

## Communiqué de Presse

Paris le 30 juin 2015,

**Le 1<sup>er</sup> octobre 2015 entre en vigueur la réforme des numéros SVA (Services à Valeur Ajoutée) résultant de la décision 2012-0856 de l'ARCEP. La tarification des numéros SVA change. Avec la nouvelle tarification des numéros SVA, tout devient plus simple, plus lisible, et plus transparent pour tous....**

**Un immense travail de préparation est engagé par les opérateurs téléphoniques et les éditeurs de numéro SVA. Pour que cette réforme remplisse pleinement ses objectifs dès le 1<sup>er</sup> octobre, l'association SVA + accompagne consommateurs et professionnels par ses actions de communication et de pédagogie.**

### Quels sont les numéros concernés par la réforme

Il existe différents types de numéros de téléphone :

- Les numéros à 10 chiffres fixes géographiques commençant par 01, 02, 03, 04 et 05,
- Les numéros à 10 chiffres fixes non géographiques commençant par 09,
- Les numéros mobiles à 10 chiffres commençant par 06 et 07,
- **Les numéros à 10 chiffres SVA commençant par 08** qui permettent d'accéder à un service lors d'un appel téléphonique :
  - Par exemple pour contacter votre banque, votre caisse d'assurance familiale ou obtenir la météo de votre région.
- **Les numéros SVA courts à 4 chiffres commençant par 1 ou 3** permettant de délivrer ces services ainsi que des numéros courts commençant par 118 pour les services de renseignement téléphoniques.

### Simplicité

Aujourd'hui il est difficile de s'y retrouver et de savoir combien va coûter un appel à un de ces numéros SVA.

A partir du 1<sup>er</sup> octobre 2015, cette réforme conduit à :

- adopter un modèle de tarification du marché de détail de ces services, dit " C + S ", comprenant deux composantes distinguant le prix de l'appel et le prix du service :
  - **Un appel acheminé par l'opérateur** : le tarif de la communication (**C**), **identique à celui des appels vers les numéros fixes**, représentant le coût de la communication hors service,
  - **Un service délivré par une entreprise fournisseur de services** : le tarif du service (**S**) est défini par son fournisseur et **est toujours facturé hors forfait par l'opérateur** dans une rubrique dédiée de la facture.

### Transparence

A partir du 1<sup>er</sup> octobre, les règles de facturation d'un appel vers un numéro SVA sont les mêmes que l'on appelle d'un fixe ou d'un mobile.

Par exemple :

- Le consommateur payera seulement le prix du service s'il dispose d'une box ou d'un abonnement mobile à forfait illimité,
- Il payera le prix du service et l'appel sera décompté de son forfait s'il a souscrit à une offre limitée avant dépassement du forfait (puis au delà selon les conditions de son contrat).

A partir du 1<sup>er</sup> octobre, la tarification sera aussi beaucoup plus transparente grâce à la disparition des tarifs différenciés en Heures Pleines ou en Heures Creuses, disparition des tarifications mixtes hors 118 (une partie de prix à chaque appel une partie du prix selon la durée de l'appel) et des notions de crédit temps (paiement d'une durée minimale d'appel par exemple 56 secondes pour les numéros 0820 aujourd'hui même si la communication ne dure que quelques secondes).

La facturation sera établie soit à l'appel quelle que soit sa durée, soit à la durée et ce à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

## Lisibilité

Pour faciliter la lisibilité des tarifs un code couleur est mis en place dès le 1<sup>er</sup> octobre pour distinguer :

- Les services payants :



le prix de l'appel et le prix du service sont facturés au consommateur par son opérateur  
une partie du prix du service est reversée à l'entreprise fournisseur de service.

- Les services gratuits avec 2 options :

- Le service est gratuit pour le consommateur et l'appel est payé par le consommateur à son opérateur (création des numéros de ce type qui n'existent pas jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2015) :



- Le 100% gratuit pour le consommateur symbolisé par le numéro vert :



le prix de l'appel, comme le prix du service, est alors pris en charge par le fournisseur du service.

## Les impacts de la réforme pour les opérateurs pour les fournisseurs de service

Cette réforme induit des changements significatifs pour tous les acteurs de la chaîne de valeur.

En tout premier lieu la création sous l'égide de l'APNF (Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs) d'un référentiel partagé (RSVA) rassemblant toutes les données nécessaires à la production et à la facturation des services. Ce référentiel unique contient toutes les données d'identification de l'éditeur de service de chaque numéro. L'opérateur SVA d'un numéro en assure la mise à jour en fonction des choix de l'éditeur de service qui est tenu de fournir les renseignements. Pour garantir la mise en place de la nouvelle facturation au 1<sup>er</sup> octobre, les éditeurs de services doivent faire leurs choix au plus près du 1<sup>er</sup> juillet 2015.

A partir du 1<sup>er</sup> octobre, il sera possible pour un numéro majoré, de modifier son tarif de service, très simplement et de façon synchronisée pour tous les opérateurs de boucle locale en fonction des options d'une grille tarifaire qui est définie par SVA +.

L'uniformisation des règles de facturation induit une refonte significative des prix et des taux de reversement des numéros SVA. Pour les numéros Verts, le prix de communication des utilisateurs de mobile est reporté sur les éditeurs de service. Un nouveau tarif est créé pour numéros banalisés. Les niveaux de reversements sont modifiés pour tous les numéros majorés. Tous les contrats entre opérateurs SVA et éditeurs de service doivent donc être adaptés avant le 1<sup>er</sup> octobre 2015.

La nouvelle signalétique impacte tous les numéros SVA et le changement est une charge importante pour les éditeurs de service qui doivent très rapidement programmer ces évolutions si elles ne sont pas déjà engagées (tous les messages gratuits d'information tarifaire doivent également être changés par les opérateurs SVA). Le principe majeur à respecter pour les consommateurs utilisateurs de SVA est que la signalétique ne doit jamais les tromper sur le prix de service qu'ils vont trouver sur leur facture opérateur.

## L'appui de SVA +

SVA + a défini une charte signalétique validée par l'ARCEP et met à disposition tous les modèles graphiques devant être utilisés à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2015.

SVA + met à disposition de tous les acteurs sur son site [www.svaplus.fr](http://www.svaplus.fr) toutes les informations relatives à la réforme et propose un KIT de communication permettant de s'approprier toutes les contraintes et les bénéfices de cette réforme. SVA + met à dispositions ses ressources pour accompagner tous les acteurs qui le souhaitent.

## Contacts

Association SVA+ (Association régie par la Loi du 1er juillet 1901)

Siège : 11-17 rue de l'Amiral Hamelin 75016 Paris

<http://www.svaplus.fr>

courriel : [reform@svaplus.fr](mailto:reform@svaplus.fr)