



## **Réponse SFR au projet de lignes directrices de l'ERG concernant l'application du règlement amendé sur l'itinérance internationale**

*17 juin 2009*

SFR remercie vivement le groupe des régulateurs européens (ERG) de lui donner l'opportunité de s'exprimer sur la question de l'application du règlement amendé relatif à l'itinérance internationale. Elle souhaite souligner que ses équipes sont d'ores et déjà fortement impliquées dans la mise en œuvre de ce règlement, et ce depuis des mois maintenant, en particulier dans la recherche de solutions qui garantissent la meilleure expérience possible aux consommateurs.

Les commentaires ci-dessous se concentrent essentiellement sur la mesure anti bill shock prévue à l'article 6bis du nouveau règlement. Les mécanismes de transparence prévus dans le cadre de l'utilisation data sont les plus difficiles à mettre en œuvre techniquement et commercialement.

De manière générale, SFR souhaite rappeler la nécessité que ces lignes directrices restent les plus ouvertes possibles et n'enferment pas les opérateurs dans des solutions techniques avec le risque que celles-ci ne soient pas les mieux adaptées à la mesure et/ou aux clients ou se révèlent très complexes à mettre en œuvre. Il est de première importance d'assurer que ce document, au demeurant non contraignant, puisse fournir des consignes claires en termes de cibles à atteindre tout en laissant aux opérateurs le choix des solutions techniques et/commerciales.

Enfin, elle tient à souligner que l'imprécision, voire l'incohérence de certaines recommandations entre elles, tendent - contrairement au but recherché - à rendre encore plus incertaine l'interprétation du règlement, au préjudice de la sécurité juridique des acteurs. SFR considère que ces imprécisions devraient être à tout le moins modifiées, voire pour certaines, supprimées.

A titre liminaire, SFR estime qu'il est important que les lignes directrices qui vont être publiées par l'ERG n'excèdent pas le champ d'application du règlement. En particulier, les passages concernant l'application aux applications M2M (Machine to Machine - point 63) ou aux services prépayés (point 22) devraient être supprimés et laissés à l'appréciation des opérateurs et ce d'autant plus que les propositions de l'ERG créent plus d'incertitudes que le règlement lui-même.



## ***1. information basique tarifaire :***

Le règlement amendé impose de nouvelles obligations en matière d'information tarifaire, en particulier pour ce qui concerne les tarifs relatifs aux services data.

- **SFR est très préoccupée par les préconisations faites concernant l'information tarifaire data requise lorsque le consommateur franchit la frontière ET initie une première connexion.**

Le point 11 du projet de lignes directrices recommande qu'un message soit envoyé au client itinérant au moment où les deux conditions sont remplies.

SFR estime que la mise en œuvre de cette obligation impose de distinguer entre deux catégories de consommateurs et d'usages. Pour les utilisateurs de terminaux connectés en permanence, du type blackberry ou PC portable, le fait que les deux conditions d'envoi soient cumulatives ne devrait pas poser de problème dans la mesure où, en pratique la connexion au réseau hôte et l'initiation de la première session devraient de toute façon avoir lieu en même temps. Le consommateur ne recevra donc qu'un seul message à ce moment précis. Pour les autres utilisateurs, l'ERG n'exclut pas l'envoi d'un second message au moment de l'ouverture de la session, ce qui risquera non seulement de ne pas être techniquement faisable mais aussi de dégrader l'expérience des utilisateurs.

Aujourd'hui, il est techniquement impossible de repérer le moment exact où le client initie une session data sur un réseau hôte. Du fait de cette difficulté, l'utilisateur risque fort de recevoir le message après l'initiation de la session et alors qu'il a déjà commencé à être facturé ; ce deuxième message serait alors sans valeur, voire considéré comme du spam par l'utilisateur qui aura déjà été informé par le premier message (comme semble le reconnaître le point 12).

Dans ces circonstances, **il serait préférable d'assurer que le projet laisse le plus de flexibilité possible aux opérateurs dans la mise en œuvre de leur obligation d'information.**

Ce besoin de flexibilité est encore plus important pour le mode d'envoi choisi par les opérateurs pour l'information tarifaire. Dans le projet de lignes directrices, l'ERG préconise l'envoi d'un MMS pour les mobiles et PDA et l'utilisation d'une landing page pour les PC.

SFR tient à souligner que le MMS ne semble pas la solution la plus appropriée à la grande majorité des consommateurs. Au contraire, le SMS apparaît comme le mode de communication le plus traditionnel et universel. Il serait donc préférable de ne pas recommander de solutions précises mais de laisser aux opérateurs le choix de la meilleure solution possible. SFR souligne que cette remarque vaut pour l'ensemble du projet de lignes directrices.

Enfin, SFR comprend du point 8 que l'ERG préconise que les utilisateurs puissent se désinscrire de l'information data indépendamment des informations voix et SMS. Il convient de noter que cette possibilité n'est pas imposée par le règlement et pourrait ne pas être techniquement possible, par exemple si un seul message contenait l'ensemble des informations.



## 2. *mécanisme de seuil/coupure de la consommation data :*

### a. les utilisateurs prépayés

SFR s'inquiète de ce que l'ERG recommande explicitement que le mécanisme de coupure s'applique aux clients prépayés ayant un crédit supérieur à 50€, de la même manière qu'il s'applique aux abonnés. L'objectif clairement mis en avant par le règlement afin de justifier le mécanisme de coupure est la protection contre les bill shocks. SFR considère justement que les clients prépayés ne sont pas sujets au risque de bill shock, dans la mesure où ils choisissent à l'avance un montant strict de dépenses, impossible à renouveler sans une démarche volontaire de leur part, et ont à disposition les moyens nécessaires pour contrôler leur consommation en temps réel. La mise en place d'une coupure supplémentaire réduirait la simplicité et fluidité d'utilisation de ces offres.

La rédaction du règlement lui-même suggère que les prépayés ne sont pas visés par la disposition. Le texte se réfère notamment aux notions de « monthly billing period » et de « outstanding charges » qui n'existent pas dans un environnement prépayé.

SFR tient également à signaler que la mise en œuvre d'un mécanisme de coupure destiné aux clients prépayés n'a rien en commun avec les développements envisagés pour les abonnés qui doivent obtenir une information temps réel, ce que les prépayés ont déjà. Par conséquent, cette solution impliquerait des développements supplémentaires conséquents pour des résultats très incertains en termes de satisfaction client et pour une proportion infime d'utilisateurs (la plupart de nos clients prépayés dépensant moins de 50€ par mois). Enfin, SFR considère que différencier les clients selon qu'ils dépensent plus ou moins de 50€ n'a pas de sens : en particulier, dans la mesure où les développements nécessaires seront les mêmes quel que soit le nombre de clients concernés et qu'un client qui dépense moins de 50€ de crédit lors d'une recharge peut dépenser beaucoup plus lors de la recharge suivante.

Dans ces conditions, **SFR recommande de supprimer l'ensemble du point concernant les prépayés** considérant qu'ils ne sont pas visés par le règlement européen.

### b. Notifications et coupure

Les préoccupations de SFR sur ce point concernent essentiellement les potentiels impacts négatifs de la réglementation sur l'expérience client. Il s'agit d'une part de la notification à 80% de la limite et d'autre part des conséquences d'une coupure pour le client.

SFR comprend l'objectif du message d'alerte à 80% mais estime, à l'instar de l'ERG dans le point 28 du projet de lignes directrices, que l'obligation est beaucoup trop rigide. L'opérateur devrait au contraire avoir la possibilité d'adapter le seuil aux usages qui sont différents d'un terminal à l'autre (Black Berry, PC, mobile ...). Certains téléchargements peuvent être très rapides, d'autres très longs. Il convient de laisser aux opérateurs de la souplesse et ce, dans l'intérêt des consommateurs et de leur confort d'usage.



SFR comprend du point 30 que cette notification intermédiaire pourrait également être l'occasion d'expliquer à l'utilisateur la procédure à suivre pour poursuivre sa connexion une fois le seuil atteint. SFR considère effectivement que délivrer cette information en amont est pertinent et souhaiterait qu'il soit clarifié que dans le cas où l'opérateur indiquerait dès le message envoyé à 80% la marche à suivre pour ne pas être coupé, cette information n'aurait alors pas à être repréciser dans le message à 100%. Dans le cas où l'utilisateur validerait la poursuite de sa session dès le stade intermédiaire, aucune validation supplémentaire ne serait alors requise du client au moment de l'atteinte du seuil mais seulement une information sur le franchissement du seuil.

Plus généralement, concernant les notifications, SFR souligne que le délai de transmission de l'information n'est pas garanti et que dans la pratique il pourrait arriver que l'utilisateur ne reçoive ces informations qu'une fois le seuil atteint et la connexion coupée.

Un autre point technique susceptible de dégrader sensiblement l'expérience client est qu'il sera dans la majorité des cas impossible de garantir que le consommateur coupé ne perdra pas toutes les données en cours de téléchargement au moment de la coupure, ce qui pourrait avoir des conséquences importantes notamment dans le cas de transactions professionnelles ou financières. Il apparaît à ce stade que la perte ou non des données dépend essentiellement de l'application PC ou mobile utilisée par le client. En fonction des fonctionnalités de cette application, il pourra repartir de la coupure ou devra reprendre à zéro.

Dans l'esprit du point 34, nous avons identifié les problèmes potentiels et nous travaillons actuellement afin d'améliorer au maximum l'expérience client au sein de ces différentes étapes mais nous avons toujours un nombre d'inquiétudes et d'incertitudes important.

### **c. MMS et services à valeur ajoutée**

SFR s'inquiète du manque de clarté des recommandations de l'ERG concernant les MMS et les SVA et souhaiterait que les deux préconisations soient clarifiées. En premier lieu, SFR souhaiterait préciser que d'un point de vue technique MMS et SVA sont tout deux assimilables à des achats à l'acte, du type achat de sonnerie ou autre, par conséquent, la distinction entre coûts fixe lié au service et coût variable lié au transport fait bien tout son sens.

Concernant le MMS, SFR regrette le manque de cohérence du projet de lignes directrices. L'ERG semble en effet préconiser deux approches différentes selon qu'il s'agisse d'une limite exprimée en volume ou en valeur. Ainsi, le point 26 recommande d'informer les clients sur le fait que le prix fixe MMS n'est pas inclus dans la limite en volume alors que le point 27 préconise d'inclure le prix fixe MMS dans la limite financière. SFR recommande d'aligner les deux approches de manière à tenir compte des réalités techniques et de préconiser que le coût fixe MMS (prix du service) soit comptabilisé hors du cut off dans tous les cas, c'est d'ailleurs ce que laisse supposer le point 32. Quand le client envoie un MMS, il paye en fonction de la nature du service MMS (texte, photo, vidéo,...) et ce tarif est totalement transparent pour lui, d'autant que désormais, pour le roaming, l'information tarifaire lui sera envoyée à son entrée dans le pays visité.



Concernant les SVA, SFR préconise que l'ERG modifie son projet et revoie ses recommandations en matière de comptabilisation dans le cut off. Le point 61 devrait être amendé pour refléter la séparation entre transport et service, i.e. que seul le coût variable lié au transport soit inclus dans le cut off, la facturation du service étant la même quel que soit le lieu d'accès (le prix de la sonnerie est le même qu'elle soit téléchargée en France ou depuis l'Allemagne).

#### **d. APN spécifiques et VPN**

SFR souhaite mettre l'accent sur l'impossibilité technique actuelle consistant à appliquer le cut off aux clients qui bénéficient d'APN (Access Network Point) spécifiques.

Les APNs spécifiques sont aujourd'hui gérés par des équipements situés hors du réseau SFR ce qui empêche toute possibilité de suivi précis de la consommation du client au-delà du point d'accès. La solution « Cut-off Data Limit » suppose un échange d'information avec le réseau SFR en l'état impossible techniquement.

SFR préconise donc que ce type de clients, pour lesquels il n'existe aucune solution technique, soit exclu du champ du mécanisme de cut off.