires dans un système P

Numéros commençant par	Tarif composante « C »	Tarif tout compris « P »	
		Facturation à la durée	Facturation à la durée
081 – 082	Intégré au P	S • 0,25 €/ minute	S • 0,50 €/ appel
0890 – 0899	Intégré au P	S • 0,80 €/ minute	S • 2,00 €/ appel
118XYZ	Intégré au P	S • 1 €/ minute	S • 5,00 €/ appel
32PQ-39PQ	Intégré au P	S • 0,80 €/ minute	S • 2,00 €/ appel, puis sous réserve d'une mise en place effective de règles déontologiques suffisantes, S • 5,00 €

Rappel de la proposition tarifaire C+S du projet de décision

Numéros commençant par	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à la durée
081	Banalisé	S • 0,06 €/ minute	S • 0,15 €/ appel
082	Banalisé	S • 0,20 €/ minute	S • 0,50 €/ appel
0890 – 0894	Banalisé	S • 0,40 €/ minute	S • 1,00 €/ appel
0895 – 0899	Banalisé	S • 0,80 €/ minute	S • 2,00 €/ appel
118XYZ	Banalisé	S • 0,80 €/ minute	S • 5,00 €/ appel
32PQ-39PQ	Banalisé	S • 0,80 €/ minute	S • 5,00 €/ appel