



## **Réponse de SFR à la consultation ARCEP portant sur un projet de recommandation relative au marché de gros SVA, et un projet de modification de la décision 05-1085**

SFR salue la clarté de l'analyse portée par cette consultation et le rappel synthétique du cadre réglementaire qui régit ce marché.

La Décision 12-0856 du 17 Juillet 2012 pose les bases d'une réforme en profondeur du marché des SVA. Ce faisant, elle modifie substantiellement l'économie du marché de détail et par conséquent celle des marchés de gros sous-jacents. Dans ce cadre, l'Autorité ne peut prétendre imposer à la fois des règles trop contraignantes sur le marché de détail et sur les marchés de gros, au risque sinon de s'opposer à la réalité économique et de créer des freins sur des marchés où l'ambition de l'ARCEP était, tout au contraire, de créer une nouvelle dynamique.

La Décision prévoit un certain nombre de dérogations pour faciliter le passage de l'ancien modèle au nouveau. En tout état de cause et plus généralement, d'une part la durée de vie moyenne des contrats de détail et dans une moindre mesure des contrats entre opérateurs et éditeurs est de plusieurs années, d'autre part l'évolution probable des prix de détail est une hausse sur les années 2015 à 2017. Compte tenu de ces éléments, la mise en place de mesures transitoires d'une durée au moins équivalente s'impose pour assurer une évolution saine des marchés de gros.

Dans ce contexte, SFR s'étonne du découpage introduit dans cette consultation entre « offre existante » et « nouvelle offre », le marché étant aujourd'hui, par définition, entièrement associé au régime de « l'offre existante ». Comme l'ARCEP le reconnaît, tous les contrats vont être impactés par la mise en œuvre de la situation cible. Devoir distinguer des « évolutions de contrats » et des « nouveaux contrats » dans les conditions évoquées dans la consultation risque :

- d'avoir un effet anesthésiant sur le marché au lieu d'en favoriser le dynamisme
- de nuire à la lisibilité souhaitée par l'Autorité et tous les acteurs en créant des régimes financiers et contractuels temporaires ne donnant pas les mêmes droits à tous, tout en imposant les mêmes devoirs à chacun.

L'ARCEP connaît les efforts consentis par l'ensemble des opérateurs afin de donner les meilleures conditions à l'entrée en vigueur de la Réforme des SVA. Opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée ont conçu l'outil RSVA permettant une gestion efficace et souple de la tarification au numéro, outil dont vont bénéficier essentiellement les éditeurs avec la multiplicité des tarifs disponibles et la souplesse proposée.

SFR souhaite que l'ARCEP soit confiante dans la responsabilité des opérateurs, et leur capacité, via notamment le dialogue interprofessionnel que l'Autorité préconise (SVA+, FFT, ...), à autoréguler le marché afin d'aboutir à une situation claire et homogène d'ici janvier 2015.



## **Projet de recommandation relative au marché de gros SVA**

**Recommandation n° 1 - Pour les numéros à tarification gratuite pour l'appelant, le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA facturée par l'opérateur de départ fixe ou mobile à l'opérateur d'arrivée doit être raisonnable en application de l'article L. 34-8-2 du CPCE.**

**Dans ce cadre, il est recommandé que le tarif de départ d'appel SVA n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile selon l'origine de l'appel).**

SFR attire l'attention de l'Autorité sur le fait que le coût complet d'un départ d'appel SVA (trafic indirect) est supérieur à celui d'un départ d'appel de trafic direct. Ce surcout est lié en particulier à la problématique capacitaire engendrée par la nature particulière des profils de trafic SVA. L'autorité a d'ailleurs bien identifié une éventuelle composante capacitaire du départ d'appel. Il restera à vérifier quelles formes tarifaires cette composante serait susceptible de prendre, et si elle peut être limitée ou non à la valeur d'un BPN d'interconnexion.

Par ailleurs, le surcout du DA SVA est également lié à la mise en œuvre de fonctions réseau spécifiques à la gestion des SVA, comme la surveillance et le cas échéant la suspension du trafic d'un numéro donnée (dans son intégralité ou pour une « source appelante » donnée), la mise en œuvre des MGIT, ou encore celle du serveur 3008.

Enfin, il apparaît raisonnable que le niveau de départ d'appel mobile permettent une transition douce entre l'équilibre actuel du marché de gros et l'équilibre cible du même marché. SFR recommande une période transitoire de trois ans permettant une dégressivité linéaire du départ mobile de 8 à 4 c€/min.

**Recommandation n° 2 - Pour les numéros à tarification banalisée, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.**

SFR estime pour les mêmes raisons que celles expliquées ci-après (recommandations n°3) que les numéros à tarification banalisée doivent faire l'objet d'un départ d'appel identique à celui des numéros gratuits.

**Recommandation n° 3 - Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée.**

Les contrats de détail entre opérateurs et clients finaux sont maintenant très majoritairement des contrats de type « illimité », dont le montant des forfaits ne prend historiquement pas en compte



les couts de départ d'appel SVA. Ces contrats ont une durée de vie moyenne de plusieurs années, et il est en pratique impossible aux opérateurs de modifier les montants des forfaits proposés par ces contrats au motif que la décision 2012-0856 impose une modification des modalités de facturation du « C ». Cette modification entrainerait en effet à minima la possibilité juridique pour le client final de résilier son contrat. Ainsi, force est de constater que la décision 2012-0856 altère de facto la sécurité juridique des contrats « illimités ».

Il convient de souligner à cette égard que la proportion de contrats « illimités » n'est pas la même chez les opérateurs alternatifs et l'opérateur historique. Ce dernier peut, à la différence des opérateurs alternatifs, profiter d'une large base de contrats (notamment « fixes ») facturant les communications à l'usage pour recouvrer sur le marché de détail une partie des coûts de départ d'appel. Il est donc nécessaire, plus encore pour les opérateurs alternatifs que pour l'opérateur historique, de pouvoir recouvrir le coût du départ d'appel SVA sur le marché de gros.

SFR souhaite rappeler que l'ARCEP est tenue de respecter les principes de sécurité juridique et de confiance légitime. Le secteur des télécommunications est un secteur par nature très évolutif, qui oblige à ce que soit conféré aux opérateurs contraints par des politiques d'investissement lourdes, un minimum de sécurité juridique.

C'est la raison pour laquelle les dispositions applicables ont pris soin de rappeler que les changements de réglementation ne doivent pas être imposés soudainement mais de manière à garantir une visibilité suffisante.

La jurisprudence, qu'elle soit communautaire<sup>1</sup> ou nationale, a, de son côté, consacré à plusieurs reprises les principes de confiance légitime et de sécurité juridique. S'agissant du principe de sécurité juridique, la CJUE a considéré que si ce principe ne s'oppose pas à une modification du cadre juridique applicable, il impose au législateur de tenir compte des situations particulières des opérateurs économiques et de prévoir le cas échéant, des adaptations à l'application des nouvelles règles juridiques<sup>2</sup>.

Le Conseil d'Etat a fait application de ce principe dans le secteur spécifique des télécommunications<sup>3</sup>. Dans cette affaire, si le Conseil d'Etat a considéré que l'obligation de rétrocession imposée à BT était légale c'est parce que cette obligation avait été explicitement annoncée par les autorités compétentes, très en amont de la mise en œuvre des procédures de rétrocession et rappelée, à plusieurs reprises, aux opérateurs, ce qui leur avait permis d'anticiper cette décision.

En conséquence, dans le souci de respecter le principe de sécurité juridique et de confiance légitime les opérateurs doivent avoir la possibilité de recouvrir le départ d'appel SVA sur les marchés de gros pour l'ensemble des numéros à tarification gratuite, banalisée et majorée.

---

<sup>1</sup> CJUE, 7 octobre 2010, Commission européenne c/ République portugaise, aff. C-154/09.

<sup>2</sup> CJCE, 7 juin 2005, Vereniging voor Energie, Milieu en Water, aff. C-17/03, point 81.

<sup>3</sup> CE, 17 avril 2009, Société Bouygues Télécom, n° 312741, Lebon p. 168.



**Recommandation n° 4 - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les offres existantes de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que :**

- l'opérateur de départ n'impose une modification de ces offres que pour des motifs objectifs, tels que, notamment, l'évolution des coûts, l'apport de nouvelles fonctionnalités ou l'évolution de la réglementation ;
- l'augmentation éventuelle du tarif de ces offres, introduite en contrepartie de fonctionnalités nouvelles, soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ;
- soit mis en œuvre un lissage dans le temps des augmentations éventuelles susceptibles de perturber significativement l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs ;
- le délai de préavis des modifications de ces offres tienne compte des délais de révision des contrats entre opérateurs d'arrivée et éditeurs.

L'évolution de la réglementation conduit à la disponibilité de nouvelles fonctionnalités dont les coûts sont supportés par les opérateurs tant pour la mise en œuvre de la base mutualisée RSVA que pour l'évolution de l'ensemble de leur processus et systèmes d'information internes, évolution qui s'étend aux activités « entreprises », « opérateurs », « grand public » et « éditeurs ».

La mise à disposition de plus de 40 paliers tarifaires, ainsi que la possibilité de changer de tarifs pour un même numéro évitant ainsi des dé-numérotations massives sont autant de bénéfices pour l'opérateur d'arrivée et l'éditeur permis par l'investissement et l'implication des opérateurs de départ.

Comme le fait remarquer l'ARCEP, la synchronisation avec la mise à disposition des nouveaux tarifs de détail permettra à chacun de préserver et d'optimiser son modèle économique. Les évolutions significatives dans la rémunération des différents acteurs de la chaîne de valeur des SVAs induites par les évolutions de la réglementation vont conduire à une modification des offres de chacun de ces acteurs.

Les délais de mise en œuvre ou de modification des nouvelles offres des opérateurs de départ se faire en respectant des délais « raisonnables. »

**Recommandation n° 5 - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les nouvelles offres de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.**

Le principe d'une négociation sectorielle en vue d'harmoniser les conditions commerciales des offres de reversement peut apparaître comme contraire à l'exercice d'une pleine concurrence.



**Recommandation n° 6 - Pour les numéros à tarification gratuite et majorée, en ce qui concerne les modifications des prestations proposées sur le marché de gros de SVA liées à l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, il est recommandé que les opérateurs de départ communiquent au plus tard le 31 mars 2014 aux opérateurs d'arrivée les nouvelles conditions commerciales de ces prestations sur lesquelles les parties se sont accordées à l'issue de leurs négociations.**

Les opérateurs réunis au sein de la Fédération Française des Télécoms avaient initialement prévu de délivrer au marché leur offre de gros fin Mars ou fin Avril 2013. Des rencontres bilatérales engagées par l'ARCEP leur ont tout d'abord fait reporter cette échéance à l'été 2013, puis la lier à la consultation annoncée par l'ARCEP et publiée le 29/11/2013.

SFR peut s'organiser pour délivrer ses tarifs de gros aux opérateurs d'arrivée au plus tard le 31 mars 2014 à condition que le retour de l'ARCEP sur la consultation ait lieu deux mois auparavant, soit fin janvier 2014.

SFR souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur le fait qu'une publication des tarifs de gros fin mars 2014 ne laisse que peu de temps aux éditeurs pour mettre en conformité leurs supports de promotions et publicité pour Janvier 2015. Un délai d'un an minimum avait toujours été estimé comme nécessaire par toutes les parties.

### **Projet de modification de la décision 05-1085**

**Question n° 3 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification proposée sur la tarification de la composante « S » des appels à tarification majorée pour tenir compte des spécificités fiscales de l'outre-mer.**

SFR a soutenu l'action de la FFT quand cette dernière a exposé à l'autorité les problématiques liées aux spécificités fiscales d'outre-mer et préconisé en conséquence une égalité des tarifs hors taxes. SFR est donc favorable à la modification proposée.

**Question n° 4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification sur l'interdiction de la pratique d'appel à rebond.**

SFR est très favorable à l'élargissement de l'interdiction des appels à rebond, dont la pratique constatée consiste à l'évidence et dans la majorité des cas à piéger la personne appelée.

Pour la période transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, il paraît préférable pour éviter tout contournement de l'esprit de la disposition, d'établir que « la limite tarifaire « à la durée » considérée pour la condition ci-dessus sera évaluée sur la base d'un appel d'une durée d'une (1) minute. »



**Question n° 5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.**

La prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement certains numéros 0809 ne pose pas problème à SFR, à condition que ces numéros figurent dans la base RSVA et que le code tarif qui leur sera associé soit celui de la tarification gratuite