

**Commentaires de Verizon France
en réponse à la consultation publique de l'ARCEP
Réorganisation des tranches de numéros commençant par 08
et des numéros courts**

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer quant à son projet de décision relative à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts.

Ce projet est porteur de bouleversements dont il n'est pas certain que toute la mesure ait été prise, ni qu'ils apportent réellement aux consommateurs les améliorations attendues en matière de lisibilité tarifaire et de transparence. Pour Verizon France, la clé du succès des SVA est la simplicité. Or, si la décision envisagée va effectivement dans ce sens sous certains aspects, elle est plutôt globalement porteuse d'une complexification accrue, non seulement pour les opérateurs SVA mais aussi pour les opérateurs de boucle locale.

En tant qu'opérateur SVA, Verizon France pourra décider de se retirer du marché des SVA non gratuits, si elle estime que les développements rendus nécessaires pour se conformer au nouveau cadre sont disproportionnés au regard de son activité dans ce domaine et des enjeux économiques.

En revanche, en tant qu'OBL elle n'aura d'autre choix que de s'adapter au nouveau cadre, sauf à renoncer à la fourniture du service téléphonique aux entreprises, ce qu'elle ne souhaite évidemment pas. L'Autorité conviendra qu'il est particulièrement difficile pour un opérateur ciblant exclusivement la clientèle des entreprises de devoir assumer des coûts d'adaptation rendus nécessaires afin de se conformer à de nouvelles exigences dont le bénéfice attendu n'est susceptible de profiter qu'à la seule clientèle des consommateurs.

Par ailleurs, la décision envisagée ne pourra être effectivement implémentée qu'après qu'auront été précisés un certain nombre d'éléments manquants, notamment au regard de l'interconnexion du trafic SVA et des modalités de remplacement des tarifs des services existants.

Verizon France souhaite indiquer d'ores et déjà que le passage à l'interconnexion directe n'est pas souhaitable, car cela remettrait en cause la nature même des SVA. Celle-ci repose en effet sur le modèle de l'interconnexion indirecte qui confie à l'opérateur appelé la responsabilité du trafic à destination de ses SVA, et donc du dimensionnement des capacités mises en œuvre à l'interconnexion, lui permettant d'offrir aux entreprises clientes une qualité de service garantie en matière d'accessibilité à leurs SVA.

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 ?

Verizon France approuve le principe d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible. La notion même de composante « S » perdrait tout son sens autrement. Verizon France observe d'ailleurs que ce principe est celui en vigueur depuis toujours en France (tarif S depuis les fixes, et A+S depuis les mobiles).

Quant à la définition du socle commun des tarifications supportées, Verizon France estime qu'elle devrait être confiée au marché, et que l'association SVA+ créée récemment, qui rassemble opérateurs et éditeurs est probablement l'instance la mieux à même de mener à bien cet exercice.

Question n°2

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

Le granularité proposée par l'Autorité dans son Tableau n°6 conduirait à 19 paliers de 0,01 € à 0,19 €, 17 tarifs de 0,20 € à 1 €, et 16 tarifs de 1,25 € à 5 € (plafond maximum proposé plus loin dans le Tableau n°7), chacun d'eux pouvant s'appliquer soit à la durée, soit à l'acte. Cela conduirait donc à un total de 104 paliers tarifaires disponibles, soit environ cinq fois plus que le nombre de paliers existants, au demeurant déjà excessif au regard de l'objectif de lisibilité tarifaire que se fixe l'Autorité.

Par ailleurs, il n'est pas certain que le SI de facturation et de certification de facture de Verizon soit à même de faire face à une telle explosion du nombre de paliers tarifaires. Le délai imparti pour répondre à la consultation publique était malheureusement trop court pour étudier cette question, de même que la compatibilité d'une telle granularité avec l'émission de « Message Gratuits d'Information Tarifaire » appropriés. Cela vaut également pour le service d'information tarifaire accessible par le 3008, que fort heureusement Verizon France n'a pas l'obligation de fournir à sa clientèle, composée exclusivement d'entreprises.

Comme indiqué en réponse à la question 1 *supra*, Verizon France estime que la définition de la granularité doit être confiée au marché, sous l'égide de l'association SVA+, en partant par exemple des Tableaux n°10 et n°11 du document soumis à consultation publique.

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 ?

La création éventuelle d'une nouvelle catégorie de numéros courts à 6 chiffres est une nouveauté qui n'a fait l'objet d'aucune communication ni discussion préalables entre les acteurs concernés. Or, de toute évidence une telle éventualité exigerait une étude d'impact approfondie, ne serait-ce que sur le plan technique, avant que sa mise en œuvre puisse être envisagée.

L'Autorité comprendra que le délai imparti pour répondre à la consultation publique était incompatible avec la réalisation d'une telle étude, mais aussi et surtout qu'elle serait superflue en l'absence d'évolution du dispositif législatif actuellement en vigueur, selon lequel la taxe de numérotation associée aux numéros courts à 6 chiffres est identique à celle affectant les numéros courts à 4 chiffres.

Or il n'est pas du tout certain que ce dispositif soit susceptible d'évoluer dans un avenir proche dans le sens d'une diminution de la taxe. Verizon France estime par conséquent que dans l'immédiat l'Autorité devrait s'abstenir d'introduire dans le plan national de numérotation toute nouvelle catégorie de numéros courts à 6 chiffres. Un tel projet pourra faire l'objet d'une consultation publique ultérieure, une fois le dispositif législatif amendé.

Question n°4

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

Verizon France ne fournit pas de services aux agrégateurs de SMS, et n'envisage pas de le faire. Elle se considère donc *a priori* étrangère aux problématiques sous-jacentes.

Quoi qu'il en soit, l'éventualité de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS est également une nouveauté qui n'a fait l'objet d'aucune concertation préalable du secteur.

Par conséquent, Verizon France estime souhaitable que l'Autorité s'abstienne de toute décision à cet égard dans l'immédiat.

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 ?

Verizon France comprend que cette question n°5 se rapporte au seul point 2 de la section « VI. *Légitimité des usages* », et non pas au point 1 relatif à la présentation d'un numéro de la forme 089B à l'appelé.

Verizon France souhaite néanmoins indiquer à propos du point 1 qu'elle n'est pas hostile à l'interdiction de présenter à l'appelé des numéros de la forme 089B, mais que la mise en œuvre au niveau des interconnexions de mécanismes de filtrage des appels qui ne respecteraient pas cette interdiction pourrait s'avérer extrêmement délicate sinon impossible à réaliser, à tout le moins dans certains cas.

S'agissant du point 2, la licéité des pratiques consistant à référencer une personne sur un site internet à son insu, pour qu'elle soit jointe via un numéro à tarification majorée, soulève une problématique juridique qui paraît assez complexe *a priori*, et à laquelle Verizon France n'a pas été confrontée à ce jour, probablement en raison de son absence sur le marché des SVA à palier tarifaire élevé. De ce fait, Verizon France n'a pas d'avis tranché à ce propos.

Quoi qu'il en soit, l'argumentation de la mauvaise gestion de la ressource en numérotation pourrait être fragilisée par le fait que les numéros mis en œuvre dans ces pratiques pourraient ne pas être nécessairement affectés *ad vitam* aux personnes référencées, mais au contraire n'être associés que temporairement aux numéros interpersonnels sous-jacents, et « tourner » rapidement.

En définitive, pour Verizon France ce sujet relève davantage de la déontologie des SVA que de l'organisation du plan national de numérotation. Par conséquent, il serait probablement plus sage de le traiter en dehors de ce cadre.

Question n°6

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

Les impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement seront différents selon que l'on considère les services actuellement gratuits au départ des lignes fixes et les autres. Ces impacts toucheront également différemment les opérateurs de boucle locale (avec un distinguo entre fixes et mobiles), les opérateurs SVA, et les entreprises utilisatrices des services.

Dans tous les cas, cela constituera un véritable bouleversement encore difficile à analyser de façon détaillée et à quantifier, en raison non seulement de l'ampleur de la tâche mais aussi des nombreuses incertitudes créées à différents niveaux par le projet de décision soumis à consultation publique. Il s'agit notamment des conséquences de la mise en œuvre du modèle C+S sur le régime d'interconnexion applicable aux SVA, de la définition des paliers tarifaires qui se substitueraient aux tarifs existants, de l'encadrement tarifaire du départ d'appel depuis les réseaux mobiles, etc.

Un nombre important de précisions devront ainsi être apportées afin de rendre la décision envisagée effectivement applicable en pratique de façon cohérente par les opérateurs concernés.

Mais quels que soient les choix retenus, ces opérateurs et l'ensemble des entreprises utilisatrices subiront des chocs économiques potentiellement de grande ampleur, sans qu'aucune mesure d'accompagnement ne soit prévue.

Question n°7

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

Verizon France apprécie que l'Autorité propose de fixer au 1^{er} janvier 2015 l'entrée en vigueur de la tarification gratuite au départ des fixes et des mobiles, de la tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles, de l'applicabilité des nouveaux paliers tarifaires aux tranches actuellement ouvertes commercialement, et de la généralisation de la tarification C+S pour celles-ci.

Le délai de deux et demi qui s'étend jusqu'à cette date devrait en effet permettre de lever les incertitudes et d'apporter toutes les précisions qui font défaut dans le projet de décision, comme évoqué *supra* et notamment en réponse à la question n°6. Il s'agit cependant d'un énorme chantier auquel l'Autorité, les opérateurs, les éditeurs de services et tous autres acteurs concernés devront s'atteler.

En revanche, Verizon France estime que :

- l'entrée en vigueur de la tarification gratuite et de la tarification banalisée au départ des fixes et des mobiles, pour les nouvelles tranches 0801-0804 et 0806-0807 respectivement, ainsi que l'entrée en vigueur de la généralisation de la tarification C+S pour les nouveaux paliers tarifaires ne devraient pas être immédiates, mais alignées sur la date du 1^{er} janvier 2015. En effet, une entrée en vigueur immédiate ne pourrait qu'accroître le défaut de lisibilité tarifaire que l'Autorité entend combattre,
- un délai d'au moins un an serait nécessaire pour l'implémentation des nouveaux paliers tarifaires,
- l'entrée en vigueur d'une nouvelle catégorie de numéros soumise à contrôle parental ne saurait être immédiate. Une telle disposition exige en effet la définition d'un mécanisme de contrôle parental, son développement et son implémentation dans les réseaux, et donc son financement, puis sa mise en œuvre effective. Il n'est pas réaliste d'envisager cela dans un délai inférieur à 18 mois. En tout état de cause, Verizon France demande que les offres d'accès au service téléphonique destinées aux entreprises soient exemptées de toute obligation de mise en œuvre d'un tel mécanisme,
- l'entrée en vigueur de nouvelles catégories de numéros courts à 6 chiffres, et de numéros SMS/MMS devraient être sorties du calendrier (cf. réponse aux questions n°3 et n°4),
- un délai d'au moins un an devrait être accordé avant l'éventuelle entrée en vigueur de la granularité d'attribution par blocs de 1000 numéros dans les nouvelles tranches 0893-0896 et 0898, si une telle granularité devait effectivement être mise en œuvre. L'Autorité ne sollicite plus l'avis des opérateurs à ce sujet, mais Verizon France rappelle que dans sa réponse à la consultation précédente en octobre 2011 elle s'était déclarée défavorable à une telle évolution, principalement en raison de la complexification de la gestion des blocs et du paramétrage des systèmes d'information de facturation que cela impliquerait,
- il n'est ni souhaitable ni nécessaire de fermer à l'affectation le 1^{er} janvier 2013 les numéros en 080B actuellement ouverts, pour les rouvrir à l'affectation selon le nouveau modèle 18 mois plus tard. Il serait dommage de se priver de la possibilité de continuer à servir une clientèle désireuse de souscrire de tels numéros en parfaite connaissance de cause quant à l'évolution programmée de la tarification applicable pour l'accès à ces numéros. Cela est d'autant plus important pour Verizon France que le trafic associé à ces tranches constitue pour elle l'immense majorité du trafic à destination de ses SVA.

Enfin, Verizon France constate que l'application de ce calendrier entraînerait la disparition à compter du 1^{er} janvier 2015 de tout moyen d'accéder gratuitement à l'internet bas débit via des numéros de la forme 086B. L'accès à internet bas débit a certes très fortement décliné, au point de n'être quasiment plus utilisé que pour répondre à des besoins de secours. Mais il serait regrettable sinon paradoxal de se priver de la faculté d'accéder gratuitement à internet

bas débit, alors que parallèlement un deuxième plafond tarifaire (cf. tableau n°8 page 24) serait créé pour une catégorie de services payants en voie de disparition. De fait, la tarification C+S avec C banalisé n'est d'aucune utilité pour l'accès gratuit ou payant à internet bas débit, traditionnellement réservé à l'accès depuis les réseaux fixes. Verizon France estime par conséquent que l'Autorité devrait modifier son projet de décision sur ce point.