

Décision n° 2014-1546-RDPI
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 18 décembre 2014
se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant
la société Prosodie et la société Bouygues Telecom

DOCUMENT NON CONFIDENTIEL

Les passages relevant d'un secret protégé par la loi ont été remplacés par la mention : [...]

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Autorité »),

Vu la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil en date du 7 mars 2002 modifiée relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès ») ;

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 modifiée relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 36-8 et R. 11-1 ;

Vu la décision n° 05-1085 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 modifiée fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu la décision n° 2007-0213 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée ;

Vu l'arrêté du ministre en charge des communications électroniques en date du 24 avril 2007 homologuant la décision n° 2007-0213 de l'Autorité susvisée ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité adopté par la décision n° 2014-0471 en date du 15 avril 2014 ;

Vu la recommandation de l'Autorité de régulation des communications électroniques de mars 2014 relative au marché de gros de l'interconnexion SVA ;

Vu la demande de règlement de différend, enregistrée à l'Autorité le 16 septembre 2014, présentée par la société Prosodie, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 411 393 218, dont le siège social

se situe au 150, rue Gallieni, 92100 Boulogne-Billancourt, représentée par son directeur général ;

La société Prosodie demande à l’Autorité d’« enjoindre » à Bouygues Telecom de proposer une nouvelle offre de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015 conforme aux conditions tarifaires suivantes [...] :

- L’offre de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015 de Bouygues Telecom devra proposer la grille tarifaire suivante, s’agissant de la rémunération de Bouygues Telecom pour les numéros à tarification majorée :

Tarifs à la durée TTC	
Tarifs appelant	Taux de commissionnement
0,05	12 %
0,06	12 %
0,09	14 %
0,10	14 %
0,12	14 %
0,15	14 %
0,18	14 %
0,20	14 %
0,25	14 %
0,30	17 %
0,35	17 %
0,40	17 %
0,45	20 %
0,50	20 %
0,60	20 %
0,70	20 %
0,80	20 %

Tarifs à l’acte TTC	
Tarifs appelant	Taux de commissionnement
0,05	12 %
0,08	12 %
0,09	12 %
0,10	12 %
0,12	12 %
0,15	12 %
0,20	14 %
0,30	14 %
0,40	14 %
0,60	14 %
0,65	17 %
0,79	17 %
0,80	17 %
0,90	17 %
0,99	17 %
1,00	17 %
1,50	20 %
1,99	20 %
2,00	20 %
2,50	20 %
2,99	20 %
3,00	20 %

- L’offre de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015 de Bouygues Telecom ne devra comprendre aucune rémunération de Bouygues Telecom s’agissant des numéros à tarification banalisée. »

Sur la compétence et la recevabilité des demandes, Prosodie soutient que :

- que l’Autorité est compétente en application du I de l’article L. 36-8 du CPCE ;
- que l’échec des négociations est formalisé pour chacune de ses demandes.

Sur le fond, s'agissant de l'offre de Bouygues Telecom relative aux numéros à tarification majorée en date du 16 mai 2014, Prosodie soutient que cette offre est très complexe en raison du nombre important de taux de commissionnement distincts et de l'absence de cohérence économique résultant du fait que les taux ne croissent pas avec le tarif appelant. Elle ajoute que l'existence d'une rémunération différente selon l'origine fixe ou mobile de l'appel fait obstacle à la construction du modèle économique de l'opérateur SVA. Enfin, elle estime que les taux de commissionnement de l'offre de Bouygues Telecom sont déraisonnables, en particulier pour les numéros commençant par 081, compte tenu des coûts et des bénéfices résultant de la réforme SVA pour chaque catégorie d'acteurs.

Prosodie soutient que la grille tarifaire qu'elle demande est raisonnable car elle prévoit une structure simple, cohérente et unique pour les appels d'origine fixe et mobile. Elle ajoute que les taux de commissionnement qu'elle demande sont raisonnables. A cet égard, elle affirme que les opérateurs de départ supporteront environ 30% des coûts de mise en œuvre de la réforme SVA et que les bénéfices qu'ils tireront de cette réforme sont au moins aussi importants que ceux des opérateurs d'arrivée et des éditeurs. Aussi, elle estime que les taux qu'elle demande permettent une répartition équitable de la valeur supplémentaire générée par l'application de la réforme puisqu'ils conduisent à attribuer une proportion équivalente de cette valeur à chaque catégorie d'acteurs. Elle souligne en outre que les taux qu'elle demande ne remettent pas en cause l'équilibre économique des éditeurs et permettent à ces derniers de conserver leur numéro actuel. Enfin, elle soutient que ses demandes relatives aux numéros à tarification majorée s'inscrivent dans les objectifs de la décision n° 2012-0856 – rétablir la confiance des consommateurs et donner aux acteurs la capacité d'investir pour promouvoir des services innovants – et permettent la mise en place d'un cercle vertueux d'augmentation des revenus, d'investissements innovants et d'augmentation des usages.

S'agissant de l'offre de Bouygues Telecom relative aux numéros à tarification banalisée en date du 16 mai 2014, Prosodie soutient que le coût de l'acheminement de la communication, seule prestation réalisée par l'opérateur de départ, est déjà recouvré sur le marché de détail. Prosodie, s'appuyant sur les motifs de la décision n° 2014-0812-RDPI, estime que le recouvrement de ce coût sur le marché de gros est par conséquent déraisonnable. Elle affirme en outre que les éditeurs souhaitent, grâce à ces numéros, bénéficier de la qualité de l'interconnexion SVA sans supporter l'ensemble des coûts de collecte. Aussi, les numéros à tarification banalisée ne présenteront un intérêt pour les éditeurs qu'à la condition que les coûts de collecte de ces appels soient inférieurs aux coûts de collecte des appels vers les numéros gratuits.

Vu le courrier en date du 18 septembre 2014, par lequel la directrice des affaires juridiques de l'Autorité a transmis aux parties le calendrier prévisionnel de dépôt des mémoires et a désigné les rapporteurs ;

Vu les observations en défense enregistrées à l'Autorité le 9 octobre 2014, présentées par la société Bouygues Telecom, société anonyme, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 397 480 930, dont le siège social se situe à Sequana, 82, rue Henry Farman, 92447 Issy-les-Moulineaux, représentée par son secrétaire général ;

La société Bouygues Telecom demande à l'Autorité :

- « *A titre principal, de déclarer irrecevables les demandes de Prosodie objet de sa saisine enregistrée le 16 septembre 2014 sous le n° 4/36-8/14 ;*
- *A titre subsidiaire, de dire mal fondées et, en conséquence, de rejeter l'ensemble des demandes de Prosodie au titre de cette saisine ».*

Sur la recevabilité, Bouygues Telecom soutient, d'abord, que les demandes de Prosodie sont irrecevables en raison de l'absence d'échec des négociations. Bouygues Telecom estime que Prosodie n'a manifesté aucune volonté de réellement négocier son offre en date du 16 mai 2014 et n'a cherché qu'à « *obtenir artificiellement et unilatéralement un simulacre d'échec des négociations* ».

Ensuite, s'agissant des taux de commissionnement pour les numéros à tarification majorée, Bouygues Telecom soutient que les demandes de Prosodie sont irrecevables. En effet, elle affirme que ces dernières sont satisfaites par son offre en date du 11 septembre 2014 et sont par suite devenues sans objet. En conséquence, Bouygues Telecom conclut à ce que l'Autorité constate le non-lieu à statuer sur ces demandes.

Enfin, s'agissant de sa rémunération pour les numéros à tarification banalisée, Bouygues Telecom relève que son offre en date du 11 septembre 2014 ne prévoit plus de rémunération pour ces numéros et ne les évoque plus. En conséquence, elle estime que la demande de Prosodie est satisfaite. Par ailleurs, elle soutient que cette question relève des conventions d'interconnexion qu'elle a conclues avec les opérateurs avec lesquels elle est interconnectée, ce qui n'est pas le cas de Prosodie, et indique que ces conventions sont toujours en cours de négociation.

Sur le fond, s'agissant de son offre en date du 11 septembre 2014 relative aux numéros à tarification majorée, Bouygues Telecom soutient, en premier lieu, que les demandes de Prosodie tendent en réalité à ce que l'Autorité définisse un encadrement tarifaire *ex ante*, consistant dans la fixation des taux de commissionnement pour chaque tranche, applicable à l'ensemble des opérateurs de départ sur le marché des SVA. Bouygues Telecom estime que l'Autorité ne peut y faire droit.

Bouygues Telecom soutient, en second lieu, que Prosodie ne démontre pas que son offre en date du 11 septembre 2014 est déraisonnable. Elle affirme, d'une part, que la modélisation effectuée par Prosodie repose sur des hypothèses concernant les tarifs de substitution très conservatrices, qui minorent artificiellement les bénéfices des éditeurs, d'autre part, que Prosodie s'appuie à tort sur les seuls coûts pour définir le partage raisonnable de la valeur, enfin, que l'estimation de ces coûts est contestable. Bouygues Telecom estime ainsi que les études réalisées par Prosodie ne permettent pas de fonder l'appréciation du caractère raisonnable des taux qu'elle propose et que sa nouvelle offre remet en cause les conclusions de Prosodie en ce qui concerne le partage de la valeur additionnelle.

Bouygues Telecom soutient, en dernier lieu, que les taux qu'elle propose sont raisonnables, notamment au regard des critères énoncés par Prosodie, relatifs à la répartition équitable de la valeur entre les acteurs, à l'absence de remise en cause de l'équilibre des éditeurs et à l'absence de dépassement des plafonds tarifaires définis par la décision de l'Autorité n° 2012-

0856. En outre, elle indique que ces taux sont comparables à ceux des autres opérateurs de départ et qu'elle a adopté un positionnement tarifaire intermédiaire. Elle ajoute que Prosodie ne démontre pas que l'évolution de ses taux de commissionnement est déraisonnable au regard de l'évolution de la réglementation et du marché des SVA. En particulier, elle souligne qu'elle n'a pas cherché à compenser la perte de revenus que la réforme SVA lui cause, alors que les opérateurs de départ ont mené des actions coûteuses afin de mener à bien cette réforme.

Vu les courriers en date du 17 octobre 2014 par lesquels la directrice des affaires juridiques de l'Autorité a transmis un questionnaire aux parties ;

Vu les observations en réplique présentées par la société Prosodie et enregistrées à l'Autorité le 23 octobre 2014 ;

La société Prosodie maintient sa demande en ce qui concerne l'offre de Bouygues Telecom pour les numéros à tarification majorée et demande à l'Autorité :

- d'enjoindre à Bouygues Telecom de proposer une nouvelle offre de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015 qui « *devra également couvrir les numéros à tarification banalisée et ne devra comprendre aucune rémunération pour Bouygues Telecom* » ;
- « *de prendre acte des deux modifications [concernant la complexité de l'offre et les différences de rémunération selon l'origine fixe ou mobile de l'appel introduites dans l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014] qui devront être conservées dans l'offre finale de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015* ».

Sur la procédure, Prosodie soutient que les tableaux et modélisations réalisés par Bouygues Telecom reposent sur des données dont la source et la période de référence ne sont pas précisées ainsi que sur des hypothèses et méthodologie de calcul non justifiées. Elle ajoute que la production en noir et blanc de tableaux disposant d'un code couleur constitue un obstacle supplémentaire à la compréhension des arguments de Bouygues Telecom. Prosodie estime ainsi ne pas être en mesure de discuter le bien-fondé de ces éléments et conclut à ce qu'ils soient écartés des débats en raison du non-respect du principe du contradictoire.

Sur la recevabilité, s'agissant de sa demande portant sur l'offre de Bouygues Telecom relative aux numéros à tarification majorée, Prosodie estime que le retard pris dans la formulation d'une offre de gros SVA est entièrement imputable à Bouygues Telecom et que ce retard lui a été dommageable compte tenu de ses propres contraintes de calendrier à l'égard des éditeurs de services. Elle expose l'historique des échanges intervenus entre elle et Bouygues Telecom et affirme que cette dernière ne lui a pas demandé de précisions et n'a pas invoqué de difficultés pour analyser ses demandes. Elle soutient que Bouygues Telecom a opposé un refus à l'ensemble de ces demandes et que l'échec des négociations est caractérisé à la date du 5 août 2014. Ainsi, elle estime que l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014, dont elle n'a pu prendre connaissance que le jour du dépôt de la saisine de l'Autorité et qui n'avait pas été précédée d'un préavis, a été adressée postérieurement à l'échec des négociations. Enfin, elle relève que Bouygues Telecom n'a pas répondu à son

courrier daté du 20 août 2014, dans lequel elle l'informait qu'elle n'avait d'autre choix que de saisir l'Autorité en règlement de différend.

Prosodie note par ailleurs que l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014 répond à ses demandes portant sur la complexité de l'offre, la cohérence économique des taux pratiqués et l'absence de distinction selon l'origine fixe ou mobile de l'appel. Elle demande en conséquence à l'Autorité de prendre acte de ces modifications qui devront être conservées dans l'offre finale de Bouygues Telecom.

En revanche, Prosodie estime que ses demandes concernant les taux de commissionnement de Bouygues Telecom ne sont pas satisfaites et qu'elles sont ainsi recevables.

S'agissant de sa demande portant sur l'offre de Bouygues Telecom relative aux numéros à tarification banalisée, Prosodie relève que Bouygues Telecom ne lui apporte pas de réponse concernant ces numéros dans son courrier en date du 13 août 2014. Elle ajoute que la circonstance que les appels au départ des boucles locales de Bouygues Telecom vers les numéros qu'elle exploite soient collectés par Orange et SFR est sans incidence sur la recevabilité de sa demande et précise que les coûts facturés par Bouygues Telecom à ses opérateurs de collecte lui sont intégralement refacturés. Elle soutient en outre que la décision de l'Autorité n° 2007-0213 du 16 avril 2007 n'impose aucun schéma particulier de commercialisation et est adaptable aux différents schémas contractuels mis en place par les opérateurs. Elle estime que la priver du droit de saisir l'Autorité d'une demande de règlement de différend concernant les appels acheminés dans le cadre d'un schéma de collecte pour compte de tiers établirait ainsi une discrimination injustifiée entre cette prestation de collecte et la collecte en direct auprès de l'opérateur de départ.

Sur le fond, concernant l'offre de Bouygues Telecom relative aux numéros à tarification majorée, Prosodie soutient que les modélisations de Bouygues Telecom relatives à la répartition des revenus liés aux services à valeur ajoutée avant et après la réforme ne sont pas pertinentes puisqu'elles reposent sur des périmètres qui ne sont pas comparables et ne tiennent pas compte de la faculté dont dispose l'opérateur de départ d'ajuster ses tarifs de détail. Elle estime que les critiques de Bouygues Telecom concernant la méthodologie, les hypothèses et l'approche qu'elle a adoptées doivent être écartées et que ces dernières sont au contraire pertinentes et justifiées.

Elle soutient que les taux de commissionnement de l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014 ne permettent pas de parvenir à un partage équilibré du revenu additionnel généré par la migration vers les tarifs de substitution et maintient ses hypothèses concernant ces derniers.

Vu les réponses aux questionnaires des sociétés Prosodie et Bouygues Telecom, enregistrées à l'Autorité le 4 novembre 2014 ;

Vu les deuxièmes observations en défense, présentées par la société Bouygues Telecom et enregistrées à l'Autorité le 7 novembre 2014, par lesquelles elle persiste dans ses conclusions et moyens ;

Sur la procédure, Bouygues Telecom estime que Prosodie n'est pas fondée à invoquer la violation du principe du contradictoire, compte tenu de ce que les éléments présentés comme

non-communicés proviennent des écritures de Prosodie ou lui ont été effectivement communiqués.

Sur la recevabilité, Bouygues Telecom soutient que Prosodie déforme l'historique des négociations, se contredit concernant ce dernier et a cherché à formaliser de façon artificielle l'échec des négociations.

Concernant la demande de Prosodie relative à son offre pour numéros à tarification banalisée, Bouygues Telecom indique que la prestation en cause, qui est offerte aux opérateurs de collecte de Prosodie, relève de la convention d'interconnexion qu'elle a conclue avec ces opérateurs et estime que l'obligation fixée par l'article 2 de la décision n° 2007-0213 susvisée ne porte pas sur les modalités techniques et tarifaires d'acheminement des appels. Elle ajoute que Prosodie n'a pas demandé à Bouygues Telecom de conclure une convention d'interconnexion, qu'elle est prête à négocier sur une base non-discriminatoire, et que l'article L. 36-8 du CPCE ne prévoit pas que l'existence d'un intérêt financier dans la conclusion d'une telle convention par un tiers ouvre le droit à saisir l'Autorité sur ce fondement. En conséquence, Bouygues Telecom estime qu'aucun différend ne peut être constitué entre elle et Prosodie à ce sujet. Bouygues Telecom précise en outre que les conditions d'interconnexion applicables aux appels vers les numéros à tarification banalisée sont en cours de négociation avec les opérateurs de collecte de Prosodie et que la définition de ces conditions, portant sur des offres nouvelles au sens de la recommandation de l'Autorité de mars 2014, est moins urgente que la définition des conditions applicables aux offres existantes.

Sur le fond, concernant la demande de Prosodie relative à son offre pour les numéros à tarification majorée, Bouygues Telecom estime que les taux proposés sont raisonnables au regard de sa contribution significative à la création de valeur ainsi qu'aux coûts et risques spécifiques aux SVA qu'elle supporte, liés notamment aux impayés, aux fraudes, aux résiliations et aux réclamations de clients. Elle affirme que les taux sont également raisonnables au regard du partage global de la valeur générée par le client après la mise en forme de la réforme des services à valeur ajoutée et des critères définis par l'Autorité dans sa recommandation de mars 2014. Elle affirme par ailleurs que la méthode de Prosodie est erronée car elle ne tient pas compte de la perte de revenus qu'elle subit du fait de la réforme et ne considère que la question du partage de la hausse des revenus générée par la réforme. Elle ajoute que, à supposer que cette méthode fût la bonne, la répartition de valeur incrémentale résultant de son offre est raisonnable et que la présentation faite par Prosodie des coûts et bénéfiques de la réforme est inexacte.

Concernant la demande de Prosodie relative à son offre pour les numéros à tarification banalisée, Bouygues Telecom indique que la recommandation de l'Autorité de mars 2014 n'exclut pas l'existence d'une rémunération de l'opérateur de départ. Elle estime que la création de cette catégorie de numéros crée de la valeur additionnelle sur le marché et qu'il serait déraisonnable que les opérateurs d'arrivée en captent la totalité alors que les prestations des opérateurs de boucle locale ne pourraient pas faire l'objet d'une rémunération sur le marché de gros. Elle soutient que cela reviendrait de fait à imposer la gratuité de ces numéros tant pour les clients appelants que pour les clients appelés. Elle ajoute que l'acheminement, sans contrepartie sur le marché de gros, des appels vers les numéros à tarification banalisée

serait contraire aux objectifs prévus aux 2°, 3° et 4° du II de l'article L. 32-1 du CPCE et au principe constitutionnel d'égalité devant les charges publiques. En outre, elle estime que l'absence de rémunération des opérateurs de départ sur le marché de gros inciterait les éditeurs à choisir de changer leur numéro gratuit pour un numéro à tarification banalisée. Elle précise que cette rémunération devrait être proche voire égale à celle qui est perçue pour les numéros gratuits et qu'elle envisage un tarif raisonnable de l'ordre de [...], et en tout état de cause supérieur à [...].

Vu les courriers en date du 7 novembre 2014 par lesquels la directrice des affaires juridiques de l'Autorité a transmis un second questionnaire aux parties ;

Vu les réponses au second questionnaire des sociétés Prosodie et Bouygues Telecom, enregistrées à l'Autorité le 18 novembre 2014 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu le 10 décembre 2014, lors de l'audience devant la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité, composée de M. Jean-Ludovic Silicani, président, Mme Françoise Benhamou et M. Daniel-Georges Courtois, membres de l'Autorité, et en la seule présence des agents des services et des représentants des sociétés Prosodie et Bouygues Telecom :

- le rapport de Mme Marie Francfort et MM. Olivier Delclos et Yann Guthmann, présentant les conclusions et les moyens des parties ;
- les observations des représentants de la société Prosodie ;
- les observations des représentants de la société Bouygues Telecom ;

Sur la publicité de l'audience

L'article 14 du règlement intérieur susvisé prévoit : « *l'audience est publique, sauf demande conjointe de toutes les parties. Si cette demande n'est pas conjointe, la formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité en délibère* ».

Lors de l'audience, la société Bouygues Telecom s'est opposée à ce que l'audience soit publique tandis que la société Prosodie a indiqué ne pas s'y opposer.

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité, après en avoir délibéré, a décidé que l'audience serait publique.

En conséquence, l'audience a été publique.

La formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction de l'Autorité (composée de M. Jean-Ludovic Silicani, président, Mme Françoise Benhamou et M. Daniel-Georges Courtois, membres de l'Autorité), en ayant délibéré le 18 décembre 2014 en la seule présence de ses membres, adopte la présente décision.

1. Contexte

1.1. Description du marché SVA

Le marché des services à valeur ajoutée téléphoniques (ci-après « SVA ») regroupe l'ensemble des prestations de service délivrées par voie téléphonique à partir d'un numéro spécial¹ ou d'un numéro court² tels que définis dans le plan national de numérotation³. Différents types de services peuvent être proposés par l'intermédiaire de ces numéros, notamment :

- des informations génériques indépendantes de l'identité de l'appelant telles que des prévisions météorologiques, des renseignements téléphoniques ou encore des petites annonces vocales ;
- des informations personnalisées en fonction de l'identité de l'appelant telles que l'assistance client, la vente à distance ou encore l'accès à des services administratifs ;
- la fourniture de services de solutions « machine to machine », notamment dans le domaine de la télésurveillance et de la monétique.

À ce jour, deux modèles économiques coexistent :

- le modèle « libre-appel » qui permet aux éditeurs d'être appelés gratuitement au départ d'un téléphone fixe et au prix d'une communication décomptée du forfait au départ d'un téléphone mobile ;
- le modèle « surtaxé » qui permet aux éditeurs de facturer leur service à l'utilisateur final appelant *via* la facture de son opérateur de service téléphonique, selon des tarifs fixés par l'éditeur.

1.2. Marché en baisse de 49 % en valeur et 38 % en volume depuis 2007

En 2013, le marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques) représente un chiffre d'affaires de 1,1 milliard d'euros pour un volume de 7,8 milliards de minutes⁴. Orienté à la baisse depuis plusieurs années, le marché a perdu en 6 ans 49% de sa valeur en termes de chiffre d'affaires et 38% du volume de minutes annuelles.

Cette tendance s'explique par le mécontentement des utilisateurs finaux lié, d'une part, à une tarification opaque et, d'autre part, à l'affaiblissement du contrôle déontologique qui ne permet pas de lutter efficacement contre les pratiques déloyales et les usages considérés comme abusifs.

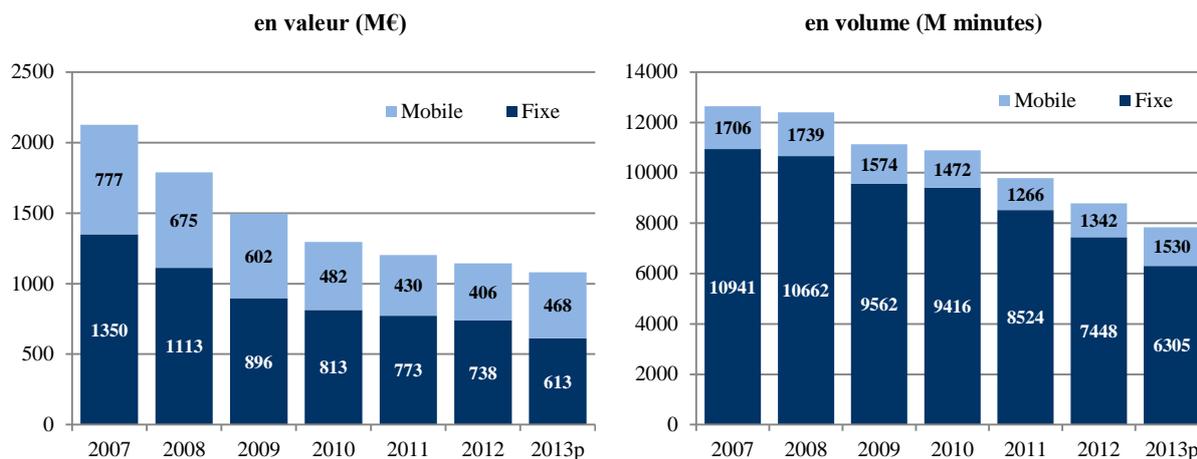
¹ Les numéros spéciaux vocaux définis dans le plan de numérotation sont les numéros à dix chiffres commençant par 080, 081, 082 et 089.

² Les numéros courts définis dans le plan de numérotation sont de la forme 3BPQ, 10YT, 118 XYZ, 116 XYZ.

³ Le plan national de numérotation est défini par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP.

⁴ Source : Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, ARCEP.

Figures 1 et 2 - Évolution du marché des SVA vocaux (hors renseignements téléphoniques)



Source : Observatoire annuel du marché des communications électroniques en France, ARCEP

1.3. Évolution de la tarification de détail

En juillet 2012, l'ARCEP a adopté la décision n° 2012-0856⁵ afin de réformer la tarification de détail applicable aux numéros courts et spéciaux⁶ (ci-après « réforme SVA »), en vue de rétablir la confiance des consommateurs et de mettre en place les conditions permettant d'enrayer le déclin observé de ces services, en améliorant la lisibilité de la tarification et en prévenant certains usages abusifs (notamment les appels à rebond et certains services de mise en relation).

Cette décision impose en particulier :

- une évolution généralisée du modèle de tarification de détail des numéros spéciaux et courts à tarification majorée au profit du modèle « C+S », quelle que soit la nature du réseau de départ ; ce modèle dissocie explicitement le prix (« S ») du service délivré par l'éditeur et celui (« C ») de la communication téléphonique délivrée par opérateur de service téléphonique de l'utilisateur final appelant, dont le tarif doit être identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques ;
- la gratuité au départ des mobiles des appels vers les numéros spéciaux et courts actuellement gratuits au départ des fixes⁷ ;

⁵ Décision n° 2012-0856 de l'ARCEP en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005.

⁶ Préalablement à l'adoption de la décision n° 2012-0856 précitée, les catégories « numéros courts » et « numéros spéciaux » étaient regroupées et désignées en tant que « numéros SVA » dans le plan national de numérotation.

⁷ Cette catégorie concerne les tranches de numéros spéciaux 0800 à 0805, et les numéros courts de type 30PQ et 31PQ.

- la création d'une catégorie de numéros spéciaux à tarification banalisée facturée à l'appelant à un tarif identique à celui des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques.

L'entrée en vigueur de la réforme SVA a été reportée au 1^{er} octobre 2015 par la décision n° 2014-0661 en date du 10 juin 2014.

1.4. La chaîne de valeur des services à valeur ajoutée

La réforme SVA, en ce qu'elle fait évoluer les modèles économiques, nécessite une adaptation des stipulations contractuelles liant les acteurs de la chaîne de valeur qui peut être représentée schématiquement de la façon suivante.

Figure 3. Chaîne de valeur des services à valeur ajoutée



- Opérateur de départ : il s'agit de l'opérateur choisi par l'utilisateur final appelant pour émettre ses communications ; il contrôle les conditions dans lesquelles l'utilisateur final appelant accède au réseau téléphonique. Les modalités de fourniture de ce service et la facturation correspondante sont définies contractuellement. Concrètement, il peut s'agir de l'opérateur de boucle locale raccordant le client directement sur son réseau (opérateur de boucle locale fixe ou mobile, opérateur dégroupé) ou de l'opérateur de boucle locale virtuel (opérateur MVNO⁸ ou de VGAST⁹).
- Opérateur d'arrivée : il s'agit de l'opérateur choisi par l'éditeur de service pour recevoir les appels à destination de son ou ses numéros courts ou spéciaux, émis par l'ensemble des utilisateurs finals appelants ; il contrôle les conditions dans lesquelles l'éditeur de service peut être joint *via* un numéro court ou spécial. Ces opérateurs d'arrivée sont les exploitants des numéros courts et spéciaux.
- Opérateur de collecte : il s'agit de l'opérateur auquel l'opérateur d'arrivée peut faire appel, lorsqu'il n'est pas interconnecté à l'ensemble des opérateurs de départ, pour s'assurer que l'ensemble des utilisateurs aient accès aux numéros qu'il exploite ; il assure l'acheminement physique du trafic depuis les opérateurs de départ jusqu'à l'opérateur d'arrivée.

⁸ *Mobile virtual network operator.*

⁹ Vente en gros de l'accès au service téléphonique d'Orange. En pratique, un opérateur de VGAST est en charge de la partie commerciale des communications SVA, tandis qu'Orange est en charge de leur partie technique.

1.5. Présentation des parties

La société Prosodie exerce l'activité d'opérateur d'arrivée depuis 1999. Elle est principalement présente sur le marché de la relation client des grands comptes. En sus de cette activité, Prosodie propose à ses clients des solutions de *front office*.

La société Bouygues Telecom est un opérateur de boucle locale proposant des services fixes et mobiles, principalement présent sur les marchés résidentiels. Sur le marché des services à valeur ajoutée, Bouygues Telecom exerce uniquement une activité d'opérateur de départ¹⁰.

2. Sur la compétence de l'Autorité et la recevabilité des demandes

Sont examinées dans cette partie les demandes pour lesquelles la compétence de l'Autorité et la recevabilité des conclusions des parties sont contestées.

2.1. Sur la demande de Prosodie relative à l'offre de Bouygues Telecom pour les numéros à tarification majorée

La demande de Prosodie est relative, d'une part, à la structure de l'offre de Bouygues Telecom et, d'autre part, aux taux de commissionnement de cette offre.

2.1.1. *Sur la demande de Prosodie en tant qu'elle concerne la structure de l'offre de Bouygues Telecom*

Dans ses observations en réplique du 23 octobre 2014, Prosodie demande à l'Autorité de « *prendre acte des deux modifications analysées [concernant la complexité de l'offre et les différences de rémunération selon l'origine fixe ou mobile de l'appel introduites dans l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014] qui devront être conservées dans l'offre finale de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015* ».clau

Prosodie précise à cet égard que l'offre de Bouygues Telecom en date du 11 septembre 2014 satisfait à ses demandes concernant, d'une part, la complexité de l'offre et, d'autre part, la différence de rémunération selon l'origine fixe ou mobile de l'appel.

En conséquence, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu de statuer sur la demande de Prosodie en tant qu'elle concerne la modification de la structure de l'offre de Bouygues Telecom.

Par ailleurs, l'Autorité rappelle que la procédure de règlement de différend définie à l'article L. 36-8 du CPCE vise à « *préciser* », par une décision exécutoire¹¹, « *les conditions équitables*

¹⁰ Contrairement à des opérateurs tels qu'Orange et SFR, qui exercent également une activité d'opérateur d'arrivée.

¹¹ Conseil constitutionnel, décision n° 96-378 DC du 23 juillet 1996, portant sur la loi de réglementation des télécommunications. Par ailleurs, l'article 20, §1 de la directive « cadre » 2002/21/CE du 7 mars 2002, modifiée

d'ordre technique et financier dans lesquelles l'interconnexion ou l'accès doivent être assurés ». Dans le cadre de cette procédure, l'Autorité n'est donc pas habilitée à se prononcer sur les conclusions des parties par des actes déclaratifs¹². Il en découle que la demande de Prosodie tendant à ce que l'Autorité « *prenne acte* » des modifications apportées par Bouygues Télécom à son offre doit être rejetée.

2.1.2. Sur la demande de Prosodie en tant qu'elle concerne les taux de commissionnement de Bouygues Telecom

2.1.2.1. Sur la compétence de l'Autorité

Bouygues Telecom estime que les demandes de Prosodie « *tend[en]t à établir un encadrement tarifaire ex ante* » et visent à « *obtenir, tranche par tranche, la fixation des taux de commissionnement de l'ensemble des opérateurs de départ sur le marché SVA, ce que l'ARCEP ne saurait établir* »¹³.

Toutefois, la procédure prévue à l'article L. 36-8 du CPCE n'a pas pour objet de définir une règle générale applicable *a priori* à l'ensemble des opérateurs, mais de régler, à leur demande, un litige né entre deux opérateurs en adoptant une décision qui ne s'imposera qu'aux parties à la procédure¹⁴. En outre, saisie d'une telle demande, il appartient à l'Autorité de « *précise[r] les conditions équitables, d'ordre technique et financier, dans lesquelles l'interconnexion ou l'accès doivent être assurés* ».

Il résulte de ce qui précède que l'Autorité est compétente pour trancher le litige concernant les taux de commissionnement proposés par Bouygues Telecom à Prosodie.

2.1.2.2. Sur la recevabilité de la demande de Prosodie

Bouygues Telecom soutient, d'une part, qu'aucun échec des négociations n'est caractérisé. Elle estime que Prosodie n'a pas négocié de bonne foi, qu'elle n'a cherché qu'à obtenir de façon artificielle un échec des négociations afin d'introduire une demande de règlement de différend devant l'Autorité, et qu'elle a fait preuve d'un comportement déloyal et dilatoire. D'autre part, elle affirme que son offre en date du 11 septembre 2014 satisfait aux demandes de Prosodie. En conséquence, elle estime que les demandes de Prosodie sont irrecevables.

dispose que « *lorsqu'un litige survient, [...] l'autorité réglementaire nationale concernée prend, à la demande des parties [...] une décision contraignante afin de régler le litige [...]* ».

¹² CA Paris, 30 mai 2006, *Western Telecom c/ France Telecom*, RG n° 2005/24129.

¹³ Observations de Bouygues Telecom du 9 octobre 2014, p. 26-27.

¹⁴ A cet égard, la Cour d'appel de Paris, dans un arrêt en date du 19 janvier 2012, a jugé que « *la compétence de l'Autorité sur le fondement de l'article L. 36-6 du CPCE (décision « réglementaire » applicable à tous les opérateurs) n'entraîne pas son incompétence pour se prononcer sur une demande de règlement de différend dans les termes de l'article L. 36-8 du même code (décision qui ne s'impose qu'aux parties à la procédure) portant sur le même sujet ; [...]* ». Cet arrêt a fait l'objet d'un pourvoi en cassation, rejeté par un arrêt en date du 16 avril 2013.

Prosodie estime au contraire que l'échec des négociations est avéré et que sa demande est recevable.

En premier lieu, l'Autorité note que, à la suite de premiers échanges oraux entre les parties aux mois d'avril, mai et juin 2014, Prosodie a formulé auprès de Bouygues Telecom, par un courrier en date du 16 juillet 2014, des critiques étayées concernant son offre de mai 2014. Elle a également exposé, de façon détaillée et non équivoque, sa demande de modification de l'offre de Bouygues Télécom et ses motifs, en précisant, notamment, que « *cette demande constitue un partage équitable de la valeur entre les principaux acteurs de la chaîne de valeur [...]* » et a demandé à Bouygues Telecom de formuler une nouvelle offre avant le 31 juillet.

Le 5 août, Prosodie a adressé un nouveau courrier à Bouygues Telecom, dans lequel elle « *acte[...] d'un échec des négociations sur l'ensemble des demandes formulées dans [le] courrier du 16 juillet 2014* ».

Bouygues Telecom a répondu à Prosodie par un courrier daté du 13 août 2014 dans lequel elle indique : « *nous sommes [...] tenus [en application de l'obligation de non-discrimination] d'attendre les retours des autres principaux acteurs du marché pour adapter le cas échéant notre proposition. Nous devons également prendre le temps d'étudier le résultat des deux règlements de différents [sic] sur le sujet. En conséquence, nous ne serons en mesure d'ajuster notre offre que courant septembre* ». Dans ce courrier, Bouygues Telecom ne fournit pas de précisions quant aux évolutions qu'elle envisage d'apporter à son offre et précise par ailleurs qu'elle « *ne partage[...] pas [le] point de vue [de Prosodie] sur les principales objections* » qu'elle a formulées à l'encontre de son offre.

Par un courrier en date du 20 août, Prosodie indique que le courrier de Bouygues Telecom en date du 13 août « *confirme l'échec des négociations* » entre les parties et l'informe qu'elle « *met[...] en œuvre les procédures appropriées en vue d'obtenir une offre de mise en ligne SVA dont les conditions tarifaires soient équitables et conformes au cadre réglementaire* ».

Le 11 septembre 2014, Bouygues Telecom a transmis par courrier électronique à plusieurs opérateurs, dont Prosodie, une nouvelle offre de mise en ligne SVA applicable à compter du 1^{er} octobre 2015. Cette offre prévoit des taux de commissionnement présentés de la manière suivante :

- Pour les tarifs appelants à la durée (€ TTC) :
 - Tarif $\leq 0,12$ € / min : 15 % ;
 - $0,12$ €/min < Tarif $\leq 0,35$ € / min : 20 % ;
 - $0,35$ €/min < Tarif $\leq 0,45$ € / min : 25 % ;
 - $0,45$ €/min < Tarif $\leq 0,80$ € / min : 30 % ;

- Pour les tarifs appelant à l'appel (€ TTC) :
 - Tarif $\leq 0,30$ € / appel : 15 % ;
 - $0,30$ € / appel < Tarif $\leq 0,80$ € / appel : 20 % ;
 - $0,80$ € / appel < Tarif $\leq 1,50$ € / appel : 25 % ;
 - $1,50$ € / appel < Tarif $\leq 3,00$ € / appel : 30 %.

L'Autorité relève ainsi que, alors que Bouygues Telecom connaissait les demandes de Prosodie et les motifs de ces dernières, les taux de commissionnement de l'offre qu'elle a transmise aux opérateurs le 11 septembre 2014 sont supérieurs à ceux demandés par Prosodie.

Bouygues Telecom n'est donc fondée à soutenir ni que « *les parties étaient encore en discussion au moment de la saisine par Prosodie de l'ARCEP et qu'aucune des demandes de Prosodie n'avait véritablement été débattue ni fait l'objet d'un refus de Bouygues Telecom* », ni que son offre en date du 11 septembre 2014 satisfait aux demandes de Prosodie concernant les taux de commissionnement applicables.

En second lieu, l'Autorité rappelle que « *l'appréciation de la réalité d'un tel échec [des négociations] dépend[...] des circonstances propres à chaque affaire* »¹⁵.

En l'occurrence, la demande de Prosodie s'inscrit dans le contexte particulier de la mise en œuvre de la réforme des SVA prévue par la décision n° 2012-0856 du 17 juillet 2012 modifiant la décision n° 05-1085 susvisée, qui devait initialement entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Néanmoins, à l'approche de cette date, plusieurs acteurs ont fait part de leur inquiétude en raison de l'absence de visibilité donnée par les opérateurs de départ concernant les évolutions de leurs offres pour les numéros SVA et des difficultés découlant de cette absence de visibilité dans les négociations entre les opérateurs d'arrivée et les éditeurs de services.

C'est pourquoi l'Autorité a adopté en mars 2014, à l'issue d'une consultation publique menée du 29 novembre 2013 au 7 janvier 2014, une recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA, laquelle préconisait que les opérateurs de départ communiquent aux opérateurs d'arrivée au plus tard le 16 mai 2014 leurs nouvelles offres de commercialisation et de reversement. En outre, à la suite de la communication par les opérateurs de départ de leurs offres aux opérateurs d'arrivée, l'Autorité a, par la décision n° 2014-0661 du 10 juin 2014, reporté au 1^{er} octobre 2015 l'entrée en vigueur de la réforme prévue par la décision n° 2012-0856. Ce report était justifié par la nécessité de « *permettre aux opérateurs d'arrivée et aux éditeurs de mener à bien les négociations contractuelles induites par la réforme* ».

En l'espèce, Prosodie, dans son courrier en date du 16 juillet 2014, indique que « *Bouygues Telecom n'ignore pas que cette offre constitue un préalable indispensable aux négociations que Prosodie aurait déjà dû initier avec ses clients éditeurs à compter du mois de juillet 2014. En effet, de nombreux éditeurs ont besoin de connaître un an avant la mise en œuvre de la réforme SVA leurs nouveaux tarifs afin de pouvoir organiser la révision de leur communication* ». De même, dans son courrier daté du 5 août, elle précise que qu'elle a fait part à Bouygues Telecom « *du besoin pressant pour Prosodie d'obtenir cette nouvelle offre afin de pouvoir initier avec ses clients éditeurs des négociations dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme. Les clients de Prosodie ont besoin en effet de connaître dès à présent les conditions économiques applicables au 1^{er} octobre 2015 afin de choisir leurs nouveaux tarifs et d'adapter leurs supports de communication* ».

Il résulte de l'ensemble de ce qui précède que, eu égard notamment aux circonstances de l'espèce, l'échec des négociations est établi. La demande de Prosodie relative aux taux de commissionnement de Bouygues Telecom applicables pour les numéros à tarification majorée à compter du 1^{er} octobre 2015 est par conséquent recevable.

¹⁵ CA Paris, 23 juin 2011, *France Télécom c/ NC Numéricable*, RG n° 2010-23690.

2.2. Sur la demande de Prosodie relative aux numéros à tarification banalisée

La demande de Prosodie tend à ce que l'Autorité enjoigne à Bouygues Telecom de fixer les conditions tarifaires de son offre en ce qui concerne les numéros à tarification banalisée : *« l'offre de gros de mise en ligne SVA applicable au 1^{er} octobre 2015 devra également couvrir les numéros à tarification banalisée et ne devra comprendre aucune rémunération pour Bouygues Telecom ».*

Prosodie affirme que l'échec des négociations est avéré et soutient notamment que le fait que les appels au départ des boucles locales de Bouygues Telecom à destination des numéros à tarification banalisée qu'elle exploite soient collectés par d'autres opérateurs est sans incidence sur la recevabilité de sa demande et la compétence de l'Autorité pour se prononcer sur cette demande. Elle estime qu'elle est le seul opérateur à avoir intérêt à agir pour obtenir des conditions tarifaires équitables en ce qui concerne ces numéros et que la priver du droit de saisir l'Autorité d'une demande de règlement de différend sur ce point *« établirait une discrimination injustifiée entre la collecte pour compte de tiers et la collecte en direct auprès de l'opérateur de départ ».*

Bouygues Telecom soutient quant à elle que la demande de Prosodie est irrecevable. En particulier, elle affirme que les conditions tarifaires d'acheminement du trafic à destination des numéros à tarification banalisée relèvent des conventions d'interconnexion et souligne que Prosodie n'a ni conclu, ni demandé à conclure une telle convention avec elle.

En l'espèce, il ressort des pièces du dossier que, en ce qui concerne la prestation d'acheminement des appels à destination des numéros spéciaux¹⁶, Prosodie n'a pas elle-même noué, ou cherché à nouer, de relation contractuelle avec Bouygues Telecom, mais a recours aux services d'un tiers, appelé « opérateur de collecte », qui achemine les appels depuis le point d'interconnexion pertinent des réseaux de boucle locale de Bouygues Telecom jusqu'à ses points d'interconnexion avec Prosodie. D'un point de vue financier, Bouygues Telecom facture les prestations d'interconnexion aux opérateurs de collecte de Prosodie, avec lesquels il dispose d'une convention d'interconnexion. Ces opérateurs de collecte sont rémunérés par Prosodie pour la prestation de collecte qu'ils lui fournissent et, selon Prosodie, lui refacturent par ailleurs l'ensemble des prestations éventuellement facturées par Bouygues Telecom.

Du point de vue contractuel, il existe ainsi une différence de situation entre, d'une part, un opérateur d'arrivée collectant lui-même, dans le cadre d'une convention d'interconnexion conclue avec l'opérateur de départ, le trafic à destination des numéros qu'il exploite et, d'autre part, un opérateur d'arrivée ayant recours aux services d'un opérateur de collecte et ne disposant pas d'une telle relation contractuelle avec l'opérateur de départ.

¹⁶ Cette prestation technique constitue une prestation d'interconnexion impliquant, conformément au 9° de l'article L. 32 du CPCE, *« la liaison physique et logique des réseaux ouverts au public exploités par le même opérateur ou un opérateur différent, afin de permettre aux utilisateurs d'un opérateur de communiquer avec les utilisateurs du même opérateur ou d'un autre, ou bien d'accéder aux services fournis par un autre opérateur ».* En l'espèce, il ressort des pièces du dossier que les réseaux de Bouygues Telecom et Prosodie ne sont pas interconnectés au sens de ces dispositions.

Or, en application du I de l'article L. 36-8 du CPCE, l'Autorité peut être saisie d'une demande de règlement de différend « *[e]n cas de refus d'accès ou d'interconnexion, d'échec des négociations commerciales ou de désaccord sur la conclusion ou l'exécution d'une convention d'interconnexion ou d'accès à un réseau de communications électroniques [...]* ».

Il résulte de ces dispositions que, en l'absence de relation contractuelle préexistante entre les parties, l'Autorité ne peut être saisie d'une demande de règlement de différend que s'il existe un désaccord ou un échec des négociations commerciales relatif à la conclusion d'une convention d'interconnexion ou d'accès.

En l'espèce, comme l'Autorité l'a relevé ci-dessus, il ressort des pièces du dossier que Prosodie n'a pas elle-même noué de relation contractuelle avec Bouygues Telecom pour l'acheminement des appels à destination des numéros à tarification banalisée et n'a pas engagé de négociations commerciales en vue de conclure une convention d'interconnexion¹⁷.

Par conséquent, la demande de Prosodie relative aux conditions tarifaires d'acheminement des appels vers les numéros à tarification banalisée au départ des boucles locales de Bouygues Telecom est, en l'absence de négociations portant sur la conclusion d'une convention d'interconnexion, irrecevable.

A toutes fins utiles, l'Autorité rappelle enfin que les dispositions de l'article 2 de la décision n° 2007-0213 susvisée – selon lesquelles les opérateurs de départ doivent faire droit, dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires, aux demandes raisonnables d'ouverture des numéros – sont applicables à toute demande d'ouverture d'un numéro du plan national de numérotation permettant l'accès à un service fourni par l'utilisateur final appelé¹⁸.

Il en résulte que, contrairement à ce qu'affirme Bouygues Telecom, les opérateurs de départ sont soumis aux obligations prévues par l'article 2 de la décision n° 2007-0213 pour l'ouverture des numéros à tarification banalisée et, à ce titre, sont tenus de communiquer les conditions d'ouverture, notamment tarifaires, de ces numéros à la demande de tout opérateur intéressé.

¹⁷ Bouygues Telecom a toutefois indiqué qu'elle était disposée à engager de telles négociations avec Prosodie à la demande de cette dernière.

¹⁸ Article 1^{er} de la décision n° 2007-2013 susvisée.

3. Sur le fond

Le différend porte sur les taux de commissionnement proposés par la société Bouygues Telecom à compter du 1^{er} octobre 2015 en rémunération de la prestation de commercialisation et de reversement relative aux appels vers les numéros à tarification majorée exploités par la société Prosodie.

Les taux de commissionnement proposés par Bouygues Telecom sont :

Tableau n°1 – Taux de commissionnement prévus par Bouygues Telecom à compter du 1^{er} octobre 2015

Tarif TTC à la durée	Taux	Tarif TTC à l'acte	Taux
Tarif ≤ 0,12€/min	15 %	Tarif ≤ 0,30 €/appel	15 %
0,12 €/min < Tarif ≤ 0,35 €/min	20 %	0,30 €/appel < Tarif ≤ 0,80 €/appel	20 %
0,35 €/min < Tarif ≤ 0,45 €/min	25 %	0,80 €/appel < Tarif ≤ 1,50 €/appel	25 %
0,45 €/min < Tarif ≤ 0,80 €/min	30 %	1,50 €/appel < Tarif ≤ 3,00 €/appel	30 %

Prosodie demande à l'Autorité d'enjoindre à Bouygues Telecom de « proposer la grille tarifaire suivante, s'agissant de la rémunération de Bouygues Telecom pour les numéros à tarification majorée » :

Tableau n°2 – Taux de commissionnement demandés par Prosodie à compter du 1^{er} octobre 2015

Tarifs à la durée		Tarifs à l'acte	
Tarifs appelant TTC	Taux de commissionnement	Tarifs appelant TTC	Taux de commissionnement
0,05	12 %	0,05	12 %
0,06	12 %	0,08	12 %
0,09	14 %	0,09	12 %
0,10	14 %	0,10	12 %
0,12	14 %	0,12	12 %
0,15	14 %	0,15	12 %
0,18	14 %	0,20	14 %
0,20	14 %	0,30	14 %
0,25	14 %	0,40	14 %
0,30	17 %	0,50	14%
0,35	17 %	0,60	14 %
0,40	17 %	0,65	17 %
0,45	20 %	0,79	17 %
0,50	20 %	0,80	17 %
0,60	20 %	0,90	17 %
0,70	20 %	0,99	17 %
0,80	20 %	1,00	17 %
		1,50	20 %
		1,99	20 %
		2,00	20 %
		2,50	20 %
		2,99	20 %
		3,00	20 %

Bouygues Telecom soutient que cette demande doit être rejetée et que les taux proposés dans son offre du 11 septembre 2014 sont raisonnables.

À titre liminaire, concernant le respect du principe du contradictoire, l'Autorité note que Prosodie a pu utilement discuter le bien-fondé des tableaux et modélisations figurant dans les observations en défense de Bouygues Telecom enregistrées le 9 octobre 2014. En outre, dans le cadre de ses réponses aux questionnaires des rapporteurs en date des 17 octobre et 7 novembre 2014, qui ont été intégralement transmises à Prosodie, Bouygues Telecom a fourni les précisions et justifications que Prosodie estimaient indispensables au respect du contradictoire. Par conséquent, l'Autorité estime qu'il n'y a pas lieu d'écarter ces éléments des débats en raison du non-respect du principe du contradictoire.

3.1. Cadre réglementaire et mise en œuvre

3.1.1. La tarification de détail

L'Autorité a adopté, en juillet 2012, la décision n° 2012-0856¹⁹ qui impose en particulier une évolution généralisée du modèle de tarification de détail des numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts au profit du modèle « C + S », quelle que soit la nature du réseau de départ (décision dite de « réforme des SVA »). Ce modèle dissocie explicitement le prix (« S ») du service délivré par l'éditeur et celui (« C ») de la communication téléphonique délivrée par l'opérateur de service téléphonique de l'utilisateur final appelant.

S'agissant du prix de la communication (« C »), cette décision impose qu'il soit facturé par l'opérateur de départ à l'appelant au prix d'une communication vers les numéros fixes géographiques et non géographiques, conformément à l'offre souscrite auprès de cet opérateur. Cette « banalisation » du prix de la communication implique en particulier l'interdiction, pour les opérateurs mobiles, de facturer à leurs clients de détail un prix spécifique²⁰ (appelé « *airtime* ») en contrepartie de l'acheminement de la communication vers les numéros courts et spéciaux, lequel peut actuellement constituer pour ces opérateurs une source importante de revenus.

¹⁹ Décision n° 2012-0856 de l'ARCEP en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005.

²⁰ Avant l'entrée en vigueur de la réforme SVA, les communications vers les numéros spéciaux et courts (hors prix du service) n'étaient généralement pas considérées par les opérateurs mobiles comme des communications décomptées des forfaits mobiles mais faisaient l'objet de facturations dites « hors forfait ». Dans sa réponse au premier questionnaire des rapporteurs, Bouygues Telecom indique avoir facturé l'« *airtime* » en 2014 au tarif de 36 c€/ min TTC pour ses offres mobiles « post-payées » ([...] des appels) et de 10 c€/ min TTC pour ses offres mobiles B&You ([...] des appels). À titre de comparaison, Bouygues Telecom indique facturer l'acheminement des communications vers les numéros spéciaux et courts au départ de ses clients fixes exclusivement sur le marché de gros au tarif de 0,4 c€/ min HT à compter du 1^{er} janvier 2015.

S'agissant du prix du service (« S »), en ce qui concerne les numéros spéciaux et courts à tarification majorée²¹, la décision n° 2012-0856 impose aux opérateurs exploitant ces numéros de s'assurer que le tarif du service fourni est identique pour l'utilisateur final appelant, quel que soit l'opérateur de boucle locale au départ duquel l'appel est émis²².

Elle impose également que la tarification de détail du service :

- ait un mode de facturation exclusivement à l'acte ou la seconde²³ dès la première seconde ;
- soit indépendante de l'heure et du jour auxquels est émis l'appel ;
- soit plafonnée en fonction du format du numéro (cf. tableau n° 3).

L'entrée en vigueur de la décision n° 2012-0856 conduira ainsi à une simplification des tarifs des services à valeur ajoutée par rapport à la situation existante (cf. tableaux n° 3 et 4).

Tableau n° 3 - Structure tarifaire applicable à compter du 1^{er} octobre 2015

Numéros commençant par	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
081	Banalisé	S ≤ 0,06 € / minute TTC	S ≤ 0,15 € / appel TTC
082	Banalisé	S ≤ 0,20 € / minute TTC	S ≤ 0,50 € / appel TTC
089	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute TTC	S ≤ 3,00 € / appel TTC

Format de numéro	Tarif composante « C »	Tarif composante « S »	
		Facturation à la durée	Facturation à l'acte
10YT	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute TTC	S ≤ 3,00 € / appel TTC
32PQ-39PQ	Banalisé	S ≤ 0,80 € / minute TTC	S ≤ 3,00 € / appel TTC

²¹ Numéros pour lesquels le prix de la communication (« C ») est banalisé, c'est-à-dire identique au prix des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques, et le prix du service (« S ») strictement supérieur à 0.

²² Les tarifs ouverts par les opérateurs de départ dans leurs offres applicables à compter du 1^{er} octobre 2015 sont ainsi identiques. Ils ont été définis par l'association SVA + (<http://www.svaplus.fr/actualites-et-travaux/l-association-sva-publie-la-grille-des-paliers-tarifaires-qu-8320103-1049.html>). Il ressort des pièces du dossier que le « collègue des éditeurs » de l'association SVA + a formulé auprès du « collègue opérateur », le 25 juillet 2014, une demande visant à l'ajout de tarifs supplémentaires à cette grille. Toutefois, les pièces du dossier n'indiquent pas si cette demande a été satisfaite.

²³ Actuellement, les numéros commençant par 081 et 0899, ont une tarification mixte, c'est-à-dire comportant à la fois une composante à l'appel et une composante à la durée ; les numéros commençant 082, 0890, 0891 et 0892 ont des tarifications à la durée différentes de la tarification « à la seconde dès la première seconde ».

Tableau n° 4 - Exemple de tarifs de la composante « S » actuellement mis en œuvre²⁴

Type de numéro	Tarif (TTC)
081	Heure pleine : 0,078 c€ / appel + 0,028 c€ / min Heure creuse : 0,078 c€ / appel + 0,014 c€ / min
0820-0821	0,09 € / min (avec crédit temps) 0,118 € / min (avec crédit temps)
0825-0826	0,15 € / min (avec crédit temps)
0890	0,12 € / min ou 0,15 € / min (par unité de temps)
0891	0,224 € / min (par unité de temps)
0892	0,336 € / min (par unité de temps)
0897	0,562 € / appel
0899	1,351 € / appel + 0,336 € / min (par unité de temps)

La décision n° 2012-0856 devait initialement entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Toutefois, cette date a été reportée au 1^{er} octobre 2015 par la décision de l’Autorité n° 2014-0661 du 10 juin 2014 afin notamment de permettre aux opérateurs d’arrivée et aux éditeurs de mener à bien les négociations contractuelles induites par la réforme, compte tenu des nouvelles offres des opérateurs de départ.

3.1.2. La prestation de commercialisation et de reversement

L’Autorité a adopté le 16 avril 2007 la décision n° 2007-0213 susvisée, qui vise à préciser, sur le fondement du III de l’article L. 34-8 du CPCE, « *les règles communes en matière d’accessibilité des numéros SVA et de mise en place de mécanisme financier de reversement associé, afin de permettre l’interopérabilité de bout en bout des services de communications électroniques offerts par les exploitants de numéros SVA aux éditeurs de contenu avec le service téléphonique offert par les opérateurs départ à leurs abonnés, et de garantir les conditions d’une concurrence effective et loyale au bénéfice du consommateur sur le secteur des services à valeur ajoutée* »²⁵.

En application de l’article 3 de cette décision, l’opérateur de départ est tenu de faire droit aux demandes raisonnables de mise en œuvre d’une prestation de commercialisation et de reversement, dans des conditions objectives et non discriminatoires.

²⁴ Tarifs appliqués au départ de la boucle locale fixe d’Orange, pour des appels sur le réseau téléphonique commuté. Pour les appels au départ d’autres boucles locales, il peut exister des différences tarifaires. L’hétérogénéité et la complexité des tarifs sont donc un obstacle à leur lisibilité pour le consommateur.

²⁵ Conformément à l’article L. 36-6 du CPCE, cette décision a fait l’objet d’une homologation par le ministre en charge des communications électroniques (arrêté du 24 avril 2007 susvisé).

Comme l'a précisé l'Autorité dans les motifs de la décision n° 2007-0213 susvisée :

« [...] l'opérateur de départ fixe une règle de reversement qui détermine le partage de la rémunération entre l'opérateur de départ et l'exploitant du numéro SVA pour chaque appel. Par conséquent, la demande de l'exploitant du numéro SVA concernera également le niveau de ce reversement, et l'opérateur de départ devra faire droit à toute demande raisonnable sur ce point.

Un niveau de partage raisonnable s'entend comme un partage reflétant le fait que le service est fourni à l'appelant conjointement par l'opérateur de départ et l'éditeur de contenu. Il est donc le fruit de la négociation et constitue une répartition de la valeur entre les parties. En particulier, sous réserve du respect des principes de non-discrimination et d'objectivité, la présente obligation n'exclut pas que des taux différents puissent le cas échéant être mis en place en fonction par exemple de la typologie des services, de leur contenu ou du niveau des impayés ».

Saisi d'un recours contre cette décision, le Conseil d'Etat a confirmé sa légalité et jugé que *« [...] le caractère raisonnable d'une demande d'accès ou de reversement doit être apprécié notamment au regard de la nature et de la réalité des besoins de l'entreprise qui la présente et de la capacité technique de l'opérateur auquel cette demande est présentée à la satisfaire ; qu'il renvoie également, s'agissant des tarifs des deux composantes du service rendu aux utilisateurs et de la prestation de reversement qui incombe à l'opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals, qui effectue la facturation, à un partage reflétant la contribution de chacune des deux entreprises concernées au service rendu à l'utilisateur final et aux coûts afférents à cette contribution ; qu'enfin, il doit également être apprécié au regard de l'ensemble des objectifs fixés par le paragraphe II de l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques précité ; [...] »* (CE, 19 juin 2009, *Société 118218 Le Numéro et a.*, n° 310452, aux T.).

Aussi, le taux de commissionnement se définit au regard d'une règle de partage de la valeur entre l'opérateur de départ et l'exploitant du numéro SVA qui doit, en premier lieu, être le résultat de la négociation.

Lorsqu'elle est saisie d'une demande de règlement de différend portant sur le taux de commissionnement perçu par l'opérateur de départ en contrepartie de la prestation de commercialisation et de reversement qu'il fournit, l'Autorité doit apprécier le caractère raisonnable du partage de la valeur au regard notamment des prestations fournies par l'opérateur de départ et l'éditeur du contenu et des coûts afférents, des apports respectifs de chacun des acteurs dans la création de valeur et la mise en œuvre du service fourni à l'utilisateur final appelant et des conditions économiques prévalant sur les marchés de gros et de détail correspondants.

En l'espèce, l'offre de commercialisation et de reversement faisant l'objet de la présente demande de règlement de différend s'inscrit dans le contexte de la réforme structurante de la tarification de détail prévue par la décision n° 2012-0856 susmentionnée, laquelle, notamment, entraînera des évolutions importantes des conditions économiques prévalant sur

les marchés de gros et de détail, génère des investissements et coûts supplémentaires liés à sa mise en œuvre et s'accompagne de l'apport de nouvelles fonctionnalités.

Ainsi, afin d'apprécier le caractère raisonnable de cette offre, l'Autorité portera une attention particulière aux effets de la réforme prévue par la décision n° 2012-0856 ainsi que, le cas échéant, aux évolutions mises en œuvre à l'initiative des acteurs à l'occasion de cette réforme.

Par ailleurs, comme l'a jugé la Cour d'appel de Paris, l'Autorité doit « *exercer sa mission au regard des objectifs de la régulation (...) définies à l'article L. 32-1 du CPCE, en se fondant, au-delà de la situation particulière d'un opérateur, (...) sur des conditions touchant à l'ordre public économique* »²⁶. Le caractère raisonnable doit ainsi également être apprécié en équité par l'Autorité en prenant en compte les objectifs mentionnés au II de l'article L. 32-1 du CPCE, qui imposent notamment à l'Autorité de veiller :

- « 2° A l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques ;
- 3° Au développement de l'emploi, de l'investissement efficace [...], de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques ;
- 3° bis A tenir compte, lorsqu'ils fixent des obligations en matière d'accès, du risque assumé par les entreprises qui investissent et à autoriser des modalités de coopération entre les investisseurs et les personnes recherchant un accès, afin de diversifier le risque d'investissement dans le respect de la concurrence sur le marché et du principe de non-discrimination ; [...]
- 4° A la définition de conditions d'accès aux réseaux ouverts au public et d'interconnexion de ces réseaux qui garantissent la possibilité pour tous les utilisateurs de communiquer librement et l'égalité des conditions de la concurrence ; [...]
- 12° A un niveau élevé de protection des consommateurs, conjointement avec le ministre chargé de la consommation, 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 ».

3.2. Approche de l'Autorité

3.2.1. Analyse des prestations fournies par chacun des acteurs en vue de la fourniture de services à valeur ajoutée

L'utilisation des services à valeur ajoutée par les utilisateurs finals appelants repose sur des prestations assurées conjointement par l'opérateur de départ, l'opérateur d'arrivée et l'éditeur, qu'il convient d'examiner successivement.

²⁶ CA Paris, 24 février 2011, *Mobius contre LRN*, RG n° 2010/16143.

Opérateur de départ

Dans le cadre de la fourniture de SVA, comme le relève la société Bouygues Telecom²⁷, l'opérateur de départ met à disposition deux actifs significatifs :

- d'une part, la base clientèle qu'il a constituée grâce à des actions de promotion de ses services et de fidélisation ;
- d'autre part, un mode de commercialisation simple et rapide, auquel l'opérateur de départ peut apporter sa garantie en s'appuyant sur la relation contractuelle et commerciale dont il dispose avec l'appelant.

L'opérateur de départ valorise ces actifs à travers la fourniture d'une prestation de commercialisation et de reversement qui implique la mise en œuvre des actions suivantes :

- le calcul du prix de chaque appel sur la base de la durée d'appel et du tarif de détail ouvert par l'opérateur de départ à la demande de l'opérateur d'arrivée ;
- la facturation du montant de ces appels dans le cadre des factures émises par les opérateurs de départ à destination de leurs clients pour l'utilisation de leurs services ;
- l'encaissement des sommes facturées au titre des appels vers les SVA conjointement à celles facturées pour son propre compte ;
- recouvrement de sommes facturées au titre des appels vers les SVA conjointement ou distinctement, selon les cas, de celles menées au titre des sommes facturées pour le compte son propre compte ;
- éventuellement, l'apport d'une garantie, totale ou partielle, contre les impayés.

Enfin, l'opérateur de départ peut jouer un rôle important par ses actions en matière de déontologie et de lutte contre la fraude, notamment en mettant en place des mécanismes contractuels permettant, pour des motifs objectifs et de manière proportionnée, de suspendre le reversement de sommes destinées à des services frauduleux ou abusifs et de bloquer les numéros concernés.

Opérateur d'arrivée

Les opérateurs d'arrivée exploitent les numéros courts ou spéciaux qui leur sont attribués, à leur demande, par décision de l'Autorité²⁸.

Ils sont choisis par l'éditeur de service pour recevoir les appels à destination de son numéro court ou spécial, émis par l'ensemble des utilisateurs finals appelants²⁹. Ils proposent notamment à l'éditeur des prestations de commercialisation et de monétisation de leur service

²⁷ Observations de Bouygues Telecom en date du 7 novembre 2014, p. 20.

²⁸ Outre les numéros dont ils sont eux-mêmes attributaires, les opérateurs d'arrivée peuvent exploiter des numéros attribués à un autre opérateur qui les met à sa disposition, ou pour lesquels l'éditeur affectataire a fait jouer son droit à la conservation du numéro, conformément à l'article L. 44 du CPCE.

²⁹ Le marché des services aux éditeurs est un marché concurrentiel non régulé. Ainsi, les conditions de rémunération des opérateurs d'arrivée par les éditeurs sont négociées librement.

qui masquent l'hétérogénéité des offres proposées par les opérateurs de départ et visent en particulier à leur garantir des taux de reversements équivalents quel que soit l'opérateur de départ. Pour cela, les opérateurs d'arrivée :

- souscrivent, directement ou par le biais d'intermédiaires, aux offres de commercialisation et de reversement proposées par les opérateurs de départ ;
- veillent à ce que les numéros de leur client éditeur soient accessibles au tarif souhaité depuis l'ensemble des opérateurs de départ ;
- collectent et vérifient les flux financiers de reversement transmis par les opérateurs de départ.

Les opérateurs d'arrivée ont ainsi un rôle d'intermédiaire entre les opérateurs de départ – soit plusieurs dizaines d'opérateurs en France – et les éditeurs – soit plusieurs milliers de sociétés. Ce faisant, ils permettent aux éditeurs de rendre leur service accessible depuis l'ensemble des opérateurs de départ sans entrer en relation contractuelle directe avec ces derniers, ce qui limite leurs coûts, et renforcent de cette manière l'attractivité du mode de commercialisation proposé par les opérateurs de départ.

Par ailleurs, certains opérateurs d'arrivée, à l'instar de Prosodie, peuvent fournir aux éditeurs des services supplémentaires, ne relevant pas d'une activité d'opérateur de communications électroniques, tels que des prestations d'intégration informatique.

Les opérateurs d'arrivée sont rémunérés par les éditeurs pour ces différentes prestations.

Éditeur de service

Les éditeurs de services jouent un rôle essentiel dans la fourniture des services à valeur ajoutée, notamment en produisant le contenu du service et en assurant sa promotion. Les contenus proposés sont extrêmement variés (renseignements, achat de billets, services météorologiques, etc.). Dans certains cas, l'activité principale de l'éditeur consiste dans la fourniture de ce contenu (ex : services météorologiques) ; les reversements constituent alors la source principale, si ce n'est unique, de revenus pour l'éditeur. Dans d'autre cas, le service fourni par l'éditeur n'est qu'une activité accessoire à son activité principale (ex : agence de voyages, banques, etc.).

Pour commercialiser leurs services, les éditeurs peuvent recourir à plusieurs systèmes, notamment :

- la distribution directe auprès de clients qu'ils facturent eux-mêmes ;
- la distribution indirecte auprès des bases de clientèle constituées par des tiers.

Dans cette dernière catégorie, se situent les numéros à tarification majorée mis à disposition par les opérateurs d'arrivée, qui bénéficient de l'obligation faite aux opérateurs de départ de faire droit aux demandes raisonnables des opérateurs d'arrivée relatives à la mise en œuvre d'une prestation de commercialisation et de reversement auprès de leur clientèle.

L'Autorité rappelle qu'elle a estimé à cet égard que de telles demandes présentaient *a priori* un caractère raisonnable compte tenu des caractéristiques que revêtent généralement les SVA : « *d'une part son prix pour les utilisateurs finals appelants est en général suffisamment*

peu élevé et d'autre part, il est le plus souvent consommé à l'acte. Dans ces conditions, il est difficile, voire peu pertinent, pour l'éditeur de contenu de chercher à contracter avec les utilisateurs de son service »³⁰.

Néanmoins, l'Autorité a rappelé que « *si ce système de commercialisation est généralement mis en place lors de l'ouverture d'un numéro SVA, il n'est pour autant pas exclusif : les éditeurs de contenu disposent d'autres moyens alternatifs pour commercialiser leurs services (contrat direct avec le consommateur à l'acte ou sur abonnement, paiement direct par carte de crédit, ...)* »³¹. Le recours à des modes de commercialisation alternatifs apparaît d'autant plus envisageable que le prix des appels est important ou qu'il existe une relation contractuelle directe entre l'utilisateur final appelant et l'éditeur de service appelé.

Au regard de l'ensemble de ce qui précède, l'Autorité considère que, dans le cadre de la fourniture de services à valeur ajoutée via un numéro à tarification majorée, l'opérateur de départ – en raison de la relation contractuelle qu'il détient avec ses clients - ainsi que l'éditeur – qui fournit le contenu du service - jouent un rôle essentiel dont il convient de tenir compte dans l'appréciation du caractère raisonnable du partage de la valeur créée, eu égard notamment aux apports respectifs de chacun dans la création de valeur et la mise en œuvre du service fourni à l'utilisateur final appelant.

3.2.2. Analyse de l'impact de la réforme des SVA

Comme l'a précédemment rappelé l'Autorité, la décision n° 2012-0856 modifiée impose, à compter du 1^{er} octobre 2015, des modifications de la tarification de détail des services à valeur ajoutée et, s'agissant en particulier des numéros à tarification majorée :

- la banalisation du prix de la communication (composante « C ») pour l'appelant, impliquant la suppression de l'« *airtime* » au départ des mobiles ;
- l'interdiction des tarifs mixtes dont la tarification comporte une composante à l'appel et une composante à la durée, tels que ceux utilisés pour les numéros de la forme 081 et 0899 (composante « S ») ;
- la facturation à la seconde dès la première seconde pour les tarifs facturés à la durée (composante « S »).

La décision n° 2012-0856 a également permis la création d'une gamme de nouveaux tarifs pour lesquels il n'existe aucun équivalent actuellement disponible pour les éditeurs :

- à la durée, au-delà de 0,40 € / minute TTC jusqu'à 0,80 € / minute TTC ;
- à l'acte, au-delà de 0,20 € / appel TTC jusqu'à 3 € / appel TTC³².

³⁰ Décision n° 2007-0213 susvisée, p. 22.

³¹ *Ibid.*

³² À l'exception du tarif correspondant au tarif actuel de 56 c€ / appel pour les numéros commençant par 0897.

Par ailleurs, à l'occasion de cette réforme, les opérateurs de départ et d'arrivée ont pris l'initiative de mettre en œuvre une fonctionnalité supplémentaire, appelée « *tarification au numéro* », permettant à chaque éditeur de choisir le tarif de détail de son service dans la limite des plafonds tarifaires définis par la décision n° 2012-0856. Actuellement, le tarif de détail d'un numéro de la forme 08 AB PQ MC DU étant nécessairement identique à celui de l'ensemble des numéros du bloc 08 AB PQ (10 000 numéros) ou 08 AB PQ M (1 000 numéros) auquel il appartient, un éditeur, à moins de changer de numéro, ne dispose d'aucune possibilité de faire évoluer son tarif (cf. tableau n° 4 - Exemple de tarifs actuellement mis en œuvre).

En outre, les acteurs ont décidé la création d'un « Référentiel SVA » pour faciliter les processus inter-opérateurs nécessaires à la mise en œuvre de la tarification au numéro. Ces fonctionnalités permettront *in fine* d'apporter une plus grande flexibilité aux éditeurs qui pourront plus facilement changer leur tarif, et ainsi le moduler dans le temps.

Il ressort de ce qui précède que la réforme de la tarification de détail prévue par la décision n° 2012-0856 ainsi que la mise en place par les opérateurs, au-delà des mesures prises pour assurer le respect de leurs obligations réglementaires, de la tarification au numéro et du « Référentiel SVA » conduisent à une évolution profonde du marché de détail des services à valeur ajoutée et apportent une souplesse tarifaire inédite aux éditeurs de service. Elles impliquent également des évolutions significatives sur les marchés de gros, qui se traduisent par l'apport de nouvelles fonctionnalités associées à des investissements et des coûts supplémentaires.

Dans ce contexte, l'Autorité estime que l'appréciation du caractère raisonnable du partage de la valeur créée entre les acteurs doit prendre notamment en compte leurs contributions à la mise en œuvre de la réforme, eu égard en particulier aux fonctionnalités supplémentaires apportées.

En outre, il apparaît utile de distinguer, comme le préconisait l'Autorité dans sa recommandation de mars 2014 susvisée :

- d'une part, les évolutions d'offres existantes, « *c'est-à-dire les évolutions portant sur des offres de gros proposées par les opérateurs de départ préalablement souscrites par les opérateurs d'arrivée pour rendre accessible un ou plusieurs numéros qu'ils exploitent* » ;
- d'autre part, les nouvelles offres proposées sur le marché de l'interconnexion SVA, « *c'est-à-dire celles que l'opérateur d'arrivée acheteur peut refuser de souscrire sans effet sur le fonctionnement des contrats en cours avec des éditeurs* »³³.

En effet, les évolutions des taux de commissionnement des offres existantes sont d'autant plus critiques qu'elles sont susceptibles de remettre en cause l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs. En revanche, s'agissant d'une offre nouvelle, correspondant aux nouveaux tarifs pour lesquels il n'existe aucun équivalent actuellement disponible pour les éditeurs, l'éditeur sera en mesure de définir librement le tarif de son

³³ Recommandation de l'Autorité de mars 2014 susvisée, p. 10.

service et son modèle économique en prenant en compte les conditions proposées par les opérateurs d'arrivée sur la base des offres des opérateurs de départ. L'appréciation du caractère raisonnable des conditions proposées par l'opérateur de départ doit dès lors faire l'objet d'une appréciation plus souple.

L'évolution des taux de commissionnement ne doit pas contraindre un éditeur à changer de numéro pour préserver son équilibre économique

L'Autorité partage l'analyse de Prosodie³⁴ et de Bouygues Telecom³⁵ selon lesquelles l'application des taux de commissionnement applicables à compter du 1^{er} octobre 2015 ne doit pas contraindre les éditeurs à changer de numéro pour maintenir leur niveau de revenu. En effet, un changement de numéro de téléphone est pour son éditeur une opération commercialement délicate en ce qu'elle est susceptible d'induire, d'une part, une perte de revenus quasi immédiate du fait de l'incapacité de ses clients à le joindre et, d'autre part, des coûts supplémentaires importants pour communiquer sur le nouveau numéro.

Au cas d'espèce, les écritures de Prosodie confirment que l'offre de Bouygues Telecom permettrait à ses éditeurs de maintenir *a minima* leur niveau actuel de revenu par appel, sans changer de numéro³⁶.

Approche des parties concernant le partage de la valeur supplémentaire créée à l'occasion de la réforme des SVA et analyse de l'Autorité

Prosodie indique que les tarifs actuels des éditeurs vont évoluer à l'occasion de la réforme vers des tarifs dits de substitution. Selon elle, « *l'augmentation des tarifs sur le marché de détail générera un revenu additionnel dont le partage entre les acteurs de la chaîne de valeur des SVA sera défini par les niveaux de commissionnement des opérateurs de départ. L'approche la plus pertinente repose sur l'analyse de ce partage* »³⁷. Elle justifie l'adoption de cette approche par le constat que « *depuis des années, les taux de rétention de Bouygues Telecom n'ont pas posé de problème particulier. Leur caractère raisonnable n'a ainsi pas été remis en question. Aussi, Prosodie a analysé le caractère raisonnable de l'évolution des taux de commissionnement de Bouygues Telecom* »³⁸.

Plus précisément, elle soutient qu'« *une répartition raisonnable des revenus additionnels découlant de cette mise en œuvre doit tenir compte de la répartition des coûts et des bénéfices sous-jacents* ».

³⁴ Saisine de Prosodie, p. 46.

³⁵ Observations de Bouygues Telecom en date du 7 novembre 2014, p. 27.

³⁶ Le tableau de la page 21 des observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014 montre que pour chaque tarif actuel, il existe un tarif de substitution qui, dans l'hypothèse où le trafic vers ces numéros reste stable, permet à Prosodie et à l'éditeur d'obtenir un revenu supplémentaire. L'Autorité souligne à cet égard que l'affichage d'une perte de revenu pour les numéros 0899 est lié à une erreur concernant le tarif actuel de ces numéros, qui n'est pas de 1,53 € / appel + 0,34 € / min mais de 1,35 € / appel + 0,34 € / min.

³⁷ Saisine de Prosodie, p. 26-27.

³⁸ Observations de Prosodie du 23 octobre 2014, p. 11.

Dans ses écritures, Bouygues Telecom critique cette approche et estime que « *pour établir le caractère raisonnable de l'offre de l'opérateur de boucle locale, il convient de définir le partage de la valeur générée par le client avant et après la réforme (et non le partage de la seule valeur dégagée par l'évolution du prix des services de détail)* »³⁹. Elle souligne en particulier que, du fait de la suppression de l'« *airtime* » au départ des mobiles et du départ d'appel au départ des fixes, la réforme prévue par la décision n° 2012-0856 entraîne une perte de revenus pour les opérateurs de départ, qu'elle n'a pas cherché à compenser intégralement par l'augmentation de ses taux de commissionnement⁴⁰. Lors de l'audience, Bouygues Telecom a cependant indiqué que le partage de la valeur supplémentaire créée à l'occasion de la réforme, s'il ne suffit pas pour déterminer le caractère raisonnable de son offre, est un critère pertinent.

S'agissant du lien défendu par Bouygues Telecom entre la suppression de l'« *airtime* » et du départ d'appel et l'augmentation des taux de commissionnement, l'Autorité rappelle que les taux de commissionnement rémunèrent la prestation de commercialisation et de reversement du service (composante « S ») et qu'il n'y a donc pas lieu d'inclure le coût de l'acheminement de la communication (composante « C ») dans la fixation des taux de commissionnement. En effet, la prestation d'acheminement de la communication est facturée à l'appelant au tarif d'une communication banalisée, c'est-à-dire celui défini par Bouygues Telecom dans ses offres pour les appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques. À cet égard, le fait que la majorité des clients de Bouygues Telecom dispose d'une offre « voix » illimitée et qu'en conséquence le prix marginal d'une communication soit nul pour ces clients n'est pas de nature à remettre en cause l'analyse de l'Autorité. Il s'agit en effet d'une conséquence de la politique commerciale menée librement par Bouygues Telecom sur le marché de détail, qui ne saurait justifier une augmentation des taux de commissionnement applicables sur le marché de gros.

Ainsi, l'Autorité estime que l'approche défendue par Bouygues Telecom n'est pas justifiée.

En revanche, à l'instar de Prosodie et de Bouygues Telecom, l'Autorité considère que l'analyse du partage de la valeur supplémentaire créée à l'occasion de la réforme peut constituer l'un des éléments à prendre en compte pour apprécier le caractère raisonnable de l'offre de Bouygues Telecom. L'Autorité note toutefois, d'une part, qu'une telle analyse n'est réellement pertinente qu'en ce qui concerne les services pour lesquels, compte tenu de leur positionnement tarifaire actuel, des revenus additionnels peuvent être anticipés et, d'autre part, que les résultats de cette analyse dépendent étroitement des hypothèses retenues en ce qui concerne les tarifs de détail qui seront appliqués par les éditeurs à compter du 1^{er} octobre 2015.

³⁹ Observations de Bouygues Telecom du 7 novembre 2014, p. 26-27.

⁴⁰ Selon les modélisations effectuées par Bouygues Telecom, la réforme prévue par la décision n° 2012-0856 conduira à faire baisser les revenus des opérateurs de départ de 133 M€ tandis que les revenus des opérateurs d'arrivée augmentera de 20 M€. Bouygues Telecom estime que le coût global pour les consommateurs de services à valeur ajoutée sera porté de 1081 M€ à 968 M€ (observations en défense du 9 octobre 2014, p. 37).

Concernant le niveau raisonnable de partage de la valeur supplémentaire créée à l'occasion de la réforme, Prosodie estime que les opérateurs de départ supportent environ 30 % des coûts de mise en œuvre de la réforme⁴¹ et que, si « *une quantification précise et objective des bénéfices serait très difficile à mener [...] on peut qualitativement constater que les bénéfices qu'en tireront les opérateurs de départ sont au moins aussi importants que les bénéfices qu'en tireront chacune des deux autres catégories d'acteurs* »⁴². Elle indique en outre que « *dans l'hypothèse où une catégorie d'acteur devrait majoritairement supporter les coûts de mise en œuvre, alors qu'une autre catégorie en tirerait majoritairement les bénéfices, il pourrait être raisonnable qu'une part importante des revenus additionnels revienne à la catégorie qui en supporte des coûts mais n'en tire pas de bénéfice afin de rémunérer sa participation* »⁴³. Elle soutient ainsi qu'une répartition équivalente de la valeur supplémentaire entre ces trois acteurs (un tiers chacun) est raisonnable⁴⁴.

Bouygues Telecom – qui, à l'instar de Prosodie, évalue les bénéfices de la réforme de manière qualitative⁴⁵ – estime au contraire que « *les éditeurs sont les principaux bénéficiaires de la réforme* » et que les opérateurs de départ ne pourront en retirer que des bénéfices indirects, lesquels pourraient être contrebalancés par des risques accrus de fraude⁴⁶. Elle critique en outre les estimations de coûts de Prosodie, s'agissant en particulier des coûts supportés par les opérateurs de départ. Ainsi, elle soutient que « *rien ne justifie que la répartition des revenus additionnels soit homogène pour les trois types d'acteurs* »⁴⁷. Concernant le niveau de partage de la valeur supplémentaire, elle juge que l'attribution de 78 % de cette valeur aux opérateurs d'arrivée et éditeurs est déraisonnable mais qu'une part de 40 % est « *presque équilibré[e]* » et qu'une part de 49 % conduit à un partage équilibré⁴⁸.

En premier lieu, l'Autorité relève que l'application de la décision n° 2012-0856, dont l'un des objectifs est de créer les conditions permettant d'enrayer le déclin des SVA, notamment en rétablissant la confiance des consommateurs, ainsi que la tarification au numéro apporteront aux éditeurs une gamme de tarifs plus étendue (création d'une gamme de tarifs à l'acte et de tarifs à la durée jusqu'à 0,80 € / min), une tarification de leur service plus simple et plus transparente pour leurs clients (modèle « C + S », homogénéisation du tarif de détail au départ des fixes et des mobiles) ainsi que la possibilité de changer facilement de tarif.

⁴¹ Saisine de Prosodie, p. 37.

⁴² Observations de Prosodie du 23 octobre 2014, p. 12.

⁴³ Saisine de Prosodie, p. 39.

⁴⁴ Saisine de Prosodie (p. 39-40) et observations de Prosodie du 23 octobre 2014 (p. 12).

⁴⁵ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q3).

⁴⁶ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q3) et observations du 7 novembre 2014, p. 37.

⁴⁷ Observations de Bouygues Telecom du 7 novembre 2014, p. 27.

⁴⁸ Observations de Bouygues Telecom du 7 novembre 2014, p. 33-34.

Pour leur part, les opérateurs de départ et d'arrivée bénéficieront à court terme essentiellement d'une simplification des processus inter-opérateurs relatifs à l'ouverture de numéros et à la facturation des reversements.

Au regard des éléments qui précèdent, l'Autorité estime ainsi que, si l'ensemble des acteurs bénéficieront de la réforme SVA, il apparaît cependant que celle-ci bénéficiera en premier lieu et principalement aux éditeurs, au travers notamment de la modernisation du mode de commercialisation qu'ils utilisent et de l'apport d'une flexibilité tarifaire inédite.

En deuxième lieu, en ce qui concerne les contributions de chaque catégorie d'acteur à la réforme SVA, s'agissant plus précisément des coûts liés à la mise en œuvre de la tarification au numéro, l'Autorité relève que les opérateurs supportent, en sus du prix des prestations « Référentiel SVA » payé à l'Association de la portabilité des numéros fixes (APNF)⁴⁹, des coûts propres. Ainsi, Bouygues Telecom estime que les coûts de modification de ses systèmes de facturation, liés à la mise en œuvre de la tarification au numéro, sont de [...] ⁵⁰ tandis que Prosodie estime que les développements informatiques, pour chacun des principaux opérateurs de départ, seront de l'ordre de [...] ⁵¹. Quelle que soit l'hypothèse de coûts retenue, il apparaît ainsi que les coûts d'un opérateur de départ tel que Bouygues Telecom sont supérieurs aux coûts de développement informatiques supportés par un opérateur d'arrivée selon les estimations de Prosodie ⁵².

Ainsi, au regard des objectifs prévus notamment au 3° et au 3° bis de l'article L. 32-1 du CPCE, et comme l'avait souligné l'Autorité dans sa recommandation de mars 2014 susvisée, il apparaît justifié que les investissements internes de Bouygues Telecom dans les systèmes de facturation, lesquels n'auraient pas été réalisés en l'absence de prestation de reversement, puissent être financés en mettant à contribution l'opérateur d'arrivée et les éditeurs qui en bénéficieront également.

Par ailleurs, Prosodie estime de manière globale que les coûts de mise en œuvre de la réforme sont d'environ 14 millions d'euros (M€) pour les opérateurs de départ (dont 11 M€ pour les développements informatiques), 21,5 M€ pour les opérateurs d'arrivée (dont 11 M€ pour les développements informatiques et 6 M€ de coûts négociations avec les éditeurs) et 10,5 M€ pour les éditeurs (dont 7,5 M€ d'analyse stratégique de la réforme et 3 M€ de négociations avec les opérateurs d'arrivée)⁵³.

⁴⁹ La répartition des coûts de financement du Référentiel SVA mis en place par l'APNF a fait l'objet d'un accord entre les opérateurs de départ et d'arrivée (observations de Prosodie du 23 octobre 2014, pièce n° 3).

⁵⁰ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q4). Bouygues Telecom précise à cet égard que « *ce coût est en grande partie lié à la complexité et à la taille des systèmes d'information des opérateurs. En conséquence, il est certainement plus important chez Orange et SFR et donc au total très supérieur au moment estimé par Prosodie* ».

⁵¹ Saisine de Prosodie, annexe 3.

⁵² Prosodie estime que ces coûts sont de 640 000 euros pour les gros opérateurs d'arrivée (saisine de Prosodie, annexe 3).

⁵³ Saisine de Prosodie, p. 36-37 et annexe 3.

Ces estimations sont critiquées par Bouygues Telecom, qui soutient en particulier que la présentation des coûts de l'opérateur de départ de Prosodie est « *réductrice, et même caricaturale* »⁵⁴.

Bouygues Telecom ajoute que la réforme SVA implique, pour les seuls opérateurs de départ, des coûts supplémentaires, dont elle ne fournit cependant pas d'estimation, liés à l'application des dispositions de l'arrêté dit « facture » du 31 décembre 2013⁵⁵, dont les principales dispositions entreront en vigueur le 1^{er} avril 2015⁵⁶, et de « *l'application des dispositions de l'arrêté qui sera pris dans les prochaines semaines, en application de l'article L. 121-34-2 du code de la consommation [il s'agit en réalité de l'article L. 121-47 du code de la consommation], afin de permettre à tout client de bloquer les appels vers les services SVA et SMS les plus onéreux* »⁵⁷. Toutefois, antérieurement à l'adoption de l'arrêté « facture » du 31 décembre 2013, les dispositions de l'arrêté du 1^{er} février 2002⁵⁸ imposaient déjà aux opérateurs de départ de distinguer sur les factures les services à valeur ajoutée⁵⁹. En outre, l'article L. 121-47 du code de la consommation⁶⁰, qui prévoit le blocage de certains numéros à la demande des clients et ne sera applicable, au plus tôt, qu'au milieu de l'année 2016⁶¹, vise à « *mieux protéger les consommateurs des dérives concernant les numéros surtaxés, en instaurant à leur encontre une protection par défaut au moyen d'une option gratuite, là où il leur faut aujourd'hui activer eux-mêmes une option qui ne garantissait pas le filtrage du numéro surtaxé* »⁶². L'application de ces dispositions devrait ainsi permettre de renforcer la transparence pour l'utilisateur final et de limiter notamment les fraudes et les impayés subis par les opérateurs de départ, qui, selon Bouygues Telecom, génèrent des coûts spécifiques.

Compte tenu de ce qui précède et, notamment, de l'absence de précision apportée par Bouygues Telecom concernant les coûts liés à ces évolutions réglementaires, l'Autorité

⁵⁴ Observations de Bouygues Telecom du 7 novembre 2014, p. 34.

⁵⁵ Arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre (*JORF* du 4 janvier 2014).

⁵⁶ Article 9 de l'arrêté.

⁵⁷ Observations de Bouygues Telecom du 9 octobre 2014 (p. 36).

⁵⁸ Arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques (*JORF* du 8 février 2002).

⁵⁹ Article 6 de l'arrêté.

⁶⁰ Cet article dispose que « *Tout fournisseur d'un service téléphonique au public, au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, propose au consommateur une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée. Ces tranches de numéros sont définies par un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, qui tient compte du plafond de tarification et du format de ces numéros.* »

⁶¹ Conformément au IV de l'article 145 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, l'article L. 121-47 est applicable au plus tôt dix-huit mois après l'entrée en vigueur de l'arrêté qu'il prévoit et au plus tard deux ans après la promulgation de cette loi.

⁶² Rapport n° 809 (2012-2013) de MM. Martial BOURQUIN et Alain FAUCONNIER, fait au nom de la commission des affaires économiques du Sénat, déposé le 24 juillet 2013.

considère que ces dernières ne sont pas de nature à remettre en cause son appréciation des coûts liés à la mise en œuvre de la réforme SVA.

Enfin, l'Autorité relève que les parties s'accordent pour reconnaître que les risques supportés par les opérateurs de départ et les coûts y qui sont associés augmentent lorsque le tarif de détail croît⁶³. Or, la création de tarifs de détail élevés, rendue possible par la décision n° 2012-0856 susmentionnée, si elle peut répondre aux besoins des éditeurs proposant des services à forte valeur ajoutée, risque d'être accompagnée notamment par des cas de fraudes et d'impayés plus nombreux, et donc des coûts supplémentaires. La création de tarifs de détail plus élevés justifie ainsi, dans une certaine mesure, des taux de commissionnement plus élevés pour ces tarifs.

À cet égard, il convient toutefois de préciser qu'il n'apparaît ni justifié, ni efficace, de répartir sur l'ensemble des éditeurs, au moyen d'un taux de commissionnement plus élevé, le coût de la fraude. En outre, une hausse du taux de commissionnement applicable à ces numéros pourrait réduire les incitations des opérateurs de départ à lutter contre les services frauduleux, compte tenu des revenus plus élevés issus de la fraude.

En revanche, il est justifié de prendre en compte les risques d'impayés ainsi que les moyens de lutte contre la fraude mis en œuvre par les opérateurs de départ, qui bénéficient aux utilisateurs finals et à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, dans l'appréciation du caractère raisonnable des taux de commissionnement de l'opérateur de départ. Bouygues Telecom précise ainsi que la lutte contre la fraude représente des coûts de structure de l'ordre de [...] par an⁶⁴.

À toutes fins utiles, l'Autorité rappelle que l'obligation pour l'opérateur de départ de faire droit aux demandes raisonnables de reversement ne fait pas obstacle à l'introduction, dans les contrats conclus aux différents niveaux de la chaîne de valeur SVA, de mécanismes contractuels permettant, pour des motifs objectifs et de manière proportionnée, de prévenir le reversement de sommes destinées à des services frauduleux ou abusifs. L'Office des régulateurs européens des communications électroniques (« ORECE ») rappelle à cet égard l'importance du rôle des différents opérateurs impliqués le long de la chaîne de valeur et invite ceux-ci à inclure des clauses permettant à l'opérateur de procéder à la suspension des reversements à la demande d'une l'autorité compétente ou lorsque des éléments crédibles peuvent conduire l'opérateur à analyser le trafic comme frauduleux ou abusif⁶⁵.

Compte tenu des éléments fournis par les parties, s'il n'apparaît pas possible de déterminer de façon précise les coûts supportés par chaque catégorie d'acteurs pour la mise en œuvre de la

⁶³ Selon Prosodie, « plus le tarif de détail augmente, plus le risque de contestation et de non-paiement est important, ce qui est source de coûts supplémentaires pour l'opérateur de départ » (saisine de Prosodie, p. 20). Bouygues Telecom a pour sa part réalisé une étude qui « met en évidence un taux croissant d'impayé avec le prix des services et une concentration de la fraude sur le palier le plus élevé » (réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs, Q6)

⁶⁴ Observations de Bouygues Telecom du 7 novembre 2014, p. 23.

⁶⁵ Voir à cet égard la recommandation publiée par l'ORECE le 7 mars 2013 : *Article 28(2) USD Universal Service Directive: a harmonised BEREC cooperation process*, et en particulier ses points 229 et 230.

réforme, l'Autorité considère que les opérateurs de départ et les opérateurs d'arrivée supportent une part prépondérante des investissements et des coûts liés à la mise en œuvre de la réforme, tandis que les éditeurs, dont les opérateurs d'arrivée sont les prestataires de services, en sont les principaux bénéficiaires.

En conclusion, au regard de l'ensemble des éléments qui précèdent, l'Autorité considère que l'opérateur de départ contribue de façon significative à la création de valeur et à la commercialisation des services à valeur ajoutée et notamment à la mise en œuvre de la réforme, laquelle bénéficie principalement aux éditeurs de service. Ainsi, l'Autorité estime que limiter en toutes hypothèses la part de valeur supplémentaire que Bouygues Telecom peut obtenir à un tiers de cette valeur, comme le demande Prosodie, ne permet pas de refléter de façon équitable sa contribution à la mise en œuvre de la réforme et aux coûts et investissements afférents à cette contribution.

3.3. Appréciation du caractère raisonnable de l'offre de Bouygues Telecom

À titre liminaire, l'Autorité, comme Prosodie⁶⁶, estime que la structure tarifaire de l'offre de Bouygues Telecom, qui comporte un nombre limité de taux de commissionnement et prévoit la croissance de ces derniers avec l'augmentation du tarif de détail, est raisonnable à cet égard. En effet, comme le soulignent les parties⁶⁷, les risques supportés par les opérateurs de départ et les coûts qui y sont associés, tels que ceux liés à l'existence d'impayés, sont susceptibles d'augmenter avec le tarif de détail. En outre, l'existence d'un nombre limité de taux favorise la simplicité et la lisibilité des offres relatives aux prestations de commercialisation et de reversement et permet d'alléger les coûts de gestion pour les opérateurs de départ comme pour les opérateurs d'arrivée.

3.3.1. Analyse du caractère raisonnable des taux de commissionnement pour les tarifs à la durée

3.3.1.1. Analyse du caractère raisonnable du taux de 15 % pour les tarifs de 5 c€ / min, 6 c€ / min, 9 c€ / min, 10 c€ / min et 12 c€ / min

Prosodie estime que le taux prévu par Bouygues Telecom pour ces tarifs n'est pas raisonnable et demande l'application d'un taux de commissionnement de 12 % pour les tarifs de

⁶⁶ Observations de Prosodie du 23 octobre 2014, p. 18.

⁶⁷ Pour Prosodie, la croissance des taux de commissionnement avec les tarifs de détail « s'explique notamment par le fait que, plus le tarif de détail augmente, plus le risque de contestation et de non-paiement est important, ce qui est source de coûts supplémentaires pour l'opérateur de départ » (saisine de Prosodie, p. 20).

Une étude réalisée par Bouygues Telecom, laquelle « met en évidence un taux croissant d'impayé avec le prix des services et une concentration de la fraude sur le palier le plus élevé », confirme l'affirmation de Prosodie (réponse au premier questionnaire des rapporteurs, Q6)

5 c€ / min et 6 c€ / min et de 14 % pour les tarifs de 9 c€ / min, 10 c€ / min et 12 c€ / min. L'offre de Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 15 % pour les tarifs inférieurs à 12 c€ / min inclus.

En premier lieu, l'Autorité relève que Prosodie reproche à l'offre communiquée par Bouygues Telecom en mai 2014 ses différences par rapport aux offres publiées par SFR, Orange et Numericable/Completel (ci-après « les autres opérateurs de départ ») :

- « elle tranche avec les conditions de commissionnement proposées par tous les opérateurs de départ dans leurs nouvelles offres, qui appliquent toutes des taux de commissionnement croissants par rapport aux tarifs appelants »⁶⁸ ;
- « l'introduction par Bouygues Telecom d'une composante fixe dans le calcul de sa rémunération [...] introduit également une hétérogénéité dans la chaîne de valeur SVA, puisqu'elle oblige Prosodie à adopter un modèle économique spécifique pour les appels en provenance de Bouygues Telecom. A ce titre, elle rompt l'équilibre avec les autres offres des opérateurs de départ [...] »⁶⁹ ;
- « Bouygues Telecom est le seul opérateur à proposer des taux aussi élevés [de 25% à 60%] pour les bas paliers » alors que « pour les cinq tarifs à la durée les plus : 15% [est le taux proposé] par les autres opérateurs »⁷⁰.

En l'espèce, l'Autorité constate que l'offre de Bouygues Telecom du 11 septembre 2014, qui propose, pour les cinq tarifs les plus bas (5 c€ / min, 6 c€ / min, 9 c€ / min, 10 c€ / min et 12 c€ / min), un taux de 15 %, répond à cette critique de Prosodie.

En deuxième lieu, l'Autorité constate que, dans les modélisations de Prosodie relatives à l'offre de Bouygues Telecom du 11 septembre 2014⁷¹, le taux de 15 % permet à Prosodie et aux éditeurs d'un numéro de la forme 081 ou de la forme 0820/0821 dont le tarif facial actuel est de 9 c€ / min d'accroître leurs revenus, sans changer de numéro.

En troisième lieu, l'Autorité constate que les modélisations de Prosodie font apparaître, pour les tarifs de 5 c€ / min et 12 c€ / min, l'attribution à l'opérateur de départ d'une part comprise entre 35 % et 50 % du revenu supplémentaire, selon le tarif considéré. Il ressort de l'analyse des apports de la réforme SVA et des contributions des différents acteurs à la mise en œuvre de celle-ci (cf. point 3.2.2) qu'un tel partage de la valeur n'apparaît pas déséquilibré ou inéquitable.

Enfin, l'Autorité constate que Prosodie n'apporte aucun élément spécifique visant à démontrer que le taux de 15 % est déraisonnable pour les tarifs de 9 c€ / min et 10 c€ / min.

⁶⁸ Saisine du Prosodie, p. 20

⁶⁹ Saisine du Prosodie, p. 21

⁷⁰ Saisine du Prosodie, p. 23

⁷¹ Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

Au regard de ce qui précède, l’Autorité estime que Prosodie ne démontre pas que le taux de commissionnement de 15 % proposé par Bouygues Telecom pour les tarifs inférieurs à 12 c€ / min est déraisonnable.

3.3.1.2. Analyse du caractère raisonnable du taux de 20 % pour les tarifs de 15 c€ / min, 18 c€ / min et 20 c€ / min

L’offre de Bouygues Telecom prévoit un taux de commissionnement de 20 % pour les tarifs compris entre 12 c€ / min exclus et 20 c€ / min inclus. Prosodie juge que ce taux n’est pas raisonnable et demande l’application d’un taux de 14 % pour les tarifs de 15 c€ / min, 18 c€ / min et 20 c€ / min.

En premier lieu, l’Autorité constate que, dans leurs modélisations du partage du revenu supplémentaire, Prosodie⁷² comme Bouygues Telecom⁷³ identifient ces trois tarifs comme les tarifs de substitution probables pour les services exploitant les numéros de la forme 082 et 0890.

L’Autorité constate que les parties divergent en ce qui concerne les hypothèses à retenir :

- Prosodie retient comme tarifs de substitution les tarifs les plus bas lui permettant de conserver au moins le même revenu, au regard de celui qu’elle percevait avant la réforme⁷⁴. Elle estime en effet qu’« *il est essentiel de limiter cette hausse de tarifs appelant, qui risque, si elle est trop importante, de détourner les appelants des SVA* »⁷⁵ ;
- Bouygues Telecom retient pour sa part les tarifs de substitution immédiatement supérieurs à ceux de Prosodie, en relevant que « *la réforme sera très certainement l’occasion d’un ajustement des prix par les éditeurs à un tarif supérieur au tarif de substitution [proposé par Prosodie] afin d’augmenter leurs revenus et de compenser les coûts de mise en œuvre de la réforme* »⁷⁶. Elle souligne que ces tarifs « *paraiss[ent] tout aussi envisageables de la part des éditeurs que ceux retenus par Prosodie, personne ne pouvant absolument dire à ce jour quels seront les tarifs de substitution finalement retenus* ».

L’Autorité considère qu’il est difficile de prévoir les choix des éditeurs de service en ce qui concerne leurs futurs tarifs et que l’évolution des taux de commissionnement des opérateurs de départ pourra avoir une influence sur ces choix.

Elle estime, par ailleurs, qu’il convient d’apprécier le caractère raisonnable des taux correspondant à ces tarifs principalement au regard des enjeux pour les éditeurs exploitant des

⁷² Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

⁷³ Observations de Bouygues Telecom en date du 9 octobre 2014, p.31

⁷⁴ Saisine de Prosodie, p. 29.

⁷⁵ Saisine de Prosodie, p. 26.

⁷⁶ Observations de Bouygues Telecom du 9 octobre 2014, p. 31.

numéros de la forme 082 (par rapport aux numéros de la forme 0890). En effet, le tarif des numéros commençant par 082 est plafonné à 20 c€ / min par la décision n° 2012-0856 susmentionnée alors que celui des numéros 0890 est plafonné à 80 c€ / min.

L'Autorité relève que, dans les modélisations fournies par Prosodie⁷⁷ et par Bouygues Telecom⁷⁸, avec un taux de commissionnement de 20 %, seules d'importantes augmentations du tarif de détail du service (supérieures à 50 %) permettraient à Prosodie et son client éditeur de capter une part équilibrée du revenu supplémentaire généré⁷⁹. Or, compte tenu du tarif actuel des numéros 0825 (15 c€ / min) et du plafond tarifaire applicable à compter du 1^{er} octobre 2015 à cette catégorie de numéros (20 c€ / min), une telle augmentation du tarif de détail contraindrait l'éditeur à changer de numéro.

En deuxième lieu, l'Autorité note que, selon Bouygues Telecom⁸⁰, les taux d'impayés relatifs aux numéros commençant par 082, pour lesquels un taux de 20 % est proposé, sont équivalents, voire légèrement inférieurs, à ceux constatés pour les numéros commençant par 081, pour lesquels Bouygues Telecom propose le taux de 15 %.

En troisième lieu, l'Autorité constate, au regard des conditions applicables sur le marché de gros et selon les écritures de Prosodie⁸¹, la société Orange propose dans son offre un taux de 15 % pour les tarifs de 15 c€ / min à 20 c€ / min.

En dernier lieu, l'Autorité constate que l'application d'un taux de commissionnement de 15 %, qui correspond au taux de Bouygues Telecom applicable aux tarifs inférieurs, assure à cette dernière, sur la base des hypothèses retenues par les parties, une part équilibrée du revenu supplémentaire. Cette part, comprise entre 30 % et 50 % selon les tarifs retenus, est comparable à celle que perçoit cet opérateur pour les tarifs inférieurs à 12 c€ / min.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que le taux de commissionnement de 20 % est déraisonnable pour les tarifs de 15 c€ / min, 18 c€ / min et 20 c€ / min. En revanche, l'Autorité considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom d'appliquer à ces tarifs un taux de commissionnement de 15 %, correspondant à son taux de commissionnement inférieur.

3.3.1.3. Analyse du caractère raisonnable du taux de 20 % pour les tarifs de 25 c€ / min, 30 c€ / min et 35 c€ / min

L'offre de Bouygues Telecom prévoit un taux de commissionnement de 20 % pour les tarifs compris entre 25 c€ /min et 35 c€ / min inclus. Prosodie juge que ce taux n'est pas raisonnable

⁷⁷ Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

⁷⁸ Observations de Bouygues Telecom en date du 9 octobre 2014, p.31

⁷⁹ Augmenter le tarif de détail du service de 20 % à 25 % attribue à Bouygues Telecom 66 % à 75 % du revenu supplémentaire engendré par cette augmentation.

⁸⁰ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q5).

⁸¹ Saisine du Prosodie, annexe 2.

et demande l'application d'un taux de 14 % pour le tarif de 25 c€ / min et de 17 % pour les tarifs de 30 et 35 c€ / min.

En premier lieu, l'Autorité relève que les parties identifient les tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min comme les tarifs de substitution probables pour les services aujourd'hui fournis sur des numéros de la forme 0891⁸².

L'Autorité constate que, selon les modélisations des parties, le taux de 20 % permet à Prosodie et aux éditeurs d'accroître leurs revenus mais, appliqué aux tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min, conduit à attribuer à Bouygues Telecom entre 40 % et 60 % du revenu supplémentaire.

Toutefois, le taux de commissionnement de Bouygues Telecom actuellement applicable aux numéros commençant par 0891 est sensiblement inférieur au taux moyen actuellement appliqué par les autres opérateurs de départ⁸³. Ainsi, l'Autorité estime que le résultat de cette analyse du partage des revenus supplémentaires résulte essentiellement du repositionnement tarifaire de cet opérateur en ce qui concerne cette partie de la grille⁸⁴, et non de l'application de nouvelles conditions qui seraient par elles-mêmes défavorables à l'opérateur d'arrivée.

En deuxième lieu, l'Autorité constate que, selon les éléments produits par Bouygues Telecom⁸⁵, les taux d'impayés, pour les numéros commençant par 0892 dont le tarif actuel est de 34 c€ / min, sont supérieurs de [...] aux taux d'impayés des numéros commençant par 081 et 082 dont le prix actuel est inférieur à 15 c€ / min. Il est donc cohérent que les tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min, les plus proches du tarif actuel de 34 c€ / min, se voient appliquer par Bouygues Telecom un taux de commissionnement supérieur au taux de commissionnement des tarifs inférieurs.

En troisième lieu, l'Autorité constate que Prosodie n'apporte aucun élément spécifique visant à démontrer que le taux de 20 % est déraisonnable pour le tarif de 25 c€ / min.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que Prosodie ne démontre pas le caractère déraisonnable du taux de commissionnement de 20 % proposé par Bouygues Telecom pour les tarifs de 25 c€ / min, 30 c€ / min et 35 c€ / min.

⁸² Prosodie prend pour hypothèse le tarif de 30 c€ / min (observations en date du 23 octobre 2014, p.21) tandis que Bouygues Telecom prend pour hypothèse le tarif de 35 c€ / min qui lui est immédiatement supérieur dans la grille des tarifs disponibles (observations en date du 9 octobre 2014, p. 31).

⁸³ Pour les numéros 0891, le taux moyen de commissionnement de Bouygues Telecom est de 9 % alors que celui des autres opérateurs est de 12 % (observations de Prosodie du 23 octobre 2014, p. 21).

⁸⁴ En retenant le taux actuel moyen des autres opérateurs de départ, qui neutralise l'effet précédemment décrit, il apparaît que l'application d'un taux de commissionnement de 20 % aux tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min conduit à attribuer à Bouygues Telecom entre 35 % et 50 % du revenu supplémentaire.

⁸⁵ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q5 et Q6).

3.3.1.4. Analyse du caractère raisonnable du taux de 25 % pour le tarif de 40 c€ / min

Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 25 % pour le tarif de 40 c€ / min tandis que Prosodie demande l'application d'un taux de 17%.

À titre liminaire, l'Autorité rappelle que, dans sa recommandation de mars 2014 susvisée, le tarif de 40 c€ / min était considéré comme étant le tarif le plus élevé parmi les tarifs voués à remplacer les tarifs actuellement en vigueur. Dans ces conditions, au regard des divergences entre Prosodie et Bouygues Telecom concernant le tarif de substitution des numéros de la forme 0892, l'Autorité ne retiendra que l'hypothèse de Prosodie (40 c€ / min) pour prendre en compte le partage de la valeur supplémentaire.

En premier lieu, l'Autorité relève que, selon Prosodie⁸⁶, l'application d'un taux de commissionnement de 25 % conduit à attribuer à Bouygues Telecom près de 90 % du revenu supplémentaire, ce qui ne semble pas raisonnable. En revanche, l'application d'un taux de commissionnement de 20 % pour le tarif de 40 c€ / min conduit à un partage équilibré.

En deuxième lieu, selon Prosodie, le tarif de 40 c€ / min est le tarif de substitution des numéros de la forme 0892. Or, l'Autorité a considéré que l'application d'un taux de 20 % aux tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min, lesquels sont les plus proches du tarif actuel des numéros commençant par 0892 (34 c€ / min), était raisonnable (cf. point 3.3.1.3).

En troisième lieu, l'Autorité constate, au regard des conditions applicables sur le marché de gros et selon les écritures de Prosodie, que la société Orange propose dans son offre un taux de 20 % pour le tarif de 40 c€ / min⁸⁷.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que le taux de commissionnement de 25 % est déraisonnable pour le tarif de 40 c€ / min. En revanche, l'Autorité considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom d'appliquer à ce tarif un taux de 20 %, correspondant à son taux de commissionnement inférieur.

3.3.1.5. Analyse du caractère raisonnable des taux de 25 % et 30 % pour les tarifs supérieurs ou égaux à 45 c€ / min

Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 25 % pour le tarif de 45 c€ / min et de 30 % pour les tarifs supérieurs. Prosodie demande un taux de 20 % pour les tarifs supérieurs à 45 c€ / min.

Les tarifs supérieurs ou égaux à 45 c€ / min font partie des tarifs pour lesquels il n'existe aucun équivalent actuellement disponible pour les éditeurs et dont la création a été permise par la décision n° 2012-0856.

En premier lieu, au regard de la contribution essentielle des éditeurs à la création de valeur des services à valeur ajoutée (cf. point 3.2.1), l'Autorité estime qu'un taux de commissionnement de 30 % paraît excessif.

⁸⁶ Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

⁸⁷ Saisine de Prosodie, annexe 2

À cet égard, comme le relève Prosodie, ce taux correspond aux taux appliqués, dans le cadre d'autres écosystèmes numériques, par les magasins d'application⁸⁸.

L'Autorité estime que, si Bouygues Telecom joue un rôle significatif dans la chaîne de valeur des SVA, en fournissant notamment un mode de commercialisation simple et rapide et l'accès à une base d'abonnés qu'elle a acquise et fidélisée, sa contribution à la valeur créée par les services à valeur ajoutée apparaît moindre que celle des acteurs du numérique mentionnés, qui sont en partie à l'origine des écosystèmes bâtis autour des magasins d'applications, dont le développement a nécessité des efforts de recherche et des développements technologiques.

En deuxième lieu, Prosodie estime que « [le] taux de 20 % [qu'elle] demand[e] sur le haut de la grille [...] est raisonnable au regard du partage équitable du revenu supplémentaire qu'il entraîne et au regard de la décision n° 2014-0845-RDPI en date du 24 juillet 2014 [qui établit] une relation entre le niveau de taux de commissionnement et le niveau du tarif appelant. [...] Compte tenu de [cette] relation, on en déduit que pour une communication trois fois moins chère le taux de commissionnement doit être sensiblement moins élevés »⁸⁹.

Bouygues Telecom justifie la différence entre le taux maximal appliqué aux numéros de la forme 08 AB et le taux maximal appliqué aux numéros de la forme 118 XYZ (services de renseignements téléphoniques) par l'existence de risques plus importants, notamment en termes de fraude, pour les numéros de la forme 08 AB dont le tarif de détail est élevé (numéros commençant par 0899)⁹⁰.

Toutefois, comme évoqué au point 3.2.2, l'Autorité considère que, s'il est pertinent de prendre en compte les coûts liés aux moyens de lutte contre la fraude et aux impayés, il n'est pas justifié de répartir sur l'ensemble des éditeurs, au moyen d'un taux de commissionnement plus élevé, le coût de la fraude. Or, il apparaît que le taux de 30 % ne peut être justifié par les coûts liés aux impayés et aux moyens de lutte contre la fraude, alors qu'un taux de 25 % permet de couvrir ces coûts.

En outre, l'Autorité rappelle que Prosodie n'est pas fondée à invoquer, pour justifier du caractère raisonnable de ses demandes, une décision de règlement de différend entre deux sociétés tierces, adoptée par l'Autorité au regard des circonstances de l'espèce.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que le taux de 25 % est raisonnable pour le tarif de 45 c€ / min et que le taux de 30 % n'est pas raisonnable pour les tarifs de 50 c€ / min à 80 c€ / min. Ainsi, l'Autorité considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom d'appliquer à ces derniers tarifs un taux de 25 %, correspondant à son taux de commissionnement inférieur.

⁸⁸ Saisine de Prosodie, p. 23.

⁸⁹ Saisine de Prosodie, p. 47-48.

⁹⁰ Réponse de Bouygues Telecom au premier questionnaire des rapporteurs (Q7).

3.3.2. *Analyse du caractère raisonnable des taux de commissionnement pour les tarifs à l'acte*

À titre liminaire, l'Autorité rappelle que la création d'une gamme de tarifs à l'acte allant de 0,05 € / appel à 3,00 € / appel est une nouveauté introduite par la réforme. Cependant, certains tarifs à l'acte pourront être choisis par les éditeurs en remplacement de leur tarif actuel. Dans sa recommandation sur le marché de gros de l'interconnexion SVA publiée en mars 2014, l'Autorité avait ainsi préconisé de porter une attention particulière aux :

- « *paliers tarifaires de faible valeur facturés à l'appel, pour remplacer avec une tarification « à l'acte » les paliers actuellement utilisés sur les tranches 081 et 082 pour les systèmes de télépaiement et de télésurveillance* », c'est-à-dire aux tarifs inférieurs ou égaux à 20 c€ / appel ;
- « *paliers tarifaires de valeur élevée facturés à l'appel, pour remplacer les paliers en vigueur sur les tranches 0897 [0,56€/ appel] et 0899 [1,35 €/ appel + 0,34 € / min]* ».

3.3.2.1. Analyse du caractère raisonnable du taux de 15 % pour les tarifs inférieurs ou égaux à 20 c€ / appel

L'offre de Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 15 % pour les tarifs inférieurs ou égaux à 20 c€ / appel. Prosodie juge ce taux non raisonnable et demande l'application d'un taux de 12% pour les tarifs de 5 c€ / appel, 8 c€ / appel, 9 c€ / appel, 10 c€ / appel, 12 c€ / appel et 15 c€ / appel et un taux de 14% pour le tarif 20 c€ / appel.

En premier lieu, l'Autorité note que, dans ses modélisations, Prosodie a exclu de son analyse « *le trafic mesuré sur les services « Machine à Machine » ([...] du trafic total SVA de Prosodie), du fait de la durée très courte des appels à destination de ces services* » et précise qu'il « *est probable que la plupart de ces services utiliseront dans le cadre de la réforme des SVA une tarification à l'appel* »⁹¹.

En deuxième lieu, Prosodie préconise une méthode permettant d'assurer la « *cohérence entre les taux de commissionnement des tarifs à l'appel et les taux de commissionnement applicables au tarifs à la durée : par exemple, en prenant pour hypothèse un temps moyen de communication de 3 minutes, le palier tarif de 0,15 € / appel doit avoir un* », ce qui doit conduire, dans l'exemple qu'elle cite, à un taux de commissionnement identique pour le tarif de 15 c€ / appel et 5 c€ / min⁹². L'Autorité constate en l'espèce que le taux proposé par Bouygues Telecom pour les tarifs inférieurs à 15 c€ / appel est effectivement identique à celui qu'elle a estimé raisonnable pour les tarifs inférieurs à 6 c€ / min.

En troisième lieu, à titre de comparaison, l'Autorité relève qu'avec un taux de 15 % pour les tarifs inférieurs ou égaux à 20 c€ / appel, Bouygues Telecom est, conjointement avec Orange, l'opérateur le mieux-disant parmi les opérateurs de départ évoqués par Prosodie⁹³.

⁹¹ Saisine du Prosodie, p. 28

⁹² Saisine de Prosodie, p. 42 et 45.

⁹³ Saisine du Prosodie en date du 16 septembre 2014, annexe 2.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que Prosodie ne démontre pas le caractère déraisonnable du taux de commissionnement de 15 % proposé par Bouygues Telecom pour les tarifs inférieurs ou égaux à 20 c€ / appel.

3.3.2.2. Analyse du caractère raisonnable du taux de 20 % pour les tarifs 65 et 79 c€ / appel

L'offre de Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 20 % pour les tarifs de 65 c€ / appel et 79 c€ / appel alors que Prosodie demande un taux de 17 %.

En premier lieu, l'Autorité constate que ces tarifs sont identifiés comme tarifs de substitution probables pour les services exploitant les numéros de la forme 0897 par Prosodie⁹⁴ et Bouygues Telecom⁹⁵. Or, les modélisations de Prosodie et de Bouygues Telecom font apparaître, pour les deux tarifs considérés, que l'application d'un taux de commissionnement de 20 % conduit à attribuer à l'opérateur de départ de 30 % à 45 % du revenu supplémentaire, ce qui n'apparaît pas inéquitable.

En deuxième lieu, l'Autorité constate que les taux de commissionnement des tarifs de 65 c€ / appel et 79 c€ / appel sont identiques à ceux des tarifs de 30 c€ / min et 35 c€ / min, ce qui est également le cas dans la demande de Prosodie.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que Prosodie ne démontre pas que le taux de commissionnement de 20 % proposé par Bouygues Telecom pour les tarifs de 65 c€ / appel et 79 c€ / appel est déraisonnable.

3.3.2.3. Analyse du caractère raisonnable du taux de 30 % pour les tarifs 3,00 € / appel

L'offre de Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de 30 % pour le tarif à 3,00 € / appel alors que Prosodie demande un taux de 20 %.

En premier lieu, il ressort de l'analyse présentée au point 3.3.1.5 que l'application d'un taux de 30 % apparaît en elle-même excessive au regard des contributions respectives des acteurs à la fourniture des services à valeur ajoutée.

En deuxième lieu, l'Autorité relève que le tarif de 3 € / appel est identifié comme tarif de substitution probable pour les services exploitant les numéros de la forme 0899 par Prosodie⁹⁶ et Bouygues Telecom⁹⁷.

L'Autorité constate que, dans les modélisations des parties, l'application d'un taux de commissionnement de 30 % à ce tarif ne permet pas à Prosodie et son éditeur de percevoir une part équilibrée du revenu supplémentaire alors même que ce tarif correspond au plafond

⁹⁴ Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

⁹⁵ Observations de Bouygues Telecom en date du 9 octobre 2014, p.31

⁹⁶ Observations de Prosodie en date du 23 octobre 2014, p.21

⁹⁷ Observations de Bouygues Telecom en date du 9 octobre 2014, p.31

tarifaire défini par la décision n° 2012-0856 susmentionnée pour les numéros de la forme 0899. L'application du taux de commissionnement inférieur de Bouygues Telecom, soit 25 %, permet en revanche de parvenir à un partage plus équilibré du revenu supplémentaire.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que le taux de commissionnement de 30 % est déraisonnable pour le tarif de 3 € / appel. En revanche, elle considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom d'appliquer à ce tarif un taux de 25 %, correspondant à son taux de commissionnement inférieur.

3.3.2.4. Analyse du caractère raisonnable des taux proposés pour les tarifs de 0,30, 0,40, 0,50, 0,60, 0,80, 0,90, 0,99, 1,00, 1,50, 1,99, 2,00, 2,50 et 2,99 € / appel

L'offre de Bouygues Telecom propose un taux de commissionnement de :

- 15 % pour le tarif de 0,30 € / appel ;
- 20 % pour les tarifs de 0,40 € / appel à 0,60 € / appel et 0,80 € / appel ;
- 25 % pour les tarifs de 0,90 € / appel à 1,50 € / appel ;
- 30 % pour les tarifs de 1,99 € / appel à 2,99 € / appel.

Prosodie demande un taux de commissionnement de

- 14 % pour les tarifs de 0,30 € / appel à 0,60 € / appel ;
- 17 % pour les tarifs de 0,80 € / appel à 1,00 € / appel ;
- 20 % pour les tarifs de 1,50 € / appel à 2,99 € / appel.

En premier lieu, l'Autorité rappelle la demande de Prosodie mentionnée dans son mémoire en saisine de veiller à la cohérence économique des grilles de taux de commissionnement en appliquant « *des taux de commissionnement croissants avec le tarif de l'appelant* »⁹⁸ et qu'il s'agit d'une demande raisonnable.

Ainsi, il n'apparaît pas raisonnable que le taux de 30 % soit appliqué aux tarifs compris entre 1,99 € / appel et 2,99 € / appel, alors que l'Autorité a considéré que ce taux n'était pas raisonnable pour le tarif de 3 € / appel, contrairement au taux de 25 %.

En deuxième lieu, l'Autorité constate que Prosodie n'apporte aucun élément spécifique visant à démontrer que les taux de 15 %, 20 % et 25 % sont déraisonnables pour les tarifs de 0,30 € / appel, 0,40 € / appel, 0,50 € / appel, 0,60 € / appel, 0,80 € / appel, 0,90 € / appel, 0,99 € / appel, 1,00 € / appel et 1,50 € / appel.

En troisième lieu, l'Autorité rappelle que, comme elle l'a indiqué dans sa recommandation de mars 2014 susvisée, les tarifs supérieurs à 20 c€ / appel, à l'exception des tarifs répondant aux besoins de migration des numéros commençant par 0897 et 0899 (à savoir les tarifs de 0,65 € / appel, 0,79 € / appel et 3,00 € / appel, que les parties identifient comme des tarifs de substitution pour des services existants), doivent être considérés comme des offres nouvelles,

⁹⁸ Saisine de Prosodie, p. 20.

pour lesquelles l'appréciation du caractère raisonnable des conditions proposées par l'opérateur de départ doit être plus souple.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime que le taux de commissionnement de 30 % pour les tarifs de 1,99 € / appel à 2,99 € / appel n'est pas raisonnable. En revanche, elle considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom d'appliquer à ces tarifs un taux de 25 %, correspondant à son taux de commissionnement inférieur.

Par ailleurs, l'Autorité estime que Prosodie ne démontre pas que les taux de 15 %, 20 % et 25 % sont déraisonnables pour les tarifs de 0,30 € / appel, 0,40 € / appel, 0,50 € / appel, 0,60 € / appel, 0,80 € / appel, 0,90 € / appel, 0,99 € / appel, 1,00 € / appel et 1,50 € / appel.

3.3.3. Conclusion sur l'offre de Bouygues Telecom

L'Autorité considère équitable, au regard des circonstances de l'espèce, que Bouygues Telecom procède à des hausses de ses taux de commissionnement applicables à compter du 1^{er} octobre 2015 dans le contexte de la réforme SVA.

S'agissant du taux de commissionnement de Bouygues Telecom, l'Autorité estime toutefois que ne sont pas raisonnables :

- le taux de 20% pour les tarifs de 15 c€ / min, 18 c€ / min et 20 c€ / min ;
- le taux de 25 % pour le tarif de 40 c€ / min ;
- le taux de 30 % pour les tarifs de 50 c€ / min, 60 c€ / min, 70 c€ / min et 80 c€ / min et de 1,99 € / appel, 2,00 € / appel, 2,50 € / appel, 2,99 € / appel et 3,00 € / appel.

Par suite, au regard notamment des objectifs de l'article L. 32-1 du CPCE et des dispositions du cadre réglementaire applicable, l'Autorité considère qu'il est équitable d'enjoindre à Bouygues Telecom de proposer à Prosodie, pour les tarifs mentionnés ci-dessus, respectivement les taux de 15 %, 20 % et 25 %.

En outre, compte tenu de la nécessité de permettre à Prosodie d'engager rapidement les négociations contractuelles induites par la réforme avec ses clients éditeurs, il est raisonnable de prévoir que l'offre modifiée devra être soumise par Bouygues Telecom à Prosodie au plus tard le 15 janvier 2015.

Décide :

Article 1 : Les taux de commissionnement maximaux pouvant être appliqués par la société Bouygues Telecom, à compter du 1^{er} octobre 2015, à la société Prosodie au titre de la prestation de commercialisation et de reversement, sont :

- pour les tarifs de 15 c€ / min, 18 c€ / min et 20 c€ / min : 15 % ;
- pour le tarif de 40 c€ / min : 20 % ;
- pour les tarifs de 50 c€ / min, 60 c€ / min, 70 c€ / min et 80 c€ / min et de 1,99 € / appel, 2,00 € / appel, 2,50 € / appel, 2,99 € / appel et 3,00 € / appel : 25 %.

Article 2 : Le surplus des demandes de la société Prosodie est rejeté.

Article 3 : La société Bouygues Telecom doit proposer à la société Prosodie, au plus tard le 15 janvier 2015, une offre de reversement conforme à la présente décision.

Article 4 : La directrice des affaires juridiques de l’Autorité est chargée de notifier la présente décision aux sociétés Prosodie et Bouygues Telecom. Elle sera rendue publique, sous réserve des secrets protégés par la loi.

Fait à Paris, le 18 décembre 2014,

Le président

Jean-Ludovic SILICANI