

Services spéciaux : comment améliorer

Numéros 08, 118, ... : l'Autorité va lancer fin novembre une consultation publique sur le fonctionnement du service en 2005 connaît en effet un certain nombre d'obstacles qui obèrent son développement.

obligation d'acheminement des numéros, obligation de facturation

L'analyse de l'ARCEP porte sur les numéros téléphoniques permettant l'accès aux « services à valeur ajoutée » (SVA)⁽¹⁾. Il s'agit aujourd'hui des numéros à dix chiffres qui commencent par 08 (sauf les 087), des numéros à quatre chiffres commençant par 3 ou par 1 et des numéros 118.

Services à valeur ajoutée : de quoi s'agit-il ? Des services permettant d'accéder à Internet bas débit, à une information préenregistrée (prévisions météorologiques, etc), à une information personnalisée (renseignements, achats de billets, etc), ou à une combinaison des deux. Un marché de 9,5 milliards de minutes et de 1,8 milliard d'€ en 2005.

Une chaîne de valeur complexe et spécifique

La chaîne de valeur pour l'accès aux SVA est particulièrement complexe en termes d'acteurs, et spécifique en termes de schémas d'interconnexion ou de facturation.

L'opérateur de départ a un lien contractuel avec l'appelant qui souhaite accéder à un service à valeur ajoutée. Ce service est édité par un éditeur de contenu (qui n'est pas opérateur de communications électroniques). Les deux acteurs sont toujours présents à chaque extrémité de la chaîne.

L'acheminement des communications à destination des numéros de service à valeur ajoutée se caractérise par la généralisation d'un schéma de collecte (ou de départ d'appel).

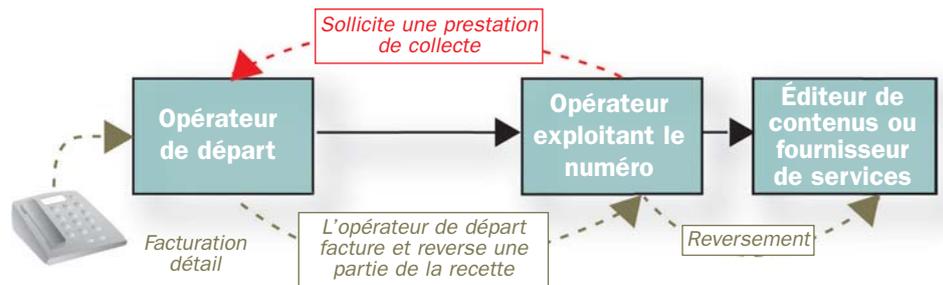
Ainsi, contrairement au schéma d'intercon-

nexion appliqué pour les communications interpersonnelles (dit « d'interconnexion directe » ou de terminaison d'appel), l'opérateur exploitant le numéro SVA sollicite une prestation de départ d'appel auprès de l'opérateur de départ. Cette prestation est, selon les cas, payée par l'opérateur exploitant le numéro SVA (schéma choisi dans le fixe) ou directement par l'appelant (schéma choisi dans le mobile). Ainsi, le client d'un réseau mobile paie à son opérateur de départ à la fois le prix du service offert par l'éditeur de contenu et le prix du départ d'appel (« air time »).

contenus, les opérateurs de départ ont, quant à eux, des difficultés pour assurer à leurs clients l'accès à l'ensemble des SVA ;

- le risque de litiges entre opérateurs relatifs aux modalités de facturation (notamment la

Les schémas d'interconnexion et de facturation mis en place par les opérateurs



nexion appliqué pour les communications interpersonnelles (dit « d'interconnexion directe » ou de terminaison d'appel), l'opérateur exploitant le numéro SVA sollicite une prestation de départ d'appel auprès de l'opérateur de départ. Cette prestation est, selon les cas, payée par l'opérateur exploitant le numéro SVA (schéma choisi dans le fixe) ou directement par l'appelant (schéma choisi dans le mobile). Ainsi, le client d'un réseau mobile paie à son opérateur de départ à la fois le prix du service offert par l'éditeur de contenu et le prix du départ d'appel (« air time »).

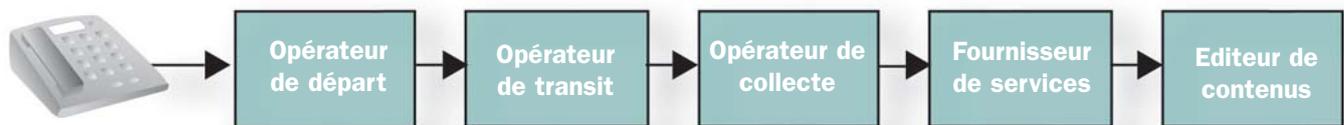
prestation de recouvrement et le taux d'affacturage fixé par l'opérateur de départ) ;

- une lisibilité tarifaire insuffisante pour le consommateur ;
- un contrôle déontologique des contenus indispensable mais difficile à mettre en œuvre.

Mettre en place une régulation symétrique pour garantir une bonne interopérabilité des services

Pour répondre à ces difficultés, l'Autorité souhaite, dans le cadre de ses compétences, clarifier le cadre réglementaire pour les opéra-

Les différents acteurs de la chaîne de valeur



Entre les deux bouts de la chaîne, sont toujours présents, un fournisseur de services (qui offre à l'éditeur de contenus des prestations techniques, de mise en relation, d'hébergement de plateformes...) et un opérateur de collecte (qui agrège le trafic provenant de l'ensemble des boucles locales). Des opérateurs intégrés peuvent cumuler ces différentes activités.

Par ailleurs, un opérateur de transit intervient lorsque l'opérateur de collecte n'est pas physiquement en mesure de collecter le trafic au départ de certaines boucles locales.

Dans tous les cas, c'est le fournisseur de services ou l'opérateur de collecte qui « exploite » le numéro permettant d'accéder au SVA de l'éditeur de contenus.

La facturation des SVA et, en général, le recouvrement des impayés, sont assurés par les opérateurs de départ, le tarif de ces services, a priori peu élevé, justifiant l'absence de contractualisation directe entre les appelants et les éditeurs de contenus.

Les difficultés identifiées par l'Autorité

Nombre d'obstacles entravent le développement de ce secteur :

- en raison de la multiplicité des opérateurs de départ, les éditeurs de contenus ont des difficultés pour offrir leurs services à l'ensemble des abonnés ;
- en raison de la multiplicité des éditeurs de

teurs intervenant à chaque extrémité de la chaîne de valeur.

Ainsi, elle propose d'une part d'imposer aux opérateurs situés en bout de chaîne de répondre favorablement aux demandes raisonnables d'autres opérateurs présentées en vue d'assurer l'acheminement de bout en bout des communications SVA. Elle propose d'autre part d'imposer à chaque opérateur de départ l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs visant à ce qu'il facture les communications SVA, et assure le recouvrement éventuel des impayés.

Par ailleurs, pour garantir le développement d'une concurrence effective et loyale entre

Orer le fonctionnement du secteur ?

secteur des services à valeur ajoutée (ou services spéciaux) . Ce marché de 1,8 milliard d'euros

L'ARCEP ouvre donc la réflexion pour en améliorer le fonctionnement :

-recouvrement, lisibilité tarifaire, protection du consommateur...

opérateurs au bénéfice du consommateur, l'Autorité propose d'encadrer les prestations fournies, tant par les opérateurs de départ que par les opérateurs exploitants de numéros SVA, par des obligations complémentaires, en particulier de non discrimination.

Ces obligations permettront, selon l'Autorité, de garantir une bonne interopérabilité du service téléphonique offert par l'opérateur de départ avec le service fourni aux éditeurs de contenus par les opérateurs exploitant des numéros SVA. Par ailleurs, elles inciteront les éditeurs de contenus à héberger des SVA sur des numéros, en permettant la facturation de leurs services par les opérateurs de départ dans de meilleures conditions.

Ces obligations sont toutefois conditionnées au caractère raisonnable des demandes. Les opérateurs devraient pouvoir refuser une demande lorsqu'elle n'apparaît manifestement pas légitime, tant du point de vue de leur capacité technique ou financière à la satisfaire, que du point de vue du réel besoin du demandeur. Exemple : une demande en vertu de laquelle l'opérateur de départ devrait faire figurer, sur sa facture, des appels coûtant plusieurs dizaines d'euros, n'apparaîtrait manifestement pas raisonnable. L'éditeur de contenus pourra, dans ce cas, établir une relation contractuelle en bonne et due forme et mettre en place ses propres moyens de facturation/recouvrement avec les utilisateurs de son service.

Une décision qui devra être homologuée par le ministre

L'Autorité peut⁽²⁾, indépendamment de toute puissance de marché, imposer des obligations aux opérateurs qui « *contrôlent l'accès aux utilisateurs finals* » en vue « *d'assurer [...]*

Spécificité des SVA

- Contrairement à un appel interpersonnel classique, le coût d'une communication vers un service à valeur ajoutée peut être en partie pris en charge par l'entreprise ou le service public appelé, qui fournit le service (numéro libre appel).
- Le tarif de ces communications pour l'appelant est fixé conjointement par l'opérateur de départ (qui fournit le service téléphonique) et le fournisseur de services choisi par l'appelé ; l'éditeur de contenus perçoit, le cas échéant, une part de la rémunération en fonction du type de service choisi.

l'accès fourni aux services sur d'autres réseaux » et « l'interopérabilité des services ».

Ces dispositions imposent à l'Autorité de mener une consultation publique et de notifier son projet de décision à la Commission européenne et aux autres régulateurs de l'Union européenne. En outre, la décision envisagée relève de la procédure prévue à l'article L. 36-6 du CPCE, et doit donc être homologuée par le ministre en charge des communications électroniques pour entrer en vigueur.

Renforcer le rôle des acteurs de ce marché

La dernière partie de la consultation ouvre plusieurs pistes de réflexion pour améliorer le fonctionnement global des SVA. Plusieurs actions pourraient être prises par le secteur, le cas échéant accompagnées par les pouvoirs publics, afin de promouvoir l'essor du marché des SVA.

Il s'agit de développer la confiance des consommateurs dans les SVA et de renforcer celle des éditeurs de contenus quant à l'utilisation du service téléphonique comme moyen d'accès à leurs contenus.

Contrôler la déontologie des contenus

L'ARCEP ne possède aucune compétence de régulation des contenus⁽³⁾, y compris ceux fournis aux clients du service téléphonique. En revanche, ces contenus sont soumis aux règles du Conseil Supérieur de la Télématique et au contrôle du Comité de la Télématique Anonyme (CST-CTA).

L'ARCEP considère toutefois qu'il convient de renforcer l'efficacité des dispositions réglementaires en la matière et d'adapter les recommandations déontologiques aux nouveaux usages et services.

Elle souhaite enfin s'assurer de la possibilité pour les opérateurs de départ de participer au contrôle, notamment par la mise en œuvre de mécanismes efficaces de filtrage d'appels à destination de certains services sur demande de leurs clients.

Améliorer la lisibilité tarifaire

L'Autorité constate une insatisfaction globale tant des consommateurs que des acteurs du marché quant à la lisibilité tarifaire des communications vers les SVA.

Parmi les pistes de réflexion soumises au secteur figure l'idée d'une facturation de détail de l'ensemble des communications SVA sous la forme dite « C+S » commune aux réseaux fixe et mobile. Ce schéma, appliqué aujourd'hui au départ des réseaux mobiles, permet notamment à l'appelant d'identifier la part du tarif correspondant à une prestation de son opérateur de départ (composante « C », pour Communication), et celle correspondant à la fourniture du service de contenu (composante « S », pour Service).

Calendrier pour la partie «régulation» de l'analyse

Automne 2005 : rencontres bilatérales avec les acteurs.

Janvier 2006 : envoi de questionnaires qualitatifs et quantitatifs aux acteurs.

Octobre 2006 : présentation de la consultation au comité de l'interconnexion et de l'accès.

Novembre 2006 : lancement de la consultation publique.

Début 2007 : prise en compte des contributions et notification à la Commission européenne et aux autres régulateurs de l'Union européenne d'un projet de décision, et consultation publique en parallèle.

Début 2007 : consultation des CCR et CCRSCE, adoption de la décision et transmission au ministre pour homologation.

Deuxième piste : harmoniser les tarifs liés aux contenus au départ de l'ensemble des réseaux. En raison de contraintes techniques, les opérateurs de départ proposent une grille de paliers tarifaires, dans laquelle les éditeurs de contenu choisissent la composante « S » qui leur convient. L'Autorité estime qu'il serait souhaitable, pour protéger le consommateur et pour faciliter la communication tarifaire des éditeurs de contenu, d'harmoniser les paliers tarifaires offerts par les opérateurs de départ, caractérisés aujourd'hui par une grande diversité.

Ces dernières améliorations ne peuvent être mises en œuvre sans une action concertée et constructive des acteurs via la création, le cas échéant, d'une structure de concertation *ad hoc* sur le sujet. ■

¹ Voir la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'Autorité fixant l'utilisation des catégories de numéros.

² Articles L. 34-8 III et D. 99-11 du CPCE,

³ Cf. notamment arrêt CA 15 décembre 1998 Copper et C. Cassation 14 novembre 2000 Copper.