

## **Numéros commençant par 080 et 081**

---

*Consultation publique sur le projet de  
décision relatif aux numéros  
du plan national de numérotation  
commençant par 080 et 081*

*(17 juillet 2009 – 11 septembre 2009)*

**Paris, le 10 septembre 2009,**

**La consultation publique sur les services à valeur ajoutée est  
prolongée jusqu'au 30 septembre 2009.**

## Avertissement sur la mise en consultation

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en **consultation publique du 17 juillet au 11 septembre 2009** le présent document portant sur la modification de la décision n° 05-1085 fixant l'utilisation de catégories de numéros du plan national de numérotation, en matière de numéros de services à valeur ajoutée.

Le présent document est téléchargeable sur le site de l'Autorité. Les commentaires et réponses aux questions doivent être transmis à l'ARCEP, de préférence par courrier électronique, à l'adresse suivante : [sva@arcep.fr](mailto:sva@arcep.fr). A défaut, ils pourront être transmis par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
Direction de la régulation des marchés fixe et mobile  
7, square Max Hymans  
75730 Paris cedex 15

Il sera tenu le plus grand compte des commentaires transmis à l'Autorité. **L'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des seuls éléments couverts par le secret des affaires.** A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécialement identifiée les éléments qui relèvent du secret des affaires.

L'Autorité, après avoir tenu le plus grand compte des commentaires reçus, sera en mesure de présenter un projet de décision à la commission consultative des communications électroniques, de prendre en compte ses commentaires, puis d'adopter sa décision.

<b>I. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
I.1. Le plan national de numérotation actuel	4
I.2. Le constat	5
<b>II. OBJECTIFS</b>	<b>7</b>
II.1. Recréer des tranches de numéros de services à valeur ajoutée non surtaxés : les 080 et 081	7
II.2. Clarifier la tarification des numéros 080 et 081 depuis les réseaux mobiles	7
II.3. Les autres tranches de numéros SVA	8
<b>III. LE DISPOSITIF PROPOSE : PLAFONDS ET CALENDRIER</b>	<b>8</b>
III.1. Les engagements et propositions de la Fédération Française des Télécoms	8
III.2. Les évolutions concernant la tranche 080	9
III.3. Les évolutions concernant la tranche 081	9
III.3.1. Sur le niveau maximal pour la tranche 081	9
III.3.2. Sur le calendrier	12
<b>IV. UNE REFORME NECESSAIRE DONT LES IMPACTS SONT IMPORTANTS</b>	<b>13</b>
IV.1. Données quantitatives sur l'usage des numéros 080 et 081	13
IV.2. L'impact de la modification du tarif de la communication depuis les réseaux mobiles	14
IV.3. L'impact de la modification du tarif de la tranche de numérotation 081	15
<b>V. LE PROJET DE DECISION</b>	<b>17</b>

## I. Introduction

### ***I.1. Le plan national de numérotation actuel***

En vertu des articles L. 36-7 (7°) et L. 44 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité établit et gère le plan national de numérotation téléphonique. Elle attribue aux opérateurs les ressources nécessaires en numérotation, et veille à leur bonne utilisation. En outre, elle identifie, au sein du plan national de numérotation téléphonique, la liste des numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés.

Par ailleurs, au titre de l'article L. 32-1, II, 12°, l'Autorité veille « à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ».

L'Autorité a ainsi adopté la décision n° 05-1085 en date du 15 décembre 2005, modifiée à plusieurs reprises, qui régit l'utilisation des différents types de ressources en numérotation.

Elle a établi, dès l'ouverture des premiers services vocaux à valeur ajoutée, les modalités d'utilisation de ces catégories de numéros. Cette décision définit ainsi trois grandes catégories de ressources en numérotation : les numéros de communications interpersonnelles incluant les numéros géographiques (01 à 05), les numéros non géographiques fixes (09) et mobiles (06 et 07) ; les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée (08 et numéros courts) et les codes.

Les numéros à dix chiffres d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée (SVA) ont la particularité de suivre une structure tarifaire de détail, dont les plafonds sont définis par bloc de numérotation. Les numéros courts ne suivent pas de structure tarifaire, à l'exception des tranches 30PQ, 31PQ et 10YT. Dans la pratique les numéros courts 32PQ, 36PQ et 39PQ ont accès à l'ensemble des paliers tarifaires mis en place par les opérateurs pour les numéros longs commençant par 08.

Les plafonds tarifaires actuels pour les numéros 08 sont les suivants :

Numéros commençant par	Tarif appliqué à l'appelant
080	Gratuit
081	≤ 0,06 €/min <sup>3</sup>
0820 et 0821	≤ 0,12 €/min
0825 et 0826	≤ 0,15 €/min
0884 et 0890	≤ 0,15 €/min
0891	≤ 0,30 €/min
0892	≤ 0,45 €/min
0893	≤ 0,75 €/min
0897	≤ 0,60 €/appel
0898	≤ 1,20 €/appel
0899	Autres tarifs

La note (3) indique : « Tarif calculé sur la base d'une communication de trois minutes ».

La décision n° 05-1085 ne précise pas si les plafonds indiqués s'appliquent aux opérateurs mobiles qui, dans les faits, ne les respectent pas : ces opérateurs ajoutent presque systématiquement au « prix du service » le prix d'une communication mobile (incluse ou hors forfait), induisant un montant facturé potentiellement supérieur. En revanche, ces plafonds sont respectés par les opérateurs fixes.

## **1.2. Le constat**

Dans son communiqué de presse en date du 7 mai 2009, l'Autorité a présenté ses orientations en matière de SVA, suite à la publication des résultats de la mission qu'elle avait confiée au Conseil général des technologies de l'information (CGTI)<sup>1</sup> en 2008 sur le thème de la tarification de détail et de la déontologie des SVA.

L'Autorité a ainsi rappelé que les principes de tarification des communications à destination des SVA, conçus au temps du monopole de la téléphonie fixe, n'ont pas accompagné les évolutions du marché suite à l'apparition des offres de téléphonie mobile et au développement de la concurrence sur les réseaux fixes et de ce fait, ne sont plus aujourd'hui mis en œuvre par l'ensemble des opérateurs.

Les numéros de services à valeur ajoutée devaient permettre à l'origine aux entreprises de rendre accessibles leurs services au même prix de façon uniforme sur l'ensemble du territoire, à une époque où les écarts étaient importants entre la tarification locale et la tarification

<sup>1</sup> Début 2009, le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) est devenu le Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET). Le rapport intitulé « Services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie » a été remis par Dominique Varenne en octobre 2008 (n° IV-2.2-2008).

interurbaine nationale. En particulier, les appels vers les numéros commençant par 080, dits « verts » ou « libre-appel », étaient gratuits pour l'appelant. Les appels vers les numéros commençant par 081, dits « azur » ou « au prix d'une communication locale », étaient quant à eux tarifés moins cher qu'une communication interurbaine quelle que soit la distance entre l'appelant et l'appelé. Dans les deux cas, il n'y avait pas de surtaxation ; le destinataire de la communication prenait en charge tout ou partie du coût de la communication en lieu et place de l'appelant.

Or la situation actuelle est très différente : d'une part, les appels vers les numéros commençant par 080 sont parfois facturés en supplément des forfaits mobiles<sup>2</sup> et d'autre part, les appels vers les numéros commençant par 081 sont en général facturés plus cher que les communications locales à destination des numéros géographiques (01 à 05) ou non géographiques (09) ; seules ces destinations ont réellement bénéficié de la baisse progressive des tarifs des communications interurbaines. Dans la pratique actuelle, le tarif pour les communications à destination des numéros commençant par 081 au départ des réseaux fixes correspond en fait au tarif actuel du service universel<sup>3</sup>, lequel se trouve être le tarif de base à la minute de l'offre pour un client de France Télécom sans aucune option tarifaire. Hormis les appels au départ de la boucle locale de France Télécom et au tarif de base du service universel, les communications vers les numéros 081 sont facturées généralement à un tarif supérieur à celui appliqué pour les communications nationales, comme le montre le tableau comparatif ci-dessous. Ainsi, on observe que dans le cadre d'une offre au forfait, les communications à destination des numéros géographiques et non géographiques 09 peuvent n'avoir aucun coût marginal pour l'appelant tout en ayant un coût d'opportunité non-matériel (i.e. le décompte du forfait de la durée de l'appel) et dans le cadre d'offre illimitée vers certains numéros, la communication peut n'avoir aucun coût marginal pour l'appelant.

Comparaison entre le prix d'un appel local et le prix d'un appel vers un numéro 0810 sur le marché résidentiel au 23 juin 2009					
c€/min TTC	Offre	N° géographique local	N° 0810	Tarif géo = Tarif 0810	Remarques
France Télécom	Abonnement de base	5,31	5,31	OUI	Prix moyen calculé sur la base d'un appel de 160s et selon une répartition 70% HP et 30% HC
	Optimale 2H fixes France	dans le forfait 2H ou 5,53 c€/min	5,31	NON	
Orange Internet	Forfait illimité vers les fixes	dans le forfait	5,31	NON	
	Abonnement seul	5,40	5,31	NON	
SFR fixe	2H fixe	dans le forfait 2H ou 5,40 c€/min	5,31	NON	
SFR Neufbox	Forfait illimité vers les fixes	dans le forfait	5,31	NON	
Freebox	Forfait illimité vers les fixes	dans le forfait	5,31	NON	
Bouygues Telecom ADSL	Forfait illimité vers les fixes	dans le forfait	5,31	NON	
Orange mobile	Mobicarte Plan Classique seconde	55,00	65,31	NON	
	Forfait Origami zen 2H	dans le forfait 2H ou illimité (si dans 3 n° préférés) ou 37 c€/min	42,31	NON	
	Forfait Origami first 3H	dans le forfait 3H ou 37c€/min	(dans le forfait 3H ou 37 c€/min) + 5,31 c€/min	NON	
SFR mobile	La Carte Formule Classique	55,00	61,00	NON	
	Forfait Essentiel 2H	dans le forfait 2H ou 38 c€/min	43,31	NON	
	Forfait Illimithics Pro 3H	dans le forfait 3H ou dans un forfait illimité vers les fixes ou 38c€/min	(dans le forfait 3H ou 38 c€/min) + 5,31 c€/min	NON	
Bouygues Telecom mobile	Carte Bouygues Telecom Formule Classique	50,00	50,00	OUI (hors mode de décompte des appels)	Appels décomptés par paliers de 30s après une 1ère minute indivisible
	Forfait Neo.2 2H	dans le forfait 2H ou illimité dans la plage concernée ou 38 c€/min	43,31	NON	

<sup>2</sup> Comme par exemple pour les forfaits mobiles illimités 24h/24, 7j/7.

<sup>3</sup> Soit 7,8 c€/appel plus 2,8 c€/min en heures pleines et 1,4 c€/min en heures creuses.

En conséquence, la tarification actuelle des communications SVA à destination des numéros commençant par 080 et 081 ne couvre pas uniquement les coûts d'acheminement de la communication. Le prix facturé au client fait en réalité l'objet d'un reversement à l'opérateur de destination de l'appel et, le cas échéant, *in fine* à l'éditeur de contenu. Ce reversement monétaire permet de recouvrer non seulement les coûts d'acheminement de la communication établie pour l'utilisateur à l'origine de l'appel mais également une partie des coûts liés au traitement de l'appel à l'arrivée. Ce reversement monétaire peut ainsi financer la prise en charge des coûts liés par exemple à la mise en place d'automates de traitement d'appel ou de plateformes de télé-conseillers, la mise en place de systèmes de redirection d'appel à l'arrivée sur plusieurs plateformes, le paiement d'une information ou d'une prestation commercialisée par l'entité ayant recours à de tels numéros.

En conclusion, l'appelant paie ainsi plus que le simple acheminement de sa communication, au bénéfice de l'appelé et les numéros 080 et 081 ne jouent donc plus leur rôle de numéros nationaux uniques destinés à offrir aux abonnés un service à un prix correspondant au prix d'une communication gratuite ou normale.

**Question n°1 : Partagez-vous le constat dressé par l'Autorité ?**

## **II. Objectifs**

### **II.1. Recréer des tranches de numéros de services à valeur ajoutée non surtaxés : les 080 et 081**

L'Autorité estime qu'une réforme des SVA doit être engagée sur les deux prochaines années, dont les modalités pratiques visent à résoudre à court terme les dysfonctionnements observés ci-dessus.

Cette réforme doit permettre d'une part, de rendre homogène, compréhensible et transparente la tarification de la tranche 080 depuis l'ensemble des réseaux mobiles et d'autre part, de retrouver une tarification non surtaxée de la tranche 081, permettant de répondre aux besoins des entreprises et des administrations qui avaient choisi cette tranche à l'origine pour être accessibles à moindre coût pour l'appelant.

### **II.2. Clarifier la tarification des numéros 080 et 081 depuis les réseaux mobiles**

Par ailleurs, l'organisation actuelle du plan de numérotation ne précise pas les conditions de tarification des numéros SVA depuis les réseaux mobiles. Or, les communications depuis les réseaux mobiles représentent aujourd'hui plus de la moitié des communications émises en France et on estime à environ 15% la part des abonnés dits « mobile-only », c'est-à-dire ne disposant pas de ligne fixe.

La refonte de la tarification des numéros 080 et 081 doit donc également permettre de fixer des repères clairs pour les utilisateurs des réseaux mobiles afin de développer l'usage de ces

numéros (aujourd'hui, environ 20% seulement du trafic arrivant sur des numéros dits « Azur » provient de réseaux mobiles)

**Question n°2 : Que pensez-vous des objectifs poursuivis par l'Autorité concernant les tranches 080 et 081 ?**

### **II.3. Les autres tranches de numéros SVA**

Concernant les autres tranches 08, l'Autorité propose de clarifier le plan de numérotation et notamment la tarification depuis les réseaux mobiles, sans que cela emporte de conséquences sur les pratiques actuelles des opérateurs. L'Autorité rappelle, comme elle l'a annoncé dans son communiqué de presse du 7 mai 2009, qu'elle prévoit, à moyen terme, une révision de la tarification de tous les numéros 08, qui devra être conduite avec tous les acteurs concernés pour garantir le développement de cette chaîne de valeur.

A ce stade, la proposition de l'Autorité se limite donc à indiquer que les opérateurs mobiles peuvent facturer une communication mobile en sus du prix du « service », ce qui correspond à la pratique actuelle des opérateurs.

## **III. Le dispositif proposé : plafonds et calendrier**

Afin de répondre aux objectifs mentionnés ci-dessus, l'Autorité souhaite recueillir l'avis du secteur sur plusieurs orientations possibles pour la refonte de la tarification des appels à destination des numéros 080 et 081 et des numéros courts aux mêmes tarifs.

### **III.1. Les engagements et propositions de la Fédération Française des Télécoms**

Suite à une demande de MM. Woerth et Chatel, respectivement ministre du budget et secrétaire d'état à la consommation en date du 11 mars 2009, la Fédération Française des Télécoms (FFT) s'est engagée, le 20 mai 2009, sur plusieurs points :

- l'inclusion des communications vers les numéros de la tranche 080 dans les forfaits mobiles au 1<sup>er</sup> avril 2009 (hors plages d'illimités, l'inclusion dans celles-ci étant laissée à l'initiative des opérateurs) ;
- l'inclusion de la partie « communication » des appels vers les numéros de la tranche 081 dans les forfaits au 1<sup>er</sup> janvier 2010 (hors plages d'illimités).

De plus, la FFT propose la création d'un nouveau palier tarifaire, associé à une nouvelle sous-tranche de numérotation prise dans la tranche 081 dont le tarif, sans être gratuit, serait fixé à un niveau qui pourrait être qualifié de « non surtaxé ».

La FFT indique que ce tarif pourrait être mis en œuvre en trois mois. Par ailleurs, cette nouvelle sous-tranche coexisterait avec les sous-tranches de numérotation existantes dans la tranche 081.

## **III.2. Les évolutions concernant la tranche 080**

Les engagements pris par la FFT pour la tranche 080 et notamment l'intégration systématique des appels vers ces numéros dans les forfaits mobiles constituent une évolution forte vers un tarif plus compréhensible par les consommateurs.

L'engagement des opérateurs se limite cependant à l'intégration des appels vers les numéros « Verts » de la tranche 080 dans les forfaits « limités », hors plages d'illimité. Les opérateurs souhaitent que l'intégration de ces numéros dans les plages d'illimité soit laissée à l'initiative commerciale des opérateurs.

L'Autorité souligne à ce titre qu'il existe aujourd'hui plusieurs offres mobiles avec appels illimités 24h/24, 7j/7, c'est-à-dire, sans forfait « limité » associé<sup>4</sup>. A sa connaissance, les appels vers les numéros 080 avec ces forfaits sont facturés hors forfait illimité, à un tarif compris entre 0,30 et 0,40 €/min, soit un tarif très différent du tarif payé par l'utilisateur pour ses communications vers numéros géographiques. L'Autorité souligne que pour un opérateur mobile, le coût d'un appel vers un numéro 080 est inférieur au coût d'un appel vers un numéro géographique et a fortiori mobile car les appels vers les numéros 080 n'entraînent pas de versement d'une terminaison d'appel à l'opérateur d'arrivée.

Il est important pour la compréhension des utilisateurs que la tarification des numéros 080 suive la même logique pour toutes les offres mobiles.

L'Autorité propose donc de définir pour la tranche 080 des plafonds en accord avec les engagements de la FFT et compatibles avec les évolutions futures des offres de téléphonie fixe et mobile.

L'Autorité souligne de plus qu'au sein de cette tranche, elle a ouvert la sous-tranche 08088 pour les services gratuits depuis les réseaux fixes et mobiles.

En termes de calendrier, la spécification de la tarification des numéros 080 pourrait intervenir dès le 1<sup>er</sup> janvier 2010, compte tenu des impacts minimes sur le secteur.

<b>Question n°3 : Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l'Autorité concernant les numéros 080 ?</b>
---

## **III.3. Les évolutions concernant la tranche 081**

### **III.3.1. Sur le niveau maximal pour la tranche 081**

Pour la tranche 081, qui regroupe les numéros dits « Azur », il importe de rétablir la logique initiale de cette tranche, c'est-à-dire la prise en charge d'une partie du coût de la communication par l'appelé.

<sup>4</sup> Notamment les offres suivantes : Neo Pro 24/24 de Bouygues Telecom, Paradise Illimité de Virgin Mobile, Topissime de Coriolis Telecom et Vraiment Illimité de Prioxtel.

De plus, le tarif d'appel vers ces numéros doit être simplifié pour être plus lisible pour le consommateur : pour rappel, le tarif actuel est de 7,8 centimes d'euro par appel + 2,8 centimes d'euro par minute en heures pleines ou 1,4 centimes d'euro par minute en heures creuses.

Pour cela, l'Autorité envisage deux options.

**Première option : l'adoption pour les numéros 081 du tarif souscrit par l'utilisateur pour les communications vers les numéros géographiques (ci-après « la première option »).**

Selon cette option, l'Autorité fixerait pour les numéros 081 un plafond tarifaire égal au tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français (hors communications vers, depuis ou entre territoires d'outre-mer).

Cette option présente l'avantage de définir pour les numéros 081 un tarif clair et connu du consommateur : le tarif qu'il a choisi pour les communications interpersonnelles fixes. De plus, la fixation du tarif maximal selon cette règle garantit une évolution du tarif des numéros 081 en fonction de l'évolution du marché.

Cette première option implique notamment que les opérateurs incluent les appels vers les numéros 081 dans leurs forfaits. Cette évolution du périmètre des numéros inclus dans les forfaits peut modifier l'équation économique de ces offres et il est donc nécessaire de fournir un délai suffisant aux opérateurs pour revoir, le cas échéant, leur tarification. L'Autorité souligne néanmoins que les appels vers les numéros 081 représentent moins d'une minute par mois et par ligne depuis les réseaux mobiles et moins de 5 minutes par mois et par ligne depuis les réseaux fixes.

Certains acteurs ont mentionné par le passé le risque de connaître une augmentation importante de la durée des appels du fait de l'inclusion de ces numéros dans les forfaits illimités (et donc la nécessité d'un « ticket modérateur tarifaire » de l'usage) mais l'Autorité n'a pas constaté un tel phénomène lors de la migration de services vers des numéros « gratuits » (Verts) ou vers des numéros géographiques.

Enfin, l'application du tarif des communications vers les numéros géographiques aux numéros 081 emporte des conséquences potentiellement importantes sur l'interconnexion entre les réseaux et le niveau des versements éventuels entre opérateur de départ et opérateur d'arrivée. L'Autorité revient sur cette question dans la partie suivante relative aux impacts des mesures proposées.

**Seconde option : la définition d'un tarif maximal compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute pour les numéros 081 (ci-après « la seconde option »).**

Concrètement, cette option imposerait un plafond égal à un tarif par minute, compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute, sans charge d'établissement d'appel et facturé à la seconde dès la première seconde pour les appels depuis les réseaux fixes. Depuis les réseaux mobiles, les opérateurs pourraient facturer ce tarif en sus de la facturation d'une communication mobile « standard », c'est-à-dire incluse dans les forfaits le cas échéant.

Cette option présente l'avantage de réduire le coût pour les utilisateurs :

- en supprimant la charge d'établissement d'appel, évitant ainsi la facturation de plus de 0,10 euro pour un appel inférieur à une minute ;
- en réduisant le coût moyen : le coût moyen d'un appel vers un numéro 081 est aujourd'hui d'environ 5,31 centimes d'euro par minute, coût qui serait ramené entre 2 et 3 centimes d'euro par minute (hors coût de la communication depuis les réseaux mobiles).

Pour autant, pour les utilisateurs ayant souscrit à un forfait de communications illimitées, cette option entraînerait la facturation d'une somme hors du forfait, sauf si l'opérateur décide d'y inclure ces communications.

D'une manière générale, cette option présente l'inconvénient de maintenir une différence entre la tarification des appels vers les numéros 081 et la tarification des appels vers les numéros géographiques. Même si le niveau tarifaire est faible et donc peu susceptible d'alourdir la facture du consommateur, la définition d'un tarif spécifique pour les numéros 081 pourra perpétuer le sentiment d'incompréhension des utilisateurs sur les tarifs des numéros 08.

De plus, le choix du niveau tarifaire qui pourra être fait devra éventuellement être revu à l'avenir, en fonction de l'évolution des tarifs du marché.

En revanche, cette option ne remettrait pas en cause le mode d'interconnexion actuel des numéros 08 mais pourrait avoir des effets sur le niveau des reversements aux éditeurs de service (voir partie suivante).

Compte tenu de sa plus grande clarté pour les utilisateurs finals, l'Autorité privilégie à ce stade la première option mais souhaite recueillir l'opinion du secteur sur les deux options envisagées.

**Question n°4 : Quelle option privilégiez-vous pour l'évolution des numéros 081 ? Quels éléments qualitatifs et quantitatifs pouvez-vous apporter à l'appui de ce choix ?**

**Quelle que soit l'option choisie, l'Autorité estime que le nouveau tarif fixé doit être appliqué uniformément pour tous les numéros de la tranche 081 et non réservé à une nouvelle sous-tranche au sein de la tranche 081.**

L'Autorité estime que la création d'une nouvelle sous-tranche de numéros, à un nouveau tarif différent des tarifs existants rendra la compréhension des tarifs des numéros 08 encore moins lisible pour les consommateurs et ne répondra pas aux besoins des entreprises et administrations. En premier lieu, la création d'un nouveau tarif ne résoudra pas les problèmes de compréhension des tarifs pour les numéros 081 existants : au contraire, la publicité sur ces numéros sera différente de la publicité existante (certes insuffisante) alors que ces numéros seront similaires dans leur forme aux numéros existants. L'Autorité estime que la définition d'un repère de tarification différent renforcera la défiance des consommateurs envers ces numéros dans leur ensemble. En second lieu, les entreprises et administrations ont souvent fait le choix des numéros 081 pour bénéficier d'une tarification « normale », sans prendre conscience des spécificités de la tarification de ces numéros. Ces entreprises et administrations ont investi pour faire connaître ces numéros et une dénumérotation entraînerait une perte de trafic importante : les administrations ayant récemment modifié leur

numéro 08 pour intégrer la tranche 081 estiment qu'environ 30% du trafic a été perdu à cause de la numérotation et ce, alors que le nouveau tarif était inférieur à l'ancien tarif. La modification du tarif de l'ensemble de la tranche 081 pour atteindre un tarif non surtaxé semble donc plus propice pour d'une part, clarifier la tarification de ces numéros pour les consommateurs et d'autre part, répondre aux besoins des entreprises et administrations.

L'Autorité propose de plus de reprendre dans le plan de numérotation les engagements de la FFT pour la tarification des numéros 081 depuis les mobiles.

Enfin, une fois le nouveau tarif des numéros 081 adopté et mis en œuvre, l'Autorité pourra qualifier, au titre de la compétence récemment introduite par la loi n°2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, les numéros 081 de « numéros ne pouvant pas être surtaxés ».

### **III.3.2. Sur le calendrier**

Compte tenu du nombre de services concernés et des impacts financiers qu'une évolution du tarif plafond pour les numéros 081 emporte pour le secteur, l'Autorité souhaite recueillir l'opinion des acteurs sur les modalités de mise en œuvre de la réforme proposée.

Le délai fixé doit constituer un horizon raisonnable pour retrouver une tarification complètement non surtaxée sur les numéros 081 et ne saurait à ce titre dépasser les deux ans à compter de la date d'adoption de la décision. Mais ce délai doit également permettre aux acteurs, et notamment aux éditeurs, d'anticiper les impacts financiers de cette modification sur les conditions économiques de fourniture de leur service. En particulier, il doit laisser un délai suffisant aux éditeurs qui souhaitent maintenir une tarification surtaxée pour leurs services et qui devront donc choisir d'autres numéros dans la tranche 08. A ce titre, ce délai ne devrait pas être inférieur à un an. L'Autorité propose donc la date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour la mise en œuvre de la seconde phase.

L'Autorité souligne que le délai nécessaire à la mise en œuvre de la nouvelle tarification des numéros 081 dépend également de l'option choisie mais que la date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 semble raisonnable pour les deux options.

**Question n°5 : Que pensez-vous de la date du 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?**

Par ailleurs, l'Autorité propose de mettre en œuvre une première étape, en 2010, afin d'engager rapidement l'évolution du tarif des numéros 081 vers une tarification non surtaxée.

Cette première étape pourra consister en l'ouverture de blocs de numéros au sein de la tranche 081 au tarif définitif de la tranche, afin de fournir rapidement une tarification non surtaxée en 08 aux services qui le souhaitent. La cohabitation de deux tarifs différents au sein de la tranche 081, même temporaire, pourra cependant accentuer la confusion des utilisateurs sur les tarifs et ne saurait donc être d'un horizon long.

Cette première phase pourra également permettre d'inscrire dans le plan de numérotation les engagements pris par les opérateurs mobiles pour la tarification des numéros 081.

**Question n°6 : Souhaitez-vous l'adoption d'une première phase en 2010 ?  
Estimez-vous nécessaire d'ouvrir des blocs de numéros au nouveau tarif choisi  
pour les 081 dès 2010 ?**

## **IV. Une réforme nécessaire dont les impacts sont importants**

La modification d'un tarif d'une tranche de numéro de type 08 implique une évolution de l'ensemble de la chaîne de valeur : opérateur de boucle locale, opérateur de collecte/transit, fournisseur de SVA, éditeur de contenu. Cette évolution concerne les contrats entre les acteurs de la chaîne, notamment sur le niveau des reversements mais également, dans certains cas, l'équation économique d'un ou plusieurs des acteurs.

### **IV.1. Données quantitatives sur l'usage des numéros 080 et 081**

L'Autorité estime que les numéros 080 et 081 qu'elle a attribués aux opérateurs présentent les caractéristiques suivantes en termes de volumes de trafic :

<b>Estimation pour 2009</b>	<b>Numéros 080<sup>5</sup></b>	<b>Numéros 081<sup>5</sup></b>
<b>Nombre d'appels</b>	500 millions	1 000 millions
<b>Nombre de minutes</b>	1 500 millions	2 500 millions
<b>Nombre de numéros concernés (2008)</b>	> 55 000	> 38 000
<b>Proportion depuis les mobiles</b>	16% des appels 12% des minutes	24% des appels 22% des minutes

Les données ci-dessus sont des estimations sur la base de données collectées auprès des opérateurs. Les numéros 081 incluent les volumes pour les services utilisant le palier dit « T1bis » mis en place pour certains numéros courts de la forme 3BPQ et 10XY. Ce palier représente environ un tiers du trafic ci-dessus (pour les « numéros 081 »).

L'Autorité attire l'attention sur le fait que les volumes de la tranche 081 ont été fortement modifiés par l'entrée en vigueur de la loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs<sup>6</sup> et la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie<sup>7</sup>. Les valeurs indiquées doivent donc être comprises comme des estimations qui pourront être révisées sur la base des informations collectées par l'Autorité auprès du secteur ou transmises

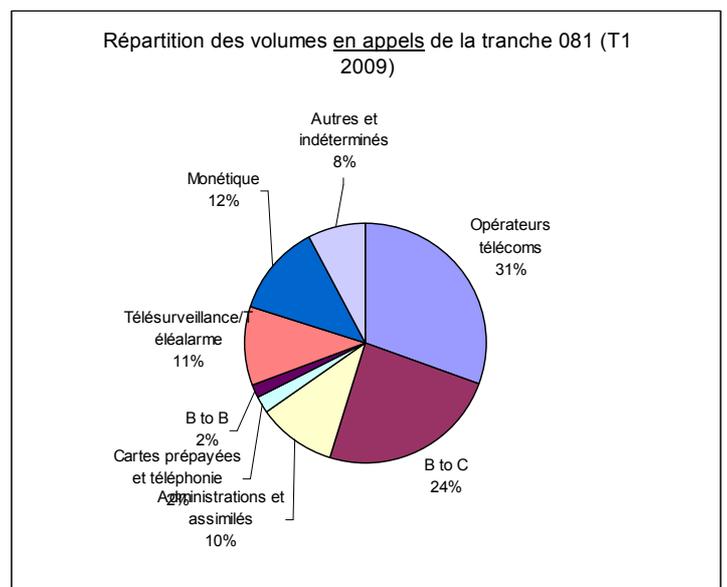
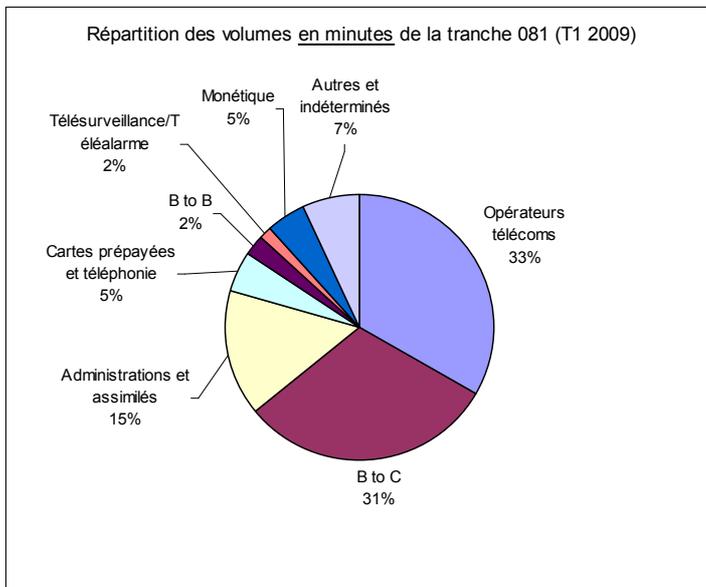
<sup>5</sup> Et numéros courts au même tarif.

<sup>6</sup> Cette loi a imposé l'utilisation de numéros non surtaxés pour les services après-vente des opérateurs et les services de suivi de commande des entreprises de vente à distance.

<sup>7</sup> Cette loi a imposé l'utilisation de numéros non surtaxés pour tous les services de suivi de l'exécution d'une commande ou de réclamation des entreprises.

à l'Autorité dans le cadre de la présente consultation. Cette précaution doit également être prise en compte pour les chiffres de proportion depuis les mobiles. Enfin, concernant le nombre de numéros concernés, les chiffres indiqués sont issus des rapports d'utilisation des numéros envoyés à l'Autorité par les opérateurs indiquant les numéros actifs sur les tranches attribuées.

Par ailleurs, l'Autorité estime que l'usage de la tranche 081 suit la décomposition suivante par catégories de services :



Ces chiffres montrent une disparité des durées moyennes d'appel selon le type de service utilisé :

- entre 2 minutes et 30 secondes et 3 minutes et 30 secondes pour les services des opérateurs télécoms, les services des entreprises (B to C) et les services des administrations ;
- plus de 5 minutes en moyenne pour les services de cartes prépayées et de téléphonie ;
- moins d'une minute pour les services de monétique et moins de 20 secondes pour les services de télé-surveillance.

**Question n°7 : Disposez-vous d'éléments quantitatifs ou qualitatifs permettant de compléter les données de volumes et d'usages dont dispose l'Autorité sur les tranches concernées ? En particulier, quelles informations récentes pouvez-vous apporter concernant la tranche 081, et notamment sur l'évolution des volumes depuis 2006 ?**

## ***IV.2. L'impact de la modification du tarif de la communication depuis les réseaux mobiles***

La modification du tarif de la communication facturée en plus du tarif de la prestation de service par les opérateurs de réseau mobile n'emporte pas ou peu d'impact sur les autres acteurs de la chaîne de valeur.

Pour les numéros dits « libre appel » de la tranche 080 (et équivalent en numéro court), les accords d'interconnexion avec les éditeurs (éventuellement via les fournisseurs de service et/ou les opérateurs de collecte) ne prévoyaient pas de reversement financier entre ceux-ci et les opérateurs mobiles (dans un sens ou dans l'autre). La modification du tarif de la communication par les opérateurs de réseaux mobiles, effective depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009 comme l'a annoncé la FFT relève donc uniquement de la tarification de détail de ces opérateurs, qui sont les seuls concernés par cette évolution.

Pour les numéros de la tranche 081 (et équivalent en numéro court), là encore, la partie « communication mobile » de l'appel n'entre pas en ligne de compte dans les accords de reversements avec les éditeurs, ces derniers ne touchant qu'une partie de la « surtaxe » facturée à l'utilisateur final en sus de la communication. L'intégration du prix de la communication mobile dans les forfaits au 1<sup>er</sup> janvier 2010 aura un impact uniquement sur les opérateurs mobiles.

Si cette évolution tarifaire annoncée par la FFT n'a donc pas d'impact sur la chaîne de valeur SVA, il convient de noter que l'impact sur les opérateurs mobiles est important et pourrait entraîner la révision de certains tarifs de détail.

**Question n°8 : Avez-vous des commentaires à formuler sur l'impact de la modification du tarif de la communication depuis les réseaux mobiles ?**

### ***IV.3. L'impact de la modification du tarif de la tranche de numérotation 081***

Pour la tranche 081, le prix appliqué par les opérateurs fixes et mobiles pour le « service » conditionne aujourd'hui le niveau de reversement de l'opérateur de départ aux autres acteurs de la chaîne de valeur. En effet, tous les numéros 08 de services vocaux à valeur ajoutée fonctionnent sous le régime dit « d'interconnexion indirecte », ce qui signifie que c'est l'éditeur de contenu qui achète toutes les prestations nécessaires à l'établissement de la communication, y compris le départ d'appel à l'opérateur de départ<sup>8</sup>. Le reversement de l'opérateur de départ à l'éditeur est donc égal :

- depuis les réseaux fixes : au prix fixé par l'éditeur auquel est soustrait une prestation de départ d'appel (généralement comprise entre 0,45 et 1 centime d'euro par minute) et un pourcentage de la somme totale facturée au client, au titre de ses prestations de facturation, recouvrement et reversement, généralement désignées par le terme « peines et soins » (pourcentage égal à 3,5% dans le cas des appels provenant de France Télécom à destination de numéros 081) ;
- depuis les réseaux mobiles : au prix fixé par l'éditeur auquel est soustrait seulement un pourcentage de la somme facturée au client pour la composante liée au service « S », au titre de ses prestations de « peines et soins ».

Pour l'éditeur, il peut s'ajouter à ces prestations de départ d'appel et de « peines et soins » les prestations fournies par un opérateur de collecte (transit), un fournisseur de service ou un

---

<sup>8</sup> Contrairement à l'interconnexion « directe » appliquée pour les communications interpersonnelles, dans laquelle l'opérateur de départ achète toutes les prestations nécessaires à l'établissement de la communication, y compris la terminaison d'appel à l'opérateur d'arrivée.

hébergeur : il arrive alors que ces derniers prélèvent la rémunération de leur prestation sur le reversement venant de l'opérateur de départ.

L'Autorité n'a pas de position *a priori* sur la pertinence du régime d'interconnexion choisi par les acteurs pour les numéros 08. Elle constate que dans d'autres pays, c'est un régime dit « d'interconnexion directe » qui prévaut, avec paiement d'une terminaison d'appel à l'opérateur d'arrivée, y compris pour les numéros SVA. Néanmoins, l'Autorité estime que le régime « d'interconnexion indirecte » permet de répondre à certains besoins des services accessibles par des numéros 08 : en particulier, ce mode confie à l'opérateur d'arrivée le soin de dimensionner l'interconnexion nécessaire pour accéder au service, en fonction de paramètres inconnus de l'opérateur de départ (date de lancement d'une campagne de communication sur un numéro, concentration des trafics de plusieurs numéros sur un numéro unique, etc.).

Selon l'option choisie pour le tarif des numéros 081, il pourra être nécessaire de revoir le mode d'interconnexion et le niveau des reversements utilisé pour les numéros 081. En effet, dans le cas de la première option (tarif d'une communication vers les numéros géographiques), les parties devront s'entendre sur les reversements de l'opérateur départ à l'opérateur d'arrivée, notamment pour le cas d'appels inclus dans un forfait.

A l'inverse, dans le cas de la seconde option (modification du tarif des numéros 081 vers un prix compris entre 2 et 3 centimes d'euro par minute), la modification du tarif emporte *a priori* peu de conséquences sur le mode d'interconnexion. Elle emporte également *a priori* peu de conséquences pour les opérateurs départ : dans un schéma d'interconnexion indirecte, ceux-ci seraient toujours rémunérés de la prestation de départ d'appel (au même niveau que précédemment) et des « peines et soins » (dont le montant peut cependant être modifié si les sommes facturées au client le sont).

L'Autorité ne souhaite cependant pas à ce stade définir le mode et les conditions d'interconnexion pertinents pour les numéros 081 mais, en tout état de cause, elle a clarifié le cadre juridique applicable aux opérateurs dans sa décision n°2007-0213.

Pour les opérateurs de collecte/transit, quelle que soit l'option choisie, ils sont rémunérés pour la prestation de transit, indépendamment du tarif pratiqué au détail pour le numéro appelé : ces acteurs devraient donc être peu concernés par une modification du tarif des 081.

En revanche, les éditeurs de contenu et leurs prestataires, fournisseurs de service ou hébergeurs seront directement impactés par une modification du tarif de détail car il entraînera une modification du niveau des reversements. A ce titre, une modification de la structure du tarif T1 ou « Azur » (suppression de la composante de prix d'établissement d'appel par exemple) et du niveau (prix à la minute, prix moyen) aura des impacts plus ou moins prononcés selon le type de service concerné.

Il est difficile à ce stade d'estimer les évolutions en termes de revenus pour les éditeurs selon l'un ou l'autre option choisie. Il convient de noter en particulier que l'impact pourra être différent pour un service recevant des appels courts (télésurveillance) et un service recevant des appels longs (cartes téléphoniques).

**Question n°9 : Disposez-vous d'éléments concernant l'impact d'une modification du tarif de la tranche 081 ? En particulier, quels sont les principaux éléments dont l'Autorité doit tenir compte dans sa décision ?**

## V. Le projet de décision

Des suites de la présente consultation, et sur les points évoqués ci-dessus, l'Autorité pourrait adopter une décision dont le dispositif serait le suivant :

DECIDE :

**Article 1<sup>er</sup>** – A partir du 1er janvier 2011, la section « Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée » de la partie 2.a.1. du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation annexé à la décision n° 2005-1085 susvisée est remplacée par :

**« Structuration des numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée »**

*Les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée de la tranche Z=8 suivants sont dédiés pour des services vocaux à valeur ajoutée.*

*Les numéros commençant par 080 et 081 sont organisés comme suit :*

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>	<i>Tarif maximal appliqué à l'appelant depuis les réseaux mobiles</i>
<b>080</b>	0 €	<i>Tarif d'une communication vers les numéros géographiques</i>
<b>081</b>	<i>Tarif d'une communication vers les numéros géographiques</i>	

*On entend par « Tarif d'une communication vers les numéros géographiques » le tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur pour les appels vers les numéros géographiques français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.*

*Les numéros commençant par 082, 088 et 089 sont organisés comme suit :*

<i>Numéros commençant par</i>	<i>Tarif appliqué à l'appelant depuis les réseaux fixes</i>
<b>0820 et 0821</b>	$\leq 0,12$ €/min
<b>0825 et 0826</b>	$\leq 0,15$ €/min
<b>0884 et 0890</b>	$\leq 0,15$ €/min
<b>0891</b>	$\leq 0,30$ €/min
<b>0892</b>	$\leq 0,45$ €/min
<b>0893</b>	$\leq 0,75$ €/min
<b>0897</b>	$\leq 0,60$ €/appel
<b>0898</b>	$\leq 1,20$ €/appel
<b>0899</b>	<i>Autres tarifs</i>

*Le tarif des communications vers les numéros commençant par 082, 088 et 089 depuis les réseaux mobiles peut inclure, en sus du tarif appliqué depuis les réseaux fixes ci-dessus, le tarif défini par l'opérateur mobile pour l'acheminement de la communication mobile vers le numéro de service à valeur ajoutée correspondant. »*

**Article 2** – A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, le point f. de la partie 2 du document fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, annexé à la décision n° 2005-1085 susvisée, est remplacé par :

*« f. Numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés :*

*Les numéros ou blocs de numéros pouvant être surtaxés sont les suivants :*

*- Numéros de la forme 3BPQ, à l'exception des numéros de la forme 30PQ et 31PQ ;*

*- Numéros de la forme 118XYZ ;*

*- Numéros de la forme 10XY ;*

*- Blocs de numéros de la forme 08ABPQ, à l'exception des numéros commençant par 080 et des 081.*

*Les numéros ou blocs de numéros peuvent être surtaxés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment de la loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs en date du 3 janvier 2008. »*