

Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts

## Réponse de l'ACSEL

**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 ?**

Les membres de l'ACSEL sont très attachés à ce que la composante « S » soit identique pour tous les opérateurs de départ ; cette unicité répond à l'attente des utilisateurs finals en termes de transparence et de lisibilité et permet aux éditeurs SVA de maîtriser le tarif du service. De même l'accessibilité des numéros SVA depuis toutes les boucles locales est un prérequis pour le bon fonctionnement des services.

Le socle commun de tarifications que l'ACSEL préconise reprend le fonctionnement actuel dans lequel un bloc de numéros est associé à un palier tarifaire. La démarche que nous préconisons pour définir les valeurs faciales des tarifs consiste à reprendre les travaux effectués au sein d'un groupe de travail ACSEL et FFT qui avaient fait l'objet d'un large consensus. Ces travaux pourraient être partagés au sein de l'association SVA+ et soumis ensuite à l'Autorité et à la DGCCRF.

Afin d'offrir aux éditeurs une plus grande souplesse dans les tarifs qu'ils peuvent proposer pour leurs numéros SVA, l'ACSEL souhaite que des solutions permettant de faire évoluer la tarification soient étudiées. De préférence, cette souplesse s'implémentera à l'aide de solutions telles que la modulation tarifaire en cours d'appel qui permet aux entreprises de :

- regrouper l'ensemble de leurs services derrière un seul numéro (services LME compris) ;
- facturer en fonction du service effectivement rendu ;
- offrir une attente non majorée ;
- ne pas dénuméroter en cas de changement de tarif (facturation au numéro).

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

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

L'Autorité propose une granularité trop détaillée car, dans la pratique, il faut limiter le nombre de paliers effectivement disponibles pour les éditeurs afin d'éviter que les SI des opérateurs ne soient contraints de gérer une centaine de tarifs pour chaque opérateur SVA, et pour améliorer la lisibilité pour les consommateurs.

**Question n° 3 – La création d’une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?**

Cette nouvelle catégorie de numéros peut répondre à un besoin pour certains éditeurs et mérite d’être étudiée.

Cependant, elle ne peut avoir d’intérêt que si la loi évolue pour arriver à un prix sensiblement inférieur à celui des 3BPQ (redevance annuelle de 40 000 €).

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

L’ACSEL salue l’initiative de l’ARCEP concernant cette catégorie de numéros spéciaux SMS/MMS. Nous pensons que le fait d’utiliser des numéros du plan public de numérotation est souhaitable à bien des égards : pour l’identification plus aisée des abonnés éditeurs de service et aussi pour que cet identifiant soit le même pour tous les MNO et MVNO actuels et futurs. De même, l’officialisation de la bidirectionnalité sur les services SMS proposés aux agrégateurs permet de rendre ce canal parfaitement symétrique, ce qui contribuera à la naissance de nouveaux services.

Afin de concrétiser cette évolution, l’ACSEL pense qu’il sera nécessaire d’organiser un groupe de travail réunissant les opérateurs mobiles et les agrégateurs pour définir les conditions impérativement multi-opérateur de l’utilisation précise de ces numéros, l’évolution des offres agrégateurs des opérateurs mobiles destinées à prendre en compte ces numéros et les modalités de migration technique de l’offre actuelle avec des « short codes » vers des offres basées sur ces numéros du plan public. (Gestion du débit entre un opérateur et un agrégateur, mutualisation de celui-ci pour l’ensemble des numéros, gestion de la bidirectionnalité, modèle économique...)

Nous pensons qu’il faut pousser plus avant la démarche de l’Autorité et mutualiser les ressources en numérotation utilisables pour les services voix et SMS : l’affectation de tranches spécifiques SMS en 0830 et 0831 peut être remplacée par la possibilité d’utiliser les numéros des paliers gratuits et banalisés (en 080X, 30PQ et 31PQ) pour les services SMS et pour les services voix.

En utilisant ainsi les mêmes ressources en numérotation pour les services voix et SMS, la gestion des contacts multicanal sera facilitée : un usager pourra contacter un éditeur par téléphone suite à la réception d’un SMS de sa part pour lequel l’identifiant de l’émetteur sera précisément le numéro du service client ; et inversement il pourra répondre par SMS à une sollicitation vocale à laquelle il n’est pas en mesure de répondre.

Dans un deuxième temps, le dispositif pourra être étendu aux tarifications majorées : toutes les tranches de numéros existantes disposant de paliers tarifaires à l’appel peuvent être compatibles avec le canal SMS ; y compris les 3BPQ et les 5BPXYZ. La gestion multicanal sera ainsi possible sur tous les paliers tarifaires et la communication des éditeurs sera grandement simplifiée, car il suffira d’indiquer un seul numéro pour joindre le service par SMS ou par téléphone.

Un plan de mise en œuvre par étapes de la mutualisation de ressources de numérotation utilisables pour les services SMS et voix pourrait être envisagé de la manière suivante :

- 1<sup>ère</sup> étape : mutualisation des ressources avec en C = 0 et C = banalisé
- 2<sup>ème</sup> étape : mutualisation des ressources avec C ≤ 0,50 € l’appel
- 3<sup>ème</sup> étape : mutualisation de toutes les ressources à tarification majoré à l’acte.

Le passage entre étapes serait possible par des constats du marché sur le dynamisme du multicanal; l’apparition des nouveaux services et la gestion efficace des acteurs des aspects déontologiques associés.

Sur le calendrier de mise en œuvre, l’ACSEL préconise, avant toute décision, une phase de concertation approfondie avec les agrégateurs et avec les opérateurs mobiles de façon à bien

mesurer tous les impacts de cette évolution et les travaux à effectuer pour adapter les plates-formes techniques et les dispositions contractuelles, car seules les conditions techniques et tarifaires proposées par les opérateurs permettront une suite favorable et pérenne à cette évolution de services et usages.

L'ACSEL étant un acteur engagé dans les travaux de protection du consommateur et de rédaction des règles déontologiques est persuadé que ces règles peuvent intégrer les évolutions proposées et s'engage à travailler avec tous les acteurs pour advenir à tout besoin d'avancement des règles dans ce sens.

Le maintien d'un environnement avec des règles claires et de nouveaux services vont dans le sens de l'évolution du marché au profit de la nouveauté et de la diversité de l'offre et au profit du consommateur et du développement du secteur.

**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 ?**

L'ACSEL, très impliquée dans SVA+, est particulièrement sensible à ce que soit mis fin aux abus et fraudes constatés sur certains sites de référencement.

Cependant, dans le cadre des travaux SVA+ sur le sujet, il est apparu qu'une telle mesure risquait de faire disparaître un marché qui répond à un besoin des consommateurs et des entreprises référencées. Par contre, il est nécessaire de l'encadrer pour lutter contre les fraudes et pour qu'il n'y ait à aucun moment confusion entre les numéros surtaxés utilisés pour joindre immédiatement des personnes physiques ou morales et les propres numéros de ces personnes.

L'ACSEL s'associe ainsi aux propositions faites par SVA+ :

- des numéros tournants pour garantir la disponibilité de la ressource ;
- le déréférencement institutionnalisé pour tout professionnel qui en exprime le souhait ;
- interdire les services de mise en relation sur les services publics ;
- rendre obligatoire la fourniture du numéro de l'appelant à l'appelé ;
- mettre en place un plan de communication uniformisé des services de mise en relation ;
- travailler en lien étroit et permanent avec l'ARCEP pour faire évoluer le statut d'annuaire universel.

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

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

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

L'ACSEL partage l'idée que l'extension de la gratuité des appels des numéros spéciaux gratuits au départ des opérateurs mobiles devrait se traduire par une généralisation de ce modèle au départ des réseaux mobiles.

L'ACSEL pense aussi qu'il est légitime, à terme, que le modèle d'interconnexion, technique et économique, applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification banalisée ou majorée, fixes et non géographiques évolue pour s'harmoniser avec celui des numéros fixes non géographiques.

Cependant, L'ACSEL souhaite alerter l'Autorité sur l'importance, pour l'opérateur SVA, de pouvoir maîtriser le dimensionnement et la qualité de service de l'interconnexion comme c'est aujourd'hui le cas avec l'interconnexion indirecte.

L'ACSEL pense ainsi qu'une telle harmonisation devrait s'opérer dans le cadre de la mise en place des interconnexions SIP afin d'éviter des impacts techniques et économiques probablement conséquents sur une technologie vieillissante.

L'ACSEL estime que la reconduction des modèles TDM actuels n'est pas forcément pertinente dans le cadre des interconnexions SIP et préconise le lancement d'une réflexion sur le sujet.

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

L'ACSEL est favorable à la mise en place au plus tôt des différentes évolutions mais nous recommandons que ce calendrier prenne bien en compte toutes les contraintes techniques et administratives de l'ensemble des acteurs. Le délai doit être suffisamment long pour permettre aux opérateurs de se préparer et aux éditeurs de revoir leur communication.

Nous sommes également sensibles à l'aspect économique et souhaitons que les opérateurs puissent disposer du temps nécessaire pour intégrer ces évolutions dans le cadre des refontes en cours de leurs système d'information ; ces évolutions ne doivent pas dégrader les tarifs des prestations opérées pour le compte des tiers.

Ainsi, l'ACSEL pense que si la date du 1<sup>er</sup> janvier 2015 est raisonnable, une création immédiate des nouveaux tarifs dans le modèle « C+S » n'est ni réaliste ni pertinente.

L'ACSEL s'inquiète à la fois des surcoûts que pourraient entraîner la mise en œuvre du « C+S » sur les nouveaux paliers tant que les paliers actuels existent mais surtout des conséquences que ceci pourrait avoir en termes de lisibilité tarifaire pour le consommateur.

L'ACSEL recommande que la bascule en « C+S » se fasse en une seule fois et que les nouveaux paliers nécessaires soient créés dans le modèle actuel.