

Décision n° 2014-0661
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 10 juin 2014
modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Vu la directive 2002/21/CE modifiée du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre ») ;

Vu la directive 2002/20/CE modifiée du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive « autorisation ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 32-1, L. 34-8-2, L. 36-7, L. 44, L. 44-3 et R. 20-44-27 à R. 20-44-33 ;

Vu la décision n° 05-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu la décision n° 2007-0213 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 avril 2007 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 ;

Vu la décision n° 2012-0574 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 3 mai 2012 relative à l'attribution des numéros de la forme 08 98 PQ MC DU ;

Vu la décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 ;

Vu la consultation publique sur le projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA et le projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui concerne la tarification du marché de détail lancée le 29 novembre 2013 et close le 7 janvier 2014 ;

Vu la recommandation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 mars 2014 relative au marché de gros de l'interconnexion SVA ;

La commission consultative des communications électroniques ayant été consultée le 21 mars 2014 ;

Par les motifs suivants :

I. Contexte

1. Description du marché SVA

Le marché des services à valeur ajoutée téléphoniques (ci-après « SVA ») regroupe l'ensemble des prestations de service délivrées par voie téléphonique à partir d'un numéro spécial¹ ou d'un numéro court² tels que définis dans le plan national de numérotation³. Différents types de services peuvent être proposés par l'intermédiaire de ces numéros, notamment :

- des informations génériques indépendantes de l'identité de l'appelant telles que des prévisions météorologiques, des renseignements téléphoniques ou encore des petites annonces vocales ;
- des informations personnalisées en fonction de l'identité de l'appelant telles que l'assistance client, la vente à distance ou encore l'accès à des services administratifs.

Ces services sont fournis par des éditeurs de services. Ils peuvent faire l'objet d'une facturation de l'utilisateur final appelant à travers son abonnement téléphonique selon des tarifs fixés par l'éditeur de SVA.

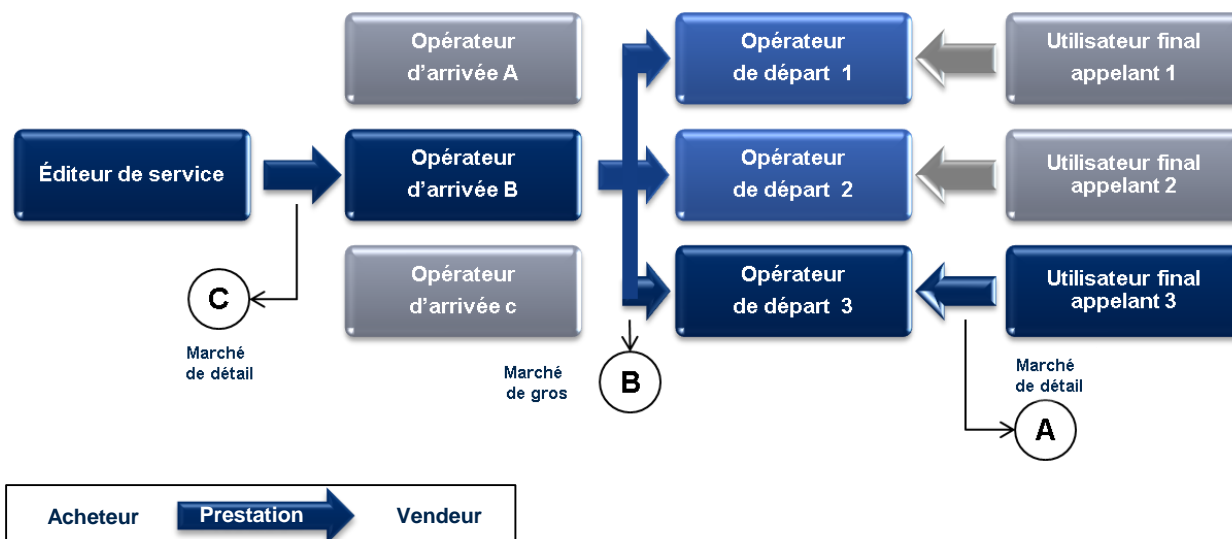
¹ Les numéros spéciaux vocaux définis dans le plan de numérotation sont les numéros à dix chiffres commençant par 080, 081, 082 et 089.

² Les numéros courts définis dans le plan de numérotation sont de la forme 3BPQ, 10YT, 118 XYZ, 116 XYZ.

³ Le plan national de numérotation est défini par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP.

2. La chaîne de valeur

La chaîne de valeur des SVA peut être représentée de la façon suivante :



L'éditeur souhaitant proposer un service à valeur ajoutée souscrit auprès d'un opérateur d'arrivée une offre de détail (marché C) portant sur :

- la rémunération nette perçue par l'éditeur⁴;
- la tarification appliquée aux appelants ;
- le numéro affecté à l'éditeur par l'opérateur d'arrivée ;
- la réception de l'ensemble des appels à destination de ce numéro.

Afin de répondre à la demande de ses éditeurs de service, l'opérateur d'arrivée souscrit auprès de chacun des opérateurs de départ une offre de gros (marché B) portant sur :

- l'accessibilité de ses numéros par les utilisateurs finaux appelants de l'opérateur de départ ;
- la tarification appliquée aux appelants pour les appels vers ses numéros ;
- le reversement d'une partie des sommes facturées aux appelants au titre des communications émises vers ses numéros.

Parallèlement, l'utilisateur final appelant souscrit auprès d'un opérateur de départ une offre de détail (marché A) lui permettant d'émettre des appels vers les différentes catégories de numéros nationaux et internationaux.

3. Évolution de la tarification de détail

En juillet 2012, l'ARCEP a adopté la décision n° 2012-0856⁵ afin de réformer la tarification de détail applicable aux numéros courts et spéciaux⁶ (ci-après « réforme SVA »), en vue de

⁴ La rémunération nette perçue par l'éditeur peut être négative notamment pour les numéros gratuits pour l'appelant.

rétablir la confiance des consommateurs et de mettre en place les conditions permettant d'enrayer le déclin observé de ces services, en améliorant la lisibilité de la tarification et en prévenant certains usages abusifs (notamment les appels à rebond et certains services de mise en relation).

Cette décision impose en particulier :

- une évolution généralisée des modèles de tarification de détail des services à valeur ajoutée au profit du modèle « C+S », quelle que soit la nature du réseau de départ ; ce modèle dissocie explicitement le prix du service délivré par l'éditeur (« S ») et celui de la communication téléphonique délivrée par l'opérateur de départ (« C »), dont le tarif doit être identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques ;
- la gratuité au départ des mobiles des appels vers les numéros actuellement gratuits au départ des fixes⁷ ;
- une simplification des tarifs facturés au titre du service pour les rendre plus lisibles.

4. Impact de la réforme SVA

La mise en œuvre de la réforme SVA impose des évolutions contractuelles et techniques :

- sur le marché A : les offres de téléphonie (fixes et mobiles) proposées par les opérateurs de départ sur le marché de détail aux utilisateurs finals devront appliquer la nouvelle réglementation tarifaire des numéros spéciaux et courts ;
- sur le marché C : les offres de détail proposées par les opérateurs d'arrivée aux éditeurs devront prendre en compte les tarifications appliquées aux appelants établies postérieurement à la réforme et ajuster en conséquence la rémunération nette perçue par les éditeurs⁸.

⁵ Décision n° 2012-0856 de l'ARCEP en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005.

⁶ Préalablement à l'adoption de la décision n° 2012-0856 précitée, les catégories « numéros courts » et « numéros spéciaux » étaient regroupées et désignées en tant que « numéros SVA » dans le plan national de numérotation.

⁷ Cette catégorie concerne les tranches de numéros spéciaux 0800 à 0805, et les numéros courts de type 30PQ et 31PQ.

⁸ Rémunération nette Éditeur = Tarif de détail – Rémunération Op. Départ – Rémunération Op. Arrivée.

Par ailleurs, cette réforme constitue une opportunité pour les opérateurs de départ qui souhaiteraient entamer des négociations avec les opérateurs d'arrivée pour réévaluer leurs taux de commissionnement afin de financer les investissements réalisés et de partager la valeur incrémentale produite par la réforme de détail, ce qui entraîne des contraintes supplémentaires :

- sur le marché B : les offres de gros relatives aux prestations de reversement proposées par les opérateurs de départ aux opérateurs d'arrivée établiront les taux de commissionnement applicables aux tarifications de détail post-réforme ;
- sur le marché C : les offres de détail proposées par les opérateurs d'arrivée aux éditeurs répercuteront l'évolution de la rémunération des opérateurs de départ dans le calcul de la rémunération des éditeurs.

Compte tenu de l'ampleur de la réforme pour ces marchés, l'ARCEP avait décidé en 2012 de différer l'entrée en vigueur de la réforme au 1^{er} janvier 2015.

5. *Avancement des travaux*

Alors que les opérateurs et les éditeurs ont réalisé des avancées significatives au travers de groupes de travail menés sous l'égide de la fédération française des télécoms (FFT), de l'association pour la portabilité des numéros fixes (APNF) et de l'association SVA+, plusieurs acteurs ont fait part à l'ARCEP, mi-2013, de leur inquiétude, à l'approche de l'échéance du 1^{er} janvier 2015, face à l'absence de visibilité donnée par les opérateurs de départ concernant les évolutions nécessaires de leurs prestations d'interconnexion SVA actuellement utilisées pour des services ouverts commercialement. Cette absence de visibilité ne permet pas aux opérateurs d'arrivée d'engager sans risque les négociations commerciales avec leurs cocontractants, éditeurs de services, en vue de l'échéance du 1^{er} janvier 2015.

Dans ce cadre, l'ARCEP a élaboré et mis en consultation publique – entre le 29 novembre 2013 et le 7 janvier 2014 – un projet de recommandation ayant pour objet de rappeler aux acteurs concernés leurs obligations réglementaires et de préciser les conditions d'application du cadre actuellement en vigueur relatif à la régulation symétrique du marché de l'interconnexion SVA. Ce projet de recommandation visait à permettre à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur des SVA de préparer, sur les plans technique et commercial, la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 précitée, en rappelant notamment les principes de la régulation symétrique établis par la décision n° 2007-0213 précitée et l'article L. 34-8-2 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

La recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA a été adoptée et publiée sur le site internet de l'ARCEP le 20 mars 2014.

À la suite de cette publication, les principaux opérateurs de départ ont, en mai 2014, adressé leur offre de gros aux opérateurs d'arrivée.

II. Report de l'entrée en vigueur de la réforme SVA

Une majorité des acteurs ayant répondu à la consultation publique précitée a estimé qu'un report de l'entrée en vigueur de la réforme SVA serait nécessaire, afin de permettre aux opérateurs d'arrivée et aux éditeurs de mener à bien les négociations contractuelles induites par la réforme.

Ce délai supplémentaire doit notamment permettre :

- aux opérateurs d'arrivée d'élaborer leurs nouvelles offres à destination des éditeurs, en prenant en compte les nouvelles conditions du marché de gros ;
- aux opérateurs d'arrivée de renégocier avec les éditeurs en ce qui concerne plusieurs centaines de milliers de numéros ;
- aux éditeurs de décider et de mettre éventuellement en œuvre un changement de tarification de détail, voire de numéro en fonction du modèle économique qu'ils souhaitent pérenniser.

Pour mémoire, la décision n° 2012-0856 précitée indiquait que l'exécution d'un processus de changement de numéro nécessitait entre 6 et 12 mois :

« Dans le cas où l'éditeur choisit de modifier le numéro de son service, il devra mettre en œuvre un processus de migration :

- *ouvrir au plus tôt un nouveau numéro avec le tarif de détail cible ;*
- *assurer la cohabitation des deux numéros pendant une durée (6 mois à 1 an) permettant de mettre à jour les éléments de communication pour inciter les appelants à utiliser le nouveau numéro ;*
- *fermer le service sur l'ancien numéro avec mise en place d'un disque vocal pointant vers le nouveau numéro pendant une durée de 3 à 6 mois ;*
- *fermer l'ancien numéro.»*

Il ressort ainsi des réponses à la consultation publique qu'un délai supérieur à un an est nécessaire, à compter de la publication par les opérateurs de départ de leurs offres de gros, pour permettre la mise en œuvre effective de la réforme, dans la mesure où les négociations contractuelles vont porter sur plusieurs centaines de milliers de numéros.

Afin de sécuriser la transition de l'ensemble de la chaîne de valeur vers l'écosystème cible et ainsi de garantir le succès de la réforme, l'ARCEP estime par conséquent qu'il est raisonnable de reporter l'entrée en vigueur de la réforme au 1^{er} octobre 2015.

L'ARCEP a par ailleurs mis en place un comité de pilotage afin de veiller à ce que les acteurs restent mobilisés pour respecter ce nouveau calendrier.

Après en avoir délibéré le 10 juin 2014 ;

Décide :

Article 1 - Dans la partie 2.a.3.iii. (« *Tarifification majorée*») de l'annexe à la décision n° 05-1085 susvisée, la date « *1^{er} janvier 2015* » est remplacée par la date « *1^{er} octobre 2015* ».

Article 2 - Dans la partie 2 (« *Numéros spéciaux et numéros courts* ») de l'annexe à la décision n° 05-1085 susvisée, toutes les occurrences de la date « *31 décembre 2014* » sont remplacées par la date « *30 septembre 2015* ».

Article 3 - Le directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée sur le site internet de l'Autorité et au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 10 juin 2014

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI