

## **Commentaires de la société Afone SA dans le cadre de la consultation publique initiée par l'ARCEP sur le projet de décision relative à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts**

Dans le prolongement de ses précédents travaux<sup>1</sup> et en particulier de la consultation relative à l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08, menée entre le 29 juillet et le 12 octobre 2011 (ci-après la « **Précédente Consultation** »), l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ci-après l'« **ARCEP** » ou « **l'Autorité** ») a initié la présente consultation afin de recueillir les commentaires des acteurs du secteur quant à différentes évolutions envisagées concernant, pour l'essentiel, la tarification, l'encadrement et les règles de gestion des ressources en numérotation utilisées pour les services à valeur ajoutée (ci-après les « **SVA** »).

La société Afone (ci-après « **Afone** ») constitue, compte tenu de son activité, un opérateur concerné au premier plan par les mesures que l'Autorité envisage d'adopter.

En effet, d'une part, son activité consiste notamment à mettre à la disposition d'éditeurs de services des numéros SVA dont elle est attributaire.

D'autre part, Afone fournit elle-même des services à valeur ajoutée au travers de l'utilisation de numéros SVA.

C'est dans ce contexte qu'Afone souhaite porter à l'attention de l'Autorité les commentaires qu'appellent, le cas échéant, de sa part les différentes questions soumises à consultation.

Dans un souci de lisibilité, Afone détaillera ci-après, question par question, ses commentaires.

---

<sup>1</sup> Notamment ses consultations relatives au projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081, au projet d'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée et à l'amélioration des offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.

**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 ?**

Afone est favorable à une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible, comme elle l'avait déjà indiqué dans le cadre de sa réponse à la Précédente Consultation.

S'agissant de la définition du socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ, Afone relève que, comme le sait l'Autorité, il s'agit d'une question sensible, le droit de la concurrence prohibant en général les accords de fixation de prix entre concurrents sur le fondement des articles L. 420-1 du code de commerce et 101 du TFUE<sup>2</sup>.

Dans ce contexte, et sans procéder à une analyse fine du contexte dans lequel un tel accord général pourrait être considéré, le cas échéant, comme pro-concurrentiel, deux mécanismes semblent concevables :

- a. une modification des textes en vigueur afin d'étendre les compétences de l'ARCEP à la fixation de niveaux de prix, et plus seulement de plafonds tarifaires ;

Toutefois, du point de vue d'Afone, un tel mécanisme s'avèrerait excessif et, en tout état de cause, attentatoire notamment au principe de la liberté du commerce et de l'industrie (de sorte que la constitutionnalité même d'une telle mesure pourrait se discuter) ;

- b. l'imposition d'une obligation, pour les opérateurs départ, de faire droit aux demandes de mise en place du tarif de la composante « S » formulées par les éditeurs.

Cette solution reviendrait à renforcer les obligations pesant sur les opérateurs départ en application de la décision n°2007-0213 du 16 avril 2007 de l'Autorité<sup>3</sup> dans le cadre de laquelle les OBL sont seulement tenus de faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité des éditeurs de SVA, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires (article 2 de la décision n° 2007-0213).

Afone saisit au demeurant cette occasion pour insister à nouveau sur le fait que, par le passé, cette obligation s'est avérée totalement insuffisante pour permettre aux éditeurs de tarifier à leur gré la composante correspondant au service fourni par leurs soins au travers de SVA, les OBL, au prétexte souvent de contraintes tenant à leur SI, refusant de faire droit aux demandes - pourtant raisonnables - émanant des éditeurs visant à la définition d'un certain niveau tarifaire.

Cette situation milite de plus fort pour le renforcement des obligations imposées aux OBL dans le cadre de la décision précitée afin, précisément, de les contraindre à faire droit à ces demandes des éditeurs visant à la mise en œuvre d'un tarif unique pour la composante « S », et ce dans un délai devant être encadré et sans contrepartie financière à la charge des éditeurs puisqu'il s'agirait de la mise en œuvre d'une obligation leur incombant.

<sup>2</sup> Même si des exceptions existent lorsque de tels accords poursuivent notamment une finalité pro-concurrentielle.

<sup>3</sup> Décision portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée.

Cette obligation permettrait ainsi aux éditeurs de proposer une tarification unique de la composante « S » puisqu'il est de leur intérêt de mettre en œuvre une telle situation, qui est source de lisibilité pour les consommateurs (et, partant, gage de succès du service considéré) et, dans le même temps, qui facilite la communication commerciale autour d'un tarif unique pour le service, hors éventuelle composante « C ».

Plus largement, Afone entend souligner le problème d'opacité existant dans le cadre de l'actuel plan de numérotation s'agissant des modalités de facturation et d'acheminement des appels à destination de numéros SVA.

Afone considère qu'afin de traiter cette problématique, il serait pertinent de mener une réflexion sur la création d'un référentiel commun inter-opérateurs qui permettrait de centraliser ces informations et pourrait être géré, par exemple, dans le cadre d'un groupement d'intérêt économique inter opérateurs (comme pour la portabilité des numéros).

L'Autorité pourrait à cet égard avoir un rôle d'impulsion, comme cela avait été le cas lors de la mise en place du GIE « Portabilité » et du référentiel des numéros portés (décision n° 2006-0381 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole, article 11).

**Question n° 2.**

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

La granularité minimale définie par l'Autorité convient à Afone dans la mesure où (i) elle contribue à supprimer la complexité tarifaire des SVA et (ii) elle s'avère suffisamment fine pour permettre la fixation de niveaux de tarifs adéquats en fonction de chaque type de service.

Cette granularité permet notamment une transition pour les services MtoM vers une tarification à l'acte sans remettre en cause leur équilibre économique, sous réserve du respect d'un délai de migration suffisant (cf. infra).

**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 ?**

Afone est favorable à la création de cette catégorie de numéros courts à la condition, comme l'évoque l'ARCEP, qu'une évolution législative intervienne quant au montant de la taxe de numérotation afférente à ces numéros.

En effet, le montant de cette taxe, tel qu'il résulte de l'application des textes actuels, s'avère rédhibitoire. Il devrait donc faire l'objet d'une baisse significative, en prenant en compte à due concurrence la moindre rareté des numéros courts à six chiffres par rapport aux numéros courts à quatre chiffres. Afone considère ainsi que la redevance afférente à ces numéros devrait *a minima* être cent fois moins élevée que celle pour les numéros à quatre chiffres.

**Question n° 4.**

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

Afone est favorable à la création de cette catégorie.

**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 ?**

Afone est défavorable quant à cette proposition de l'Autorité.

Il ne s'agit à cet égard pas de cautionner ce type de comportement, qu'Afone condamne évidemment, mais de ne pas entrer dans un système visant à l'adoption de mesures ciblées qui, au travers d'un objectif louable, peuvent avoir des effets de bord sur la possibilité de commercialiser des services susceptibles, eux, d'être légitimes.

Sur ce point, Afone rappelle que le droit français connaît déjà un arsenal juridique susceptible de s'appliquer à des services qui seraient le support de comportements / pratiques délictueux ou frauduleux (utilisation d'informations personnelles non autorisés, délits d'escroquerie, etc.).

Dans la mesure où les règles existent déjà et qu'il suffit donc de les faire appliquer, Afone considère qu'il n'est pas nécessaire de contribuer à une sorte d'inflation législative en édictant de nouvelles règles au regard de comportements jugés illégitimes.

**Question n°6.**

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

**Question n°7.**

**Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans cette décision ?**

Compte tenu des impacts importants qu'aura une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement, tels qu'Afone les avait relevés dans le cadre de sa réponse à la Précédente Consultation, les délais prévus pour l'entrée en vigueur des évolutions résultant du projet de décision sont insuffisants, en particulier en ce qui concerne les services MtoM.

En effet, ces services (téléalarme, fourniture de TPE support de services monétiques etc.) s'inscrivent souvent dans le cadre de contrats à durée déterminée relativement longs (en général 4 ans), et ce afin de permettre d'amortir le coût important des matériels mis à la disposition du souscripteur du service (centrale de télésurveillance et détecteurs, terminaux de paiement électroniques, etc.).

De tels contrats ont déjà été signés avant l'entrée en vigueur du projet de décision et continueront de produire leurs effets après la date à laquelle la migration devrait, selon l'ARCEP, être effective (soit le 1<sup>er</sup> janvier 2015). Ainsi, un contrat conclu le 1<sup>er</sup> juin 2012 produira ses effets jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2016, soit un an et demi après la date de migration envisagée par l'ARCEP.

Or, si la migration vers une tarification à l'acte devrait permettre de préserver peu ou prou l'équilibre économique de ces services, il ne sera cependant pas possible au fournisseur du service concerné de modifier unilatéralement le contrat de ses clients afin d'en modifier le prix avant la fin de cette durée d'engagement, sauf à leur ouvrir le cas échéant un droit de résiliation

unilatérale et sans pénalités d'aucune sorte (ce qui ne permettrait alors pas au fournisseur d'amortir les coûts engagés par ses soins)

Plus encore, dans l'hypothèse où certains clients accepteraient de se voir appliquer une nouvelle tarification des appels émis dans le cadre du service qui leur est fourni (avec le passage à une tarification à l'acte), le coût, pour le fournisseur du service, d'une migration vers un numéro présentant un prix plus élevé serait considérable.

En effet, un tel changement supposerait la reconfiguration individuelle de l'ensemble des équipements installés chez ces derniers. Or, un tel processus, qui devra être approuvé par chacun des clients, serait extrêmement coûteux pour Afone puisqu'il imposerait soit un déplacement physique chez le client, soit la mobilisation d'un technicien afin de procéder, équipement par équipement, à une opération de reparamétrage à distance.

**[cf. annexe confidentielle point 1]**

Comme le relevait d'ailleurs la FFT à juste titre dans sa lettre du 20 mai 2009 adressée au Ministre du Budget et au Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie, « [l]'expérience des migrations précédentes, par exemple du 801 vers le 810, montre qu'il faut plusieurs années pour permettre à l'ensemble des acteurs économiques ayant choisi – parfois de longue date – des numéros dans cette tranche d'adapter leur modèle économique ou de procéder à des opérations de renumérotation (de modems de télé-paiement, de télé-alarme, d'ascenseurs notamment – qui constituent une part très importante des usages depuis les lignes fixes – ou réédition de supports de communication) ».

Dans ce contexte, la migration pour les services MtoM vers ces nouvelles modalités de facturation ne saurait être envisagée avant la fin de la durée d'engagement des contrats en cours d'exécution le 1<sup>er</sup> janvier 2015, sauf à remettre en cause la pérennité de ces services.

Il est donc indispensable que des règles dérogatoires soient définies pour la migration des services MtoM dans le cadre (i) de contrats conclus avant l'entrée en vigueur de la future décision de l'Autorité<sup>4</sup> et (ii) toujours en cours au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Ces règles dérogatoires, parfaitement justifiées par les raisons précitées, ne sauraient en toute hypothèse remettre en cause les objectifs de lisibilité tarifaire poursuivis par l'ARCEP (et qu'Afone partage), puisque, dans le cadre de tels services, les conditions de facturation des appels vers de tels services sont convenus par écrit dans le cadre de contrats signés par les clients.

---

<sup>4</sup> Il va de soi que les opérateurs devront en revanche adopter leurs règles de facturation dans le cadre de tels services après l'entrée en vigueur de cette décision pour les nouveaux contrats conclus par leurs soins.