

## Services à valeur ajoutée

Projet de recommandation relative au marché de gros de  
l'interconnexion SVA

Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui  
concerne la tarification du marché de détail

Consultation publique

*(29 novembre 2013 – 7 janvier 2014)*

## **Objet de la présente consultation publique**

La présente consultation a pour objet de recueillir l'avis des différentes parties concernées sur un projet de recommandation relative au marché de l'interconnexion SVA, qui vise à éclairer l'application des règles existantes dans un contexte de renégociation en cours des conventions d'interconnexion entre les opérateurs de départ et d'arrivée en vue de l'entrée en vigueur, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, de la réforme de la tarification de détail.

Ce document soumet également quelques propositions d'ajustements de la décision n° 05-1085 modifiée en raison de difficultés et d'évolutions de marché non identifiées par les opérateurs lors des précédentes consultations publiques pour la mise en œuvre de la réforme de détail. Il s'agit en particulier d'étendre les dispositions relatives aux appels à rebond, de prolonger d'un an la dérogation permettant de facturer gratuitement les numéros commençant par 0809 et d'apprécier sur la base de la valeur hors taxes l'unicité du tarif de la composante service au départ de tous les opérateurs nationaux, métropolitains et ultramarins.

## **Modalités pratiques**

Les réponses à la présente consultation devront être transmises avant le 7 janvier 2014 de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [sva@arcep.fr](mailto:sva@arcep.fr). Il sera précisé en objet « Réponse à la consultation publique sur les services à valeur ajoutée ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention de Renan Muret

Directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'ARCEP publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui, par leur nature, ne relèvent pas du secret des affaires.

Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Olivier Delclos - Tél : 01 40 47 71 34 – [olivier.delclos@arcep.fr](mailto:olivier.delclos@arcep.fr)

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>

# Projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA

---

## 1. Introduction

### 1.1. Définitions

Dans le présent document, on entend par :

**Numéros à tarification gratuite** : numéros spéciaux et courts du plan national de numérotation vers lesquels les appels font l'objet d'une « *tarification gratuite* » telle que définie par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP, à savoir :

- numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite (ZAB= 800 à 805) ;
- numéros courts 3BPQ à tarification gratuite (30PQ, 31PQ) ;
- numéros courts d'assistance opérateur (10YT) à tarification gratuite ;
- numéros courts de service de renseignements téléphoniques (118XYZ) à tarification gratuite ;
- numéros de la forme 116 XYZ réservés aux services paneuropéens gratuits à valeur sociale harmonisée à l'exception des numéros d'urgence.

**Numéros à tarification banalisée** : numéros spéciaux et courts du plan national de numérotation vers lesquels les appels font l'objet d'une « *tarification banalisée* » telle que définie par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP, à savoir :

- numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée (ZAB= 806 à 809) ;
- numéros courts 3BPQ à tarification banalisée (32PQ à 39PQ) ;
- numéros courts d'assistance opérateur (10YT) à tarification banalisée »
- numéros courts de service de renseignements téléphoniques (118XYZ) à tarification banalisée.

**Numéros à tarification majorée** : numéros spéciaux et courts du plan national de numérotation vers lesquels les appels font l'objet d'une « *tarification majorée* » telle que définie par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP, à savoir :

- numéros spéciaux vocaux à tarification majorée (ZAB= 81, 82, 89) ;
- numéros courts 3BPQ à tarification majorée (32PQ à 39PQ) ;
- numéros courts d'assistance opérateur (10YT) à tarification majorée;
- numéros courts de service de renseignements téléphoniques (118XYZ) à tarification majorée.

**Opérateur de départ ou opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final appelant<sup>1</sup>** : opérateur qui contrôle dans quelles conditions un utilisateur final appelant peut joindre un numéro du plan national de numérotation.

**Opérateur d'arrivée ou opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final appelé<sup>2</sup>** : opérateur qui contrôle dans quelles conditions un utilisateur final appelé peut être joint *via* un numéro. Il s'agit d'un opérateur exploitant un numéro du plan national de numérotation dont il est directement attributaire, dont il bénéficie par une mise à disposition au sens de la

---

<sup>1</sup> Conformément à l'article 1 de la décision n° 2007-0213.

<sup>2</sup> Conformément à l'article 1 de la décision n° 2007-0213.

décision n° 05-1084 de l'ARCEP, ou qu'il a reçu dans le cadre d'une conservation de numéro.

**Offre existante** : offre vendue sur le marché de gros SVA par un opérateur de départ à un opérateur d'arrivée qui, à l'instant considéré, permet effectivement aux utilisateurs finaux appelant de l'opérateur de départ d'accéder à un numéro effectivement exploité par l'opérateur d'arrivée.

**Nouvelle offre** : offre proposée sur le marché de gros de l'interconnexion SVA par un opérateur de départ, qui, à l'instant considéré, n'est utilisée par aucun opérateur d'arrivée pour exploiter effectivement un numéro et le rendre accessible aux utilisateurs finaux de l'opérateur départ. Une modification, partielle ou totale, des conditions contractuelles (caractéristiques techniques, conditions commerciales) d'une offre existante ne constitue pas une nouvelle offre.

## **1.2. Présentation du marché des SVA**

### **1.2.1. Description**

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 spécial<sup>3</sup> ou d'un numéro court<sup>4</sup> tels que définis dans le plan national de numérotation<sup>5</sup>. 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.

Ces services sont fournis par des éditeurs de services. Ils peuvent faire l'objet d'une facturation de l'utilisateur final appelant à travers son abonnement téléphonique selon des tarifs fixés par l'éditeur de SVA. À ce jour<sup>6</sup>, deux modèles économiques coexistent :

- le modèle « libre-appel » qui permet aux éditeurs d'être appelés gratuitement depuis le fixe et au prix d'une communication payante au départ des mobiles ;
- le modèle « surtaxé » qui permet aux éditeurs de facturer leur service *via* la facture de l'opérateur de service téléphonique de l'appelant.

### **1.2.2. La chaîne de valeur**

La chaîne de valeur des SVA peut être représentée schématiquement de la façon suivante :

---

<sup>3</sup> Les numéros spéciaux vocaux définis dans le plan de numérotation sont les numéros à dix chiffres commençant par 080, 081, 082 et 089.

<sup>4</sup> Les numéros courts définis dans le plan de numérotation sont de la forme 3BPQ, 10YT, 118 XYZ, 116 XYZ.

<sup>5</sup> Le plan national de numérotation est défini par la décision n° 05-1085 modifiée de l'ARCEP.

<sup>6</sup> Pour les raisons évoquées dans la partie 1.4, les modèles sont susceptibles d'évoluer d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2015.



- 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 virtuelle (opérateur MVNO<sup>7</sup> ou de VGAST<sup>8</sup>).
- 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.

D'après l'observatoire trimestriel de l'ARCEP des marchés des communications électroniques en France, les services à valeur ajoutée représentent, au deuxième trimestre 2013, 3,2% des volumes d'appel et 3,8% du chiffre d'affaires de détail des marchés de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de l'accès à l'internet.

Tableau 1 - Marché des services à valeur ajoutée

T2-2013	Volume (M min)	CA de détail (M€)
Services à valeur ajoutée et services de renseignements téléphoniques	1 929	310
Service téléphonique et d'accès à l'internet	59 955	8 147
Part des SVA	3,2%	3,8%

Source : Observatoire trimestriel des marchés des communications électroniques en France – 2ème trimestre 2013 - résultats définitifs

Dans la suite de ce document et sauf mention contraire, le terme « appelant » désigne l'utilisateur final appelant et le terme « éditeur » désigne l'éditeur de service.

### 1.2.3. Les prestations d'interconnexion SVA

Afin de permettre l'acheminement des communications de l'appelant jusqu'à l'éditeur à un tarif choisi par ce dernier ainsi que, le cas échéant, le reversement à l'éditeur des sommes facturées à l'appelant au titre du service, les opérateurs de départ et d'arrivée ont établi des conventions d'interconnexion et d'ouverture de numéros qui couvrent deux prestations principales :

- d'une part, une prestation dite de « départ d'appel SVA » (également désignée « DA SVA » dans la suite du document), qui recouvre la prestation technique d'acheminement de la communication à travers le réseau de l'opérateur de départ jusqu'à un point d'interconnexion pertinent. Cette prestation n'inclut pas les éventuels frais de transit et n'est généralement facturée que dans le cas où la communication n'est pas facturée au détail à l'appelant ;

<sup>7</sup> Mobile virtual network operator.

<sup>8</sup> 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.

- d'autre part, une prestation dite de « reversement d'une partie des sommes facturée à l'utilisateur final appelant » (désignée en tant qu'offre ou prestation de « reversement » dans la suite du document), associée aux prestations d'interconnexion, qui recouvre notamment la facturation, le recouvrement et le reversement à l'opérateur d'arrivée, par l'opérateur de départ, des sommes dues par l'appelant à l'éditeur du service fourni sur la base du tarif défini par l'opérateur d'arrivée conformément au souhait de l'éditeur ; cette prestation peut également être appelée par le secteur « facturation et recouvrement pour compte de tiers » ou « paiement sur facture opérateur ».

Aujourd'hui, le recours à ces prestations d'interconnexion est fonction du modèle économique choisi par l'éditeur (*via* son type numéro) ainsi que du type de réseau (fixe ou mobile) à l'origine de l'appel, selon les principes du tableau ci-après.

**Tableau 2 – Application des prestations d'interconnexion en fonction du modèle économique et du type de réseau**

	Modèle « libre appel »	Modèle « surtaxé »
Réseau fixe	DA SVA	DA SVA Reversement
Réseau mobile	-	Reversement

### 1.3. Un marché soumis à une régulation symétrique depuis 2007

Afin que le marché des SVA puisse se développer sur les bases d'une concurrence loyale et durable entre acteurs, il convient de lever les éventuels freins nés des conditions d'interconnexion entre opérateurs.

Conformément à l'article 5.1 de la directive « accès »<sup>9</sup>, il incombe à l'ARCEP, en tant qu'autorité réglementaire nationale, d'assurer « *un accès et une interconnexion adéquats, ainsi que l'interopérabilité des services (...) de façon à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable, à encourager des investissements efficaces et l'innovation et à procurer un avantage maximal à l'utilisateur final* ».

Au cours des années 2000, le développement de la concurrence sur les marchés de services téléphoniques par l'émergence de nombreux opérateurs de départ avait provoqué des dysfonctionnements sur le marché des SVA. La complexification et la multiplication des schémas contractuels possibles s'étaient traduites par des difficultés de contractualisation entre opérateurs de départ et d'arrivée conduisant parfois pour certains utilisateurs à l'inaccessibilité de certains numéros.

Dans ce contexte, l'ARCEP a adopté la décision n° 2007-0213 en date du 16 avril 2007<sup>10</sup> afin de préciser, par une réglementation symétrique, les règles en matière d'accessibilité des numéros spéciaux et courts utilisés pour les SVA et de reversements associés. Ces dispositions visaient notamment à :

- assurer l'interopérabilité de bout en bout des services de communications électroniques offerts par les opérateurs d'arrivée aux éditeurs de contenu avec le service téléphonique offert par les opérateurs de départ à leurs abonnés ;

<sup>9</sup> Directive 2002/19/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion.

<sup>10</sup> Décision n° 2007-0213 de l'ARCEP 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

- garantir les conditions d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs sur le secteur des services à valeur ajoutée.

## 1.4. Motifs et objectifs de la présente recommandation

### 1.4.1. *Évolution de la tarification de détail à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015*

En juillet 2012, l'ARCEP a adopté la décision n° 2012-0856<sup>11</sup> (ci-après « réforme SVA ») afin de réformer la tarification de détail applicable aux numéros courts et spéciaux<sup>12</sup> pour rétablir la confiance des consommateurs et poser 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 des modèles de tarification de détail des services à valeur ajoutée au profit du modèle « C+S », quelle que soit la nature du réseau de départ ; ce modèle dissocie explicitement le prix du service délivré par l'éditeur (« S ») et celui de la communication téléphonique délivrée par l'opérateur de départ (« C »), 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 actuellement gratuits au départ des fixes<sup>13</sup> ;
- une simplification des tarifs facturés au titre du service pour les rendre plus lisibles.

Par ailleurs, cette décision répond aux demandes du secteur de développement de nouvelles offres en :

- créant une catégorie de numéros spéciaux dite « à tarification banalisée »<sup>14</sup> ayant une tarification identique à celle des appels vers les numéros fixes géographiques et non géographiques ;
- autorisant la création d'une gamme de paliers tarifaires facturés à l'acte jusqu'à 3 € TTC par appel.

Compte tenu de l'ampleur de la réforme pour les marchés de détail et de gros, l'ARCEP a décidé de différer son entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015, c'est-à-dire 30 mois après l'adoption de la décision. Ce délai doit permettre aux acteurs de la chaîne de valeur :

- de procéder aux éventuelles évolutions techniques nécessaires des systèmes de facturation et de routage ;
- d'adapter les conventions d'interconnexion entre opérateurs et les contrats de détail avec les éditeurs et les appelants ;
- de modifier les éléments de communication et les dispositifs d'information tarifaire auprès des utilisateurs finaux ;

---

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> Cette catégorie concerne les tranches de numéros spéciaux 0800 à 0805, et les numéros courts de type 30PQ et 31PQ.

<sup>14</sup> Cette famille concerne les tranches de numéros spéciaux 0806 à 0809.

- de migrer éventuellement certains services vers de nouveaux numéros en fonction des conditions applicables.

#### **1.4.2. Statut et finalité de la présente recommandation**

Alors que les opérateurs et les éditeurs ont réalisé des avancées significatives au travers de groupes de travail menés sous l'égide de la fédération française des télécoms (ci-après « FFT »), de l'association pour la portabilité des numéros fixes (ci-après « APNF ») et de l'association SVA+, plusieurs acteurs ont fait part à l'ARCEP de leur inquiétude, à l'approche de l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2015, sur l'absence de visibilité donnée par les opérateurs de départ concernant les évolutions nécessaires de leurs prestations d'interconnexion SVA actuellement utilisées pour des services ouverts commercialement. Cette absence de visibilité ne permet pas aux opérateurs d'arrivée d'engager sans risque les négociations commerciales avec leurs cocontractants, éditeurs de services, en vue de l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Dans ce cadre, le présent document, dépourvu en lui-même de toute portée prescriptive, a pour objet de rappeler aux acteurs concernés leurs obligations réglementaires et les conditions d'application du cadre actuellement en vigueur relatif à la régulation symétrique du marché de l'interconnexion SVA, afin de permettre à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur des SVA de préparer, sur les plans techniques et commerciaux, la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 précitée au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Il rappelle notamment les principes de la régulation symétrique établis par la décision n° 2007-0213 précitée et l'article L. 34-8-2 du code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »).

## **2. Cadre réglementaire applicable au marché de l'interconnexion SVA**

### **2.1. Cadre juridique**

Aux termes du III de l'article L.34-8 du CPCE : « *Les opérateurs qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals peuvent se voir imposer des obligations en vue d'assurer le bon fonctionnement et l'interconnexion de leurs réseaux ainsi que l'accès aux services fournis sur d'autres réseaux* » ; en outre, aux termes de l'article D.99-11 de ce code : « *En application du III de l'article L.34-8 et de l'article L.37-2, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes peut, dans la mesure de ce qui est nécessaire, imposer aux opérateurs qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals des obligations destinées à assurer la connectivité de bout en bout, notamment l'obligation d'assurer l'interconnexion de leurs réseaux ainsi que l'interopérabilité des services fournis sur ces réseaux ou sur d'autres réseaux. Ces obligations sont proportionnées, objectives, transparentes et non discriminatoires (...). Elles sont imposées de façon à donner effet aux objectifs définis à l'article L.32-1 et en particulier promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable ou à procurer un avantage maximal aux utilisateurs finals* ».

Dans ce cadre, a été adoptée la décision n° 2007-0213 précitée qui prévoit aux articles 2, 3 et 4, les principes symétriques applicables à l'interconnexion des communications à destination des services à valeur ajoutée :

« *Article 2 : Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros accessibles par ces*

*utilisateurs. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.*

*Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition juridique permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un numéro depuis son réseau dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques. »*

*« Article 3 : Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination des numéros, dans des conditions objectives et non discriminatoires. »*

*« Article 4 : Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelés fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros, permettant de joindre ces utilisateurs, accessibles depuis leurs réseaux. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.*

*Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition juridique permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un numéro sur son réseau dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques. »*

Cette décision a été soumise à la Commission européenne.

Le Conseil d'État, saisi d'un recours en annulation de la décision n° 2007-0231 formé par les sociétés 118218 Le Numéro et Télégate 118000, a confirmé la légalité de cette décision<sup>15</sup>.

En 2008, le législateur est venu compléter ce dispositif par l'insertion de l'article L. 34-8-2 du CPCE :

*« Les opérateurs qui commercialisent un service téléphonique ouvert au public formulent une offre d'interconnexion visant à permettre à leurs clients d'appeler gratuitement certains numéros identifiés à cet effet au sein du plan national de numérotation. La prestation correspondante d'acheminement de ces appels à destination de l'opérateur exploitant du numéro est commercialisée à un tarif raisonnable (...) ».*

La transposition du « paquet télécom » de 2009 par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques a conduit à l'édiction de l'article L. 44-2 du CPCE qui dispose :

*« Sous réserve de faisabilité technique et économique, les opérateurs assurent aux utilisateurs finals l'accès à tous les numéros attribués dans l'Union européenne (...) ».*

Enfin, conformément à l'article L.36-8 du CPCE, l'ARCEP peut être amenée à se prononcer sur des litiges relatifs aux conditions techniques et financières d'interconnexion des communications à destination des services à valeur ajoutée.

## **2.2. Présentation des principes**

La portée des obligations imposées au titre des articles 2 à 4 de la décision n° 2007-0213 précitée, relatives à la non-discrimination, la transparence, l'objectivité et au caractère raisonnable des demandes, est notamment explicitée dans les motifs de la décision qui sont reproduits ci-après.

### Non discrimination

---

<sup>15</sup> CE, 19 juin 2009, n° 310452 et 310454.

*« Il est entendu par non-discrimination, le fait que chaque opérateur de départ offre aux opérateurs qui lui en font la demande, (...) des conditions équivalentes à celles qu'il utilise en interne pour ses propres services, pour ses filiales et partenaires, et à celles qu'il offre en externe à d'autres opérateurs.*

*En particulier, un opérateur intégré, présent à la fois sur le marché du service téléphonique et sur celui de l'exploitation de numéros SVA<sup>16</sup>, ne saurait refuser à un quelconque exploitant de numéro SVA une prestation au départ de son réseau dont il bénéficie en interne pour ses propres numéros SVA, dans des circonstances équivalentes. Si tel était le cas, cela aurait en effet pour conséquence de privilégier son activité d'exploitation de numéros SVA, aux dépens de celles de ses concurrents, puisque les conditions de son activité d'exploitation de numéros SVA seraient meilleures pour les appels au départ de sa boucle locale.*

*Cette obligation de non-discrimination s'applique à l'ensemble des prestations liées à l'ouverture d'un numéro SVA : accès aux paliers tarifaires, conditions techniques ou tarifaires, telles que les modalités de prise en compte et d'affichage dans les supports de facturation ou les modalités de fixation des mêmes seuils de déclenchement de facturation pour l'ensemble des communications SVA au sein d'un même palier tarifaire lorsque de tels seuils existent, accès au service client, etc. (...)*

*Concernant l'offre de reversement, l'opérateur départ devra également accepter de fournir une règle de reversement, qu'il propose déjà à un tiers, ou dont il bénéficie en interne pour ses propres numéros SVA, dans la mesure où les circonstances sont équivalentes. A défaut, il pourrait privilégier son activité d'exploitation de numéros SVA, aux dépens de ses concurrents, puisque les conditions de son activité d'exploitation de numéros SVA seraient meilleures pour tous les appels au départ de sa propre boucle locale. »*

### Transparence

Cette obligation s'entend comme la nécessité pour :

- *« les opérateurs départ d'informer de façon claire, précise et détaillée les opérateurs exploitant un numéro SVA des modalités techniques (y compris les délais) et tarifaires d'ouverture des numéros SVA » et de « veiller à ce que les modalités d'ouverture des numéros SVA sur leur réseau soient communiquées à la demande de tout opérateur intéressé »;*
- *« les opérateurs exploitant un numéro SVA d'informer de façon claire et précise les opérateurs départ en ce qui concerne les modalités de livraison du trafic ou les prix du service » et de « veiller à ce que les modalités d'accès aux numéros SVA sur leur réseau soient communiquées à la demande de tout opérateur intéressé ».*

### Objectivité

Pour remplir cette obligation, il est nécessaire que :

- *« les opérateurs départ fassent droit aux demandes d'ouverture des numéros SVA dans des conditions objectives » ;*
- *« les conditions dans lesquelles les opérateurs exploitant un numéro SVA feront droit aux demandes d'accessibilité aux numéros SVA soient objectives » ;*
- *« tout refus éventuel [soit] explicite et justifié par des raisons clairement exposées ».*

---

<sup>16</sup> La catégorie des « numéros SVA » a été renommée en « numéros spéciaux ou courts » à la suite de l'adoption de la décision n° 2012-0856 précitée.

### Caractère raisonnable des demandes

L'analyse du caractère raisonnable d'une demande s'évalue « *notamment au regard de sa capacité technique à la satisfaire, de son bien-fondé technique et économique, ou du besoin du demandeur* ».

En ce qui concerne plus particulièrement les règles de reversements, « *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 départ et l'éditeur de contenu. Il est donc le fruit de la négociation et constitue une répartition de la valeur entre les parties* ».

S'agissant de la prestation de départ d'appel, l'ARCEP a indiqué, dans la décision n° 2010-1351 du 14 décembre 2010 se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et SFR, que les tarifs de DA SVA doivent être raisonnables, au regard notamment de l'évolution du coût de production d'un opérateur générique efficace. L'ARCEP a en particulier estimé que n'apparaissait pas raisonnable, au cas d'espèce, une augmentation du taux de marge, entendu comme le ratio entre le tarif et les coûts d'un opérateur générique efficace, au-delà d'un facteur historiquement constaté de deux environ.

## **3. Considérations générales relatives à l'évolution des prestations proposées sur le marché de gros de l'interconnexion SVA**

### **3.1. Enjeux sur le marché de l'interconnexion SVA**

Les contrats des opérateurs d'arrivée sur le marché de détail avec les éditeurs peuvent s'étendre sur plusieurs années. Afin que ces derniers puissent anticiper toute évolution de leur équilibre économique ou technique, notamment dans le cadre de la passation de marchés publics, et renégocier les conditions techniques et tarifaires de leurs contrats, il est recommandé que les acteurs du marché de l'interconnexion et de l'accès SVA veillent à privilégier :

- la prévisibilité des caractéristiques techniques et tarifaires (architecture technique, tarifs de détail, ...) et des conditions commerciales (modalités et niveau de rémunération de l'opérateur de départ, ...) des prestations d'interconnexion SVA ;
- l'adéquation des prestations fournies par les opérateurs de départ avec les besoins exprimés par les opérateurs d'arrivée.

Il apparaît utile de distinguer dans la suite de l'analyse :

- 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 ; ces évolutions appellent une attention particulière dans la mesure où l'opérateur d'arrivée acheteur ne peut les refuser sans risquer de remettre en cause le fonctionnement des contrats en cours avec ses clients éditeurs.
- 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 ;

### **3.2. Cas des évolutions d'offres existantes sur le marché de l'interconnexion SVA**

Ces évolutions, qui entraînent *de facto* la fin des conditions applicables jusqu'alors pour l'interconnexion de certains numéros, nécessitent une attention toute particulière dans la mesure où, pour maintenir l'accessibilité des numéros concernés, les opérateurs d'arrivée pourraient être contraints par les opérateurs de départ d'accepter sans négociation leurs propositions de modifications des conditions de leur offre d'interconnexion.

Dans le cas d'évolutions ayant un impact substantiel sur l'équilibre économique ou technique de l'opérateur d'arrivée, comme par exemple l'augmentation du taux de commissionnement que perçoit l'opérateur de départ pour la prestation de reversement, une négociation bilatérale, le cas échéant sur la base d'un accord sectoriel négocié sur les nouvelles offres de gros, doit être engagée. En cas de désaccord, l'ARCEP pourrait être amenée, si elle était saisie dans le cadre d'un règlement de différend, à apprécier le caractère raisonnable d'une telle évolution.

À cet égard, l'évolution mise en œuvre par l'opérateur de départ devrait notamment s'apprécier au regard des motifs objectifs qui la sous-tendent.

En outre, il apparaît important d'apprécier les modalités d'entrée en vigueur de l'évolution (qui incluent notamment un délai de préavis ou lissage de l'évolution dans le temps) au regard des besoins des opérateurs d'arrivée en termes de prévisibilité. En effet, les contrats liant les opérateurs d'arrivée aux éditeurs ayant des durées pouvant atteindre plusieurs années, il importe que les évolutions proposées et leurs modalités d'entrée en vigueur ne remettent brutalement pas en cause l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et leur permettent de renégocier les termes de leurs contrats avec leurs clients éditeurs. Contrairement aux opérateurs d'arrivée, les éditeurs ont en effet la possibilité de s'adapter à une évolution de la structure de coût de leur service en augmentant le prix facturé à l'appelant ou en privilégiant des canaux de contact ou des moyens de paiement moins coûteux.

Il n'apparaît toutefois pas nécessaire de lisser ces évolutions sur plusieurs années si celles-ci se produisent de manière concomitante avec la réévaluation généralisée des tarifs de détail de l'ensemble des éditeurs en vue de l'entrée en vigueur, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, de nouveaux paliers tarifaires compatibles avec la décision n° 2012-0856.

### **3.3. Cas de nouvelles offres de prestation d'interconnexion SVA**

Il s'agit de nouvelles offres qui s'ajoutent au catalogue sans remplacer aucune offre existante et sans effet sur des contrats en cours entre opérateurs d'arrivée et éditeurs, telles que, par exemple, la création de nouveaux paliers tarifaires qui étendent la gamme disponible chez les opérateurs de départ ou qui répondent spécifiquement à la demande de certains éditeurs.

Aucune contrainte n'oblige les opérateurs d'arrivée à souscrire ces offres si elles ne répondent pas à leurs besoins ou s'ils en jugent les conditions déraisonnables. Cette situation n'affecte pas leur pouvoir de négociation face aux opérateurs de départ. Inversement, les opérateurs d'arrivée ne disposent pas du droit d'exiger systématiquement des opérateurs de départ la création de nouvelles offres répondant à leurs demandes spécifiques, quand bien même ces demandes se limiteraient à la création d'un nouveau palier tarifaire de détail.

Dans ces conditions, pour les nouvelles offres d'interconnexion SVA, la définition des caractéristiques et des conditions commerciales afférentes relève au premier chef de la négociation technique et commerciale entre les offreurs et les demandeurs.

Compte tenu, d'une part, des obligations de non-discrimination réciproques s'imposant aux opérateurs de départ et d'arrivée et, d'autre part, du besoin des éditeurs de proposer leur service de manière identique quel que soit l'opérateur de départ, il est souhaitable que les nouvelles prestations (ou à tout le moins la structure de ces prestations) des opérateurs de départ puissent faire l'objet de négociations, pouvant déboucher sur des accords sectoriels, entre les opérateurs de départ, les opérateurs d'arrivée et les éditeurs<sup>17</sup> tant sur les caractéristiques techniques (paliers tarifaires de détail, caractéristiques techniques, ...) que sur les conditions commerciales (taux de commissionnement, ...).

Ainsi, il semble utile, afin de prévenir tout litige ultérieur, que les opérateurs d'arrivée ne s'engagent pas sur les caractéristiques d'une nouvelle offre à destination des éditeurs avant d'avoir clarifié les conditions commerciales correspondantes avec les opérateurs de départ.

Le résultat d'une négociation sectorielle pourra traduire l'engagement des opérateurs de départ de proposer une offre répondant aux besoins du marché et en ce sens pourrait contribuer à apprécier le caractère raisonnable de la demande des opérateurs d'arrivée.

## **4. Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification gratuite**

À ce jour, seuls les numéros à tarification « libre-appel » appelés au départ des fixes correspondent au modèle de tarification gratuite pour l'appelant. Une conséquence importante de la réforme SVA est cependant d'étendre cette tarification gratuite aux appels passés au départ des mobiles.

Plusieurs dizaines de milliers de numéros de ce type étant en service depuis près de 15 ans, il convient d'étudier dans quelle mesure les caractéristiques et les conditions commerciales des prestations d'interconnexion SVA peuvent être généralisées aux futurs numéros spéciaux et courts à tarification gratuite.

### **4.1. Rappel du cadre réglementaire applicable à la prestation de DA SVA au départ des réseaux fixes**

Le modèle d'interconnexion indirecte s'applique actuellement aux appels vers les numéros « libre-appel » émis au départ des opérateurs fixes. L'opérateur d'arrivée supporte le coût de la communication par le biais d'une prestation de DA SVA qu'il achète aux opérateurs de départ fixes.

Ce modèle est fondé sur l'accès gratuit du service de l'éditeur par l'appelant ; il s'ensuit que le prix de la communication est recouvré auprès de l'éditeur *via* l'opérateur d'arrivée.

---

<sup>17</sup> Bien qu'il ne soit pas de la responsabilité de l'ARCEP de définir l'instance de négociation sectorielle et les parties prenantes, il est rappelé ci-après, à titre indicatif, la liste des associations professionnelles qui ont répondu en 2011 et 2012 aux consultations publiques relatives à l'évolution de la réglementation applicable aux numéros spéciaux et courts : ACSEL, ADTR, AFRC, Alternative Mobile, FFT, GESTE, GPMSE et SVA+.

En ce qui concerne la tarification de cette prestation de DA SVA, reconnaissant le bien-fondé d'une marge raisonnable, l'ARCEP avait toutefois estimé dans sa décision n° 2011-0926<sup>18</sup> que « *l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables appelle à pratiquer des tarifs raisonnables, ce qui implique a minima une juste répercussion des baisses de coûts attendues de la part d'un opérateur générique efficace* ». L'ARCEP avait en outre précisé dans sa décision n° 2010-1351 qu'il n'apparaissait pas raisonnable de prévoir une augmentation du taux de marge, entendu comme le ratio entre le tarif et les coûts d'un opérateur générique efficace, au-delà d'un facteur historiquement constaté de deux environ, ce qui revenait à s'écarter des coûts de manière excessive.

#### **4.2. Évolutions envisageables de la prestation de DA SVA au départ de des réseaux mobiles avec l'entrée en vigueur de la réforme SVA**

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les numéros spéciaux commençant par 0800 à 0805 ainsi que les numéros courts de la forme 30PQ et 31PQ devront être accessibles gratuitement au départ des accès téléphoniques fixes et mobiles. Cet alignement de la tarification de détail au départ des mobiles sur celle existant au départ des fixes apporte une simplification pour les utilisateurs finaux et répond à plusieurs besoins exprimés par les éditeurs. La gratuité des appels constitue un élément de différenciation pour un service d'assistance commerciale avant-vente ou après-vente et répond également à un besoin d'accessibilité pour certains services à vocation sociale.

Or, l'ARCEP relève que la tranche des numéros spéciaux 08088, seule tranche définie jusqu'alors pour les services gratuits à la fois depuis les fixes et depuis les mobiles, est peu utilisée (une dizaine de numéros en service contre plusieurs dizaines de milliers pour les numéros libre-appel) en raison notamment de tarifs de DA SVA mobiles très hétérogènes et pour la plupart élevés<sup>19</sup>.

Par conséquent, il convient d'éviter que, lors de l'entrée en vigueur de la réforme, le maintien de ces niveaux élevés soit de nature à compromettre le plein développement des numéros gratuits au départ des mobiles, en méconnaissant ainsi la volonté du législateur de favoriser la création de numéros gratuits en application des dispositions de l'article L. 34-8-2 du CPCE.

Dès lors que l'on étend au mobile le modèle tarifaire de détail applicable depuis les fixes pour le cas des appels vers les numéros gratuits, les réseaux mobiles ne possèdent plus, du point de vue de l'opérateur d'arrivée, de caractéristiques différentes des réseaux fixes. Ainsi, les analyses précédemment menées par l'ARCEP au départ des réseaux fixes demeurent pleinement valables pour les réseaux mobiles. Par conséquent, hormis pour l'appréciation du niveau des coûts, différents pour les réseaux mobiles, les mêmes raisonnements devraient s'appliquer aux réseaux fixes et aux réseaux mobiles.

En conclusion, l'apparition de numéros gratuits au départ des mobiles fait notamment apparaître une nouvelle configuration d'appel dans laquelle le coût de la communication n'est plus recouvert au détail, *via* une composante tarifaire de détail de l'opérateur départ, mais au gros, *via* la facturation d'une prestation de DA SVA dont le niveau tarifaire est

---

<sup>18</sup> Décision n° 2011-0926 de l'ARCEP en date du 26 juillet 2011 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

<sup>19</sup> Mi-2012, les tarifs de DA SVA mobiles vers les numéros gratuits étaient compris entre 2,9 c€/min et 31 c€/min selon les opérateurs mobiles.

susceptible d'apparaître comme déraisonnable s'il s'écarte de manière excessive de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace<sup>20</sup>.

### **4.3. Recommandation relative à la prestation de DA SVA fixe et mobile pour les numéros à tarification gratuite**

**Recommandation n° 1 - Pour les numéros à tarification gratuite pour l'appelant, le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA facturée par l'opérateur de départ fixe ou mobile à l'opérateur d'arrivée doit être raisonnable en application de l'article L. 34-8-2 du CPCE.**

**Dans ce cadre, il est recommandé que le tarif de départ d'appel SVA n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile selon l'origine de l'appel).**

## **5. Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification banalisée**

Les numéros spéciaux à tarification banalisée constituent une nouvelle catégorie de numéros spéciaux pour laquelle aucun numéro n'a été mis en service à ce jour. Par conséquent, il convient d'étudier comment les conditions seraient susceptibles d'être définies pour les prestations d'interconnexion associées.

### **5.1. Effets de la réforme SVA**

La décision n° 2012-0856 a créé une nouvelle catégorie de numéros, dite à tarification banalisée, présentant la caractéristique de n'être ni gratuits, ni surtaxés, pour répondre notamment aux besoins nés de l'entrée en vigueur des dispositions introduites par la loi de modernisation de l'économie en août 2008. Les appels vers ces numéros sont « facturés à l'appelant à un tarif et selon des modalités de tarification identiques à celles prévues par l'offre souscrite par ce dernier auprès de son opérateur, pour les appels émis à destination des numéros fixes géographiques et non géographiques du territoire ou se situe l'appelant ».

« Cette catégorie de numéros accroît ainsi l'offre de numéros disponibles, dont font partie notamment les numéros fixes non géographiques commençant par 09, pour les entreprises afin de se conformer à leurs obligations légales [en particulier aux obligations des dispositions de l'article L. 113-5 du code de la consommation interdisant la surtaxation des appels vers les services d'assistance téléphonique mis à disposition des consommateurs]. Celles-ci seront libres de décider au cas par cas si elles souhaitent utiliser cette nouvelle catégorie de numéros ou si elles préfèrent, au contraire, conserver les numéros non surtaxés qu'elles utilisent actuellement, tels que les numéros commençant par 09 ».

---

<sup>20</sup> Les modèles de coûts réseau de l'Autorité font apparaître un coût complet réseau du départ d'appel d'un opérateur mobile générique efficace compris en 1c€/min et 1,5c€/min.

## **5.2. Modalités d'élaboration des prestations d'interconnexion associées aux numéros à tarification banalisée**

Dès lors qu'un opérateur d'arrivée conserve la possibilité d'affecter aux utilisateurs finaux domiciliés en France, qui le demandent, des numéros fixes non géographiques (09) sur la base des prestations du modèle d'interconnexion directe proposées par les opérateurs de départ, l'ARCEP estime qu'après avoir créé cette catégorie de numéros à sa demande, il revient au secteur d'en définir le positionnement, par exemple au regard des besoins qu'il identifie comme non couverts et de la valeur supplémentaire attendue, et à cet effet de :

- recueillir les besoins des éditeurs auxquels ces numéros pourraient répondre ;
- élaborer des modalités techniques d'interconnexion applicable ;
- négocier des modalités de partage de la valeur incrémentale générée à travers la tarification des prestations d'interconnexion proposées par les opérateurs de départ pour ces numéros.

Compte tenu de l'objectif réglementaire visant à favoriser l'accessibilité de ces numéros au départ de l'ensemble des opérateurs de départ, il semble préférable que ces négociations se tiennent en premier lieu au niveau des instances sectorielles, plutôt qu'à travers des discussions bilatérales multiples.

## **5.3. Recommandation relative aux prestations d'interconnexion associées aux numéros à tarification banalisée**

<p><b>Recommandation n° 2 - Pour les numéros à tarification banalisée, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.</b></p>
---

## **5.4. Considérations calendaires**

Contrairement à la plupart des évolutions apportées par la décision n° 2012-0856, la création de la catégorie des numéros spéciaux à tarification banalisée s'ajoute au cadre mais n'induit aucun impact direct pour les services commercialisés. Dans ces conditions, il n'y a *a priori* pas d'urgence particulière à finaliser les prestations d'interconnexion au cours des prochains mois.

## **6. Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification majorée**

À ce jour, les prestations d'interconnexion applicables aux numéros à tarification majorée diffèrent fortement en fonction du type de réseau, fixe ou mobile, à l'origine de l'appel, en raison notamment de différences significatives au niveau de la facturation de détail de ces appels. Il convient d'étudier dans quelle mesure les caractéristiques et les conditions commerciales des prestations de « DA SVA » et de « reversement » sont susceptibles d'évoluer avec la réforme de la tarification de détail de ces appels.

## 6.1. Prestation de DA SVA

### 6.1.1. Rappel du cadre réglementaire

L'article 2 de la décision n° 2007-0213 dispose que « *tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros accessibles par ces utilisateurs* ».

L'existence de modèles tarifaires de détail distincts au départ des réseaux fixes et mobiles s'est traduite, en conséquence, sur le marché de l'interconnexion par la cohabitation de deux modèles distincts.

#### Réseaux fixes

Historiquement, la tarification de détail se conforme à un modèle appelé « P » en application duquel l'opérateur de départ facture uniquement à l'appelant le prix du service tel que défini par l'opérateur d'arrivée. Une partie des sommes facturées est reversée à l'opérateur d'arrivée en application de la prestation de reversement décrite ci-avant dans le paragraphe 6.2.

Dans ces conditions, ce modèle empêchant l'opérateur de départ de facturer la communication téléphonique auprès de l'utilisateur final appelant, il est justifié que le prix de celle-ci puisse être recouvré auprès de l'opérateur d'arrivée sous la forme d'une prestation de DA SVA. Compte tenu de l'obligation de l'opérateur d'arrivée d'acheter cette prestation pour répondre à l'objectif réglementaire d'accessibilité, l'opérateur de départ est tenu de faire droit aux demandes raisonnables en ce qui concerne, notamment, ses conditions tarifaires et techniques en application de la décision n° 2007-0213 précitée.

#### Réseaux mobiles

Compte tenu des niveaux envisagés pour la prestation de DA SVA mobile à la fin des années 90, l'accessibilité des numéros spéciaux et courts au départ des réseaux mobiles s'est construite historiquement sur la base d'un modèle tarifaire de détail appelé « A + S » (décrit ci-après) afin de ne pas imposer aux opérateurs d'arrivée la prise en charge de la communication mobile, ce qui aurait abouti au paiement d'un DA SVA disproportionné. Selon ce modèle, l'opérateur de départ facture distinctement sur le marché de détail :

- la communication téléphonique vers les numéros spéciaux à un tarif payant choisi librement par l'opérateur de départ (composante « A ») ;
- le prix du service tel que défini par l'opérateur d'arrivée (composante « S »).

Dans ces conditions, dès lors que l'opérateur de départ recouvre le prix de la communication sur le marché de détail, il n'apparaît pas justifié qu'il le recouvre sur le marché de gros de l'interconnexion, ce qui s'est traduit par l'absence de DA SVA mobile jusqu'à aujourd'hui.

Par ailleurs, plusieurs éléments sont venus préciser la manière dont les opérateurs mobiles facturent la communication sur le marché de détail sans remettre en cause le modèle applicable sur le marché de l'interconnexion :

- l'article L. 121-84-10 du code de la consommation adopté en janvier 2008 dispose que « *sans préjudice du tarif appliqué au titre de la fourniture des prestations de renseignements téléphoniques, aucun tarif de communication spécifique autre que celui d'une communication nationale ne peut être appliqué, par les opérateurs de téléphonie mobile, aux appels émis vers des services de renseignements téléphoniques* » ;
- l'engagement des opérateurs mobiles membres de la FFT d'inclure à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 la composante communication des appels vers les numéros au tarif dit « Azur » (numéros commençant par 081) dans les forfaits mobiles ;

- l'engagement de la FFT d'inclure, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009, les appels vers les numéros « libre appel » dans les forfaits mobiles qui, jusqu'à alors, étaient facturés en dehors des forfaits.

On constate par conséquent, qu'en 2011, près de la moitié des appels émis depuis un mobile vers les numéros spéciaux et courts étaient facturés au détail conformément au tarif d'une communication nationale sans remise en cause du modèle applicable au marché de l'interconnexion, c'est-à-dire sans facturation d'une prestation de DA SVA.

### **6.1.2. Effets de la réforme SVA**

Dans sa décision n° 2012-0856 prise en application des dispositions de l'article L. 44 du CPCE lui permettant « de fixer les principes de tarification et les prix maximaux applicables » aux numéros surtaxés, l'ARCEP impose, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la généralisation du modèle « C+S » comme principe de tarification de détail applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification majorée au départ de l'ensemble des opérateurs de départ quel que soit leur nature, fixe ou mobile.

*« Les appels vers les numéros à tarification majorée sont facturés à l'appelant sur la base d'une structure à deux composantes :*

- *une première composante, désignée « C », dont la tarification est banalisée (...)* ;
- *une seconde composante, désignée « S », dont le tarif et les modalités de facturation sont identiques, pour un numéro donné, quel que soit l'opérateur au départ duquel ce numéro est accessible ».*

La tarification banalisée est elle-même définie de manière suivante :

*« Les appels vers les numéros à tarification banalisée sont facturés à l'appelant à un tarif et selon des modalités de facturation identiques à celles prévues par l'offre souscrite par l'appelant auprès de son opérateur, pour les appels émis à destination des numéros fixes géographiques et fixes non géographiques du territoire où se situe l'appelant ».*

A ce titre, il convient de rappeler qu'avec la réforme, il est imposé que la composante « communication » soit facturée à un tarif banalisé, et non qu'elle soit gratuite. Dans le cas d'une offre d'abondance, aussi bien depuis les fixes que depuis les mobiles, cette règle se traduit par une facturation de la communication à un coût marginal nul à l'appelant, qui pourra la percevoir comme équivalente à une communication « gratuite ». Cette situation ne résulte que d'une évolution du marché de détail et de l'extension des formules d'abondance aux appels vers les fixes et mobiles nationaux ainsi qu'à certaines destinations internationales.

Par ailleurs, le délai de mise en œuvre permis par l'ARCEP concernant cette évolution vers le modèle « C+S » est de trente mois, ce qui laisse aux opérateurs de départ le temps nécessaire pour ajuster leurs offres de détail en conséquence.

### **6.1.3. Évolutions envisageables de la prestation**

La réforme conduit à la généralisation à l'ensemble des numéros, d'un modèle de tarification de détail issu du mobile.

Le raisonnement décrit au paragraphe 6.1.1 reste valable ; dès lors que l'opérateur de départ recouvre le prix de la communication sur le marché de détail, même à un tarif « banalisé », il n'apparaît pas justifié de le recouvrer également auprès de l'opérateur d'arrivée à travers une prestation de DA SVA que ce dernier serait obligé d'acheter.

Cette analyse sous-tend également la décision n° 2012-0856 précitée relative aux principes tarifaires applicables à la composante « C ». En effet, il y est mentionné dans les motifs

décrivant cette structure tarifaire de détail qu'il revient à l'appelant, et non à l'éditeur appelé, de supporter les conséquences économiques résultant du choix de type de réseau utilisé pour émettre ses appels vers les numéros spéciaux et courts.

*« Reconnaissant que la structure de coût d'une communication téléphonique est différente selon le type de réseau téléphonique (fixe ou mobile) choisi par l'appelant, il apparaît raisonnable et proportionné que ce soit l'appelant, et non l'éditeur appelé, qui supporte les conséquences économiques de ce choix ».*

Toutefois, cette analyse n'interdit pas à l'opérateur de départ, en cas de trafic fortement déséquilibré et/ou atypique, de facturer des composantes capacitaires supplémentaires. Dans ce cas, l'ARCEP n'entrevoit pas de motif justifiant *a priori* pour la prestation de DA SVA fixe, un prix du BPN<sup>21</sup> (ou de toute autre unité de mesure de capacité d'interconnexion) supérieur à ceux facturés pour la prestation de terminaison d'appel fixe.

#### **6.1.4. Recommandation relative à la prestation de DA SVA fixe et mobile pour les numéros à tarification majorée**

<b>Recommandation n° 3 - Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée.</b>
--

## **6.2. Prestation de reversement**

### **6.2.1. Rappel du cadre réglementaire**

Ainsi qu'évoqué au paragraphe 1.2.1, les numéros à tarification majorée sont associés au modèle économique « surtaxé » qui permet aux éditeurs de bénéficier d'une solution de paiement *via* la facturation de l'appelant par l'opérateur de service téléphonique.

Afin que ce modèle puisse exister de manière pérenne, l'ARCEP avait fait le constat dès 2007 dans sa décision n° 2007-0213 qu'« *il faut, d'une part, qu'un mécanisme financier de reversement par l'opérateur départ d'une partie des sommes facturées à l'appelant au profit des acteurs en aval, et in fine l'éditeur de contenu, existe, et, d'autre part, qu'il le soit dans des conditions raisonnables* ».

Une telle nécessité est liée aux caractéristiques du service ainsi commercialisé : « *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 (...), ce qui, en pratique, grèverait leur possibilité de donner accès à leur service à l'ensemble des abonnés au service téléphonique. Par ailleurs, s'ils devaient assurer eux-mêmes l'entière commercialisation de leurs services et donc le recouvrement de leurs impayés, ils ne sauraient être aussi efficaces que l'opérateur départ. »*

C'est la raison pour laquelle « *outre la facturation du service lui-même, l'exploitant du numéro SVA pourra le cas échéant demander à l'opérateur de départ d'assurer le recouvrement des éventuelles sommes impayées. Cette demande apparaît légitime, dès lors que l'opérateur départ est le seul à disposer de la relation contractuelle explicite avec l'utilisateur du service téléphonique, et ainsi le seul à disposer de l'ensemble des moyens*

---

<sup>21</sup> Bloc Primaire Numérique : unité de capacité utilisée pour le dimensionnement technique des interconnexions.

*contractuels nécessaires, si besoin, au recouvrement des sommes impayées par ses abonnés (par exemple, par la mise en place d'un service restreint). »*

Concluant dans ses motifs que « *de telles demandes, lorsqu'elles apparaissent raisonnables, doivent donc être acceptées par l'opérateur de départ* », l'ARCEP a adopté l'article 3 de la décision n° 2007-0213 disposant que « *tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination des numéros, dans des conditions objectives et non discriminatoires.* ».

En ce qui concerne ses modalités de mise en œuvre, la décision précise que « *la présente obligation n'impose aucun schéma particulier de commercialisation et est adaptable aux différents schémas contractuels mis en place à ce jour par les opérateurs. Elle est également indépendante du type de réseau utilisé pour acheminer les SVA (neutralité technologique)* ».

## **6.2.2. Évolutions envisageables sur les caractéristiques générales de la prestation de reversement**

### 6.2.2.1. Périmètre

Ainsi qu'évoqué précédemment, l'opérateur de départ est tenu de faire droit aux demandes raisonnables de reversement d'une partie des sommes facturées à l'appelant, ce qui inclut notamment :

- la valorisation des appels conformément au tarif choisi par l'opérateur d'arrivée ;
- l'élaboration et l'envoi des factures aux appelants ;
- l'encaissement des sommes facturées auprès des appelants ;
- le risque de non-paiement pour tous les éditeurs.

Facturer conjointement l'ensemble de ces prestations, et en particulier le prix du risque de non-paiement, n'incite cependant pas nécessairement les éditeurs à la vertu puisque le manque à gagner des contestations de paiement suscitées par les services générant le plus d'insatisfaction client est supporté par l'ensemble des éditeurs.

Rien n'interdit cependant aux opérateurs de départ de proposer aux opérateurs d'arrivée une offre de reversement modulant le montant retenu en fonction des difficultés de recouvrement des sommes auprès des utilisateurs finals, le cas échéant basée sur les sommes effectivement recouvrées. Toutefois, avant de proposer une telle offre, l'opérateur de départ devrait être en mesure de justifier auprès de l'opérateur d'arrivée, appel par appel, le recouvrement effectif des sommes facturées.

### 6.2.2.2. Structure tarifaire

La structure tarifaire actuelle, qui résulte d'une situation historique, repose sur une croissance du taux de commissionnement de l'opérateur de départ avec l'augmentation du tarif de détail. Bien qu'une telle structure ne soit pas par principe déraisonnable, l'ARCEP constate l'existence, dans les offres actuelles de certains opérateurs de départ, d'un nombre de taux différents, qui peut atteindre six, ce qui est une source de complexité. Une simplification des structures tarifaires, via un nombre réduit de niveaux de taux, doit pouvoir être envisagée.

Cette simplification pourrait avoir lieu à l'occasion de la mise en œuvre de la réforme prévue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2015 (cf. section 6.2.3.2).

### 6.2.2.3. Niveau tarifaire

Ainsi qu'évoqué au paragraphe 2.2, le caractère raisonnable des règles de reversement s'apprécie comme « *le fruit de la négociation et constitue une répartition de la valeur entre les parties* ». Dès lors, les taux de commissionnement ne s'apprécient pas uniquement par rapport au niveau des coûts de la prestation mais prennent également en compte la valeur créée.

Dans ce cadre, le caractère raisonnable du niveau tarifaire pourrait s'apprécier distinctement selon deux situations : l'instauration d'une nouvelle offre de reversement (cas n° 1), par exemple associée à la création d'un nouveau palier tarifaire de détail, ou l'évolution d'une offre existante (cas n° 2) qui contraint l'opérateur d'arrivée par la disparition des anciennes conditions.

Dans le premier cas, la définition des paliers tarifaires et des conditions commerciales afférentes relève au premier chef de la négociation entre les offreurs et les demandeurs. Le résultat d'une négociation sectorielle pourrait traduire l'engagement des opérateurs de départ de proposer une offre répondant aux besoins du marché et en ce sens pourrait contribuer à apprécier le caractère raisonnable de la demande des opérateurs d'arrivée.

Dans le second cas, il conviendrait que l'évolution des conditions tarifaires imposées par l'opérateur de départ soient motivées objectivement en tenant compte par exemple de :

- l'éventuelle augmentation des coûts de l'opérateur de départ nécessaires à la délivrance de la prestation ;
- l'apport de fonctionnalités supplémentaires à l'opérateur d'arrivée ou contribuant au bon fonctionnement du marché des SVA, auquel cas il convient que l'augmentation tarifaire soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et l'éditeur ;
- les éventuelles évolutions réglementaires.

Le caractère raisonnable d'une évolution tarifaire peut s'apprécier également au regard de ses modalités d'entrée en vigueur qui devraient notamment tenir compte des délais nécessaires aux opérateurs d'arrivée pour renégocier les termes de leurs contrats avec leurs clients éditeurs.

Il importe par conséquent que l'entrée en vigueur des modifications apportées se produise dans des conditions qui permettent à l'opérateur d'arrivée de renégocier ses contrats avec ses clients éditeurs au regard des impacts économiques de ces modifications. Pour cela, il est recommandé que :

- les préavis d'entrée en vigueur aient une durée suffisante ;
- les augmentations importantes soient lissées dans le temps.

Dernièrement, l'ARCEP a constaté l'existence de taux de commissionnement différents selon que l'appelant est un utilisateur fixe ou mobile au départ des opérateurs intégrés fixe-mobile.

Ces opérateurs intégrés sont donc susceptibles d'exercer, sur le marché de gros, une discrimination par les prix, imperceptible pour l'appelant, au détriment du reste de la chaîne de valeur. Dès lors que le tarif de détail (composante « S ») est identique et que la prestation de gros est encadrée par des dispositions symétriques, il apparaît nécessaire de s'interroger sur les raisons objectives justifiant les écarts entre un opérateur fixe et un opérateur mobile.

#### 6.2.2.4. Recommandations relatives à la tarification des offres de reversement

**Recommandation n° 4** - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les offres existantes de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que :

- l'opérateur de départ n'impose une modification de ces offres que pour des motifs objectifs, tels que, notamment, l'évolution des coûts, l'apport de nouvelles fonctionnalités ou l'évolution de la réglementation ;
- l'augmentation éventuelle du tarif de ces offres, introduite en contrepartie de fonctionnalités nouvelles, soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ;
- soit mis en œuvre un lissage dans le temps des augmentations éventuelles susceptibles de perturber significativement l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs ;
- le délai de préavis des modifications de ces offres tienne compte des délais de révision des contrats entre opérateurs d'arrivée et éditeurs.

**Recommandation n° 5** - Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les nouvelles offres de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

### **6.2.3. Application des recommandations relatives à la tarification des offres de reversement en adéquation avec la réforme de la tarification de détail des SVA**

#### 6.2.3.1. Effets de la réforme SVA

Le service délivré par l'éditeur doit, pour un numéro donné, être facturé à l'appelant, hors prix de la communication, au même niveau quel que soit l'opérateur de départ (composante service « S » de la structure tarifaire). Par ailleurs, cette tarification devra satisfaire, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les 3 conditions suivantes :

- avoir un mode de facturation exclusivement à l'acte (indépendant de la durée d'appel) ou à la seconde dès la première seconde sans charge d'établissement d'appel<sup>22</sup> ;
- être indépendante de l'heure et du jour auxquels est émis l'appel ;
- avoir une valeur faciale multiple de 0,01 € TTC pour les paliers facturés à l'acte et de 0,01 € / minute TTC pour ceux facturés à la durée.

Tous les paliers tarifaires de détail actuels devront par conséquent évoluer pour se mettre en conformité avec ces nouvelles règles.

Par ailleurs, la réforme permet la création d'une gamme de nouveaux paliers tarifaires pour lesquels il n'existe aucun équivalent actuellement disponible pour les éditeurs :

- à la durée jusqu'à 0,80 € / minute TTC ;

---

<sup>22</sup> Condition non applicable aux services de renseignements téléphoniques (118 XYZ).

- à l'acte jusqu'à 3 € par appel TTC.

**Tableau 3 – Rappel des plafonds tarifaires en vigueur depuis l'adoption de la décision n° 2012-0856**

Numéro spécial commençant par	Plafonds tarifaires de la composante service (« S »)	
	Facturation à la durée (TTC)	Facturation à l'acte (TTC)
081	0,06 € par minute	0,15 € par appel
082	0,20 € par minute	0,50 € par appel
089	0,80 € par minute	3,00 € par appel

#### 6.2.3.2. Structure future des offres de reversement

##### Paliers tarifaires

Il convient de distinguer deux catégories de paliers selon les types de besoins auxquels ils répondent :

- les paliers tarifaires créés pour se substituer aux paliers actuels afin de se conformer au cadre réglementaire rappelé à la section 6.2.3 tout en permettant aux éditeurs de maintenir leur modèle économique actuel ; il s'agit en particulier :
  - o des paliers tarifaires n'excédant pas 0,40 € par minute, pour remplacer avec une tarification « à la seconde » les paliers actuellement en vigueur sur les tranches 081, 082, 0890, 0891, 0892 ;
  - o des paliers tarifaires n'excédant pas 0,20 € par 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 ;
  - o du palier à 0,60 € par appel pour remplacer le palier en vigueur sur la tranche 0897 ;
  - o du palier à 2 € par appel pour remplacer le palier en vigueur sur la tranche 0899 ;
- les paliers tarifaires créés pour répondre à de nouveaux besoins des éditeurs.

Une discussion englobant à la fois la définition des tarifs de détail et des taux de commissionnement doit donc être menée conjointement par les acteurs.

##### Catégorisation des paliers tarifaires

Comme rappelé dans la section 6.2.2.2, il existe un intérêt à la simplification des structures tarifaires. Une telle simplification ne peut conduire à imposer un taux unique de commissionnement, mais pourrait réduire le nombre de niveaux de taux à trois, appliqués aux paliers tarifaires à l'acte ou à la durée, allégeant ainsi la gestion pour les opérateurs départ comme pour les opérateurs d'arrivée. Dans ce cas, il serait raisonnable que les opérateurs d'arrivée demandent à ce que les catégories correspondant à chacun des taux soient communes à l'ensemble des opérateurs et définies sur la base d'indicateurs objectifs et prévisibles. Les paliers tarifaires de détail demandés par les opérateurs d'arrivée peuvent constituer un critère pertinent pour délimiter les catégories ; ils sont d'ailleurs utilisés, depuis de nombreuses années, conjointement avec les tranches de numéros, par les opérateurs de départ pour définir leurs grilles de taux de commissionnement applicables.

Le tableau ci-après présente, à titre d'illustration, un exemple de schéma possible à trois paliers tarifaires, dans lequel le taux de commissionnement le plus élevé s'applique aux paliers tarifaires nouvellement créés, et les numéros 081 et 082 sont regroupés avec le même taux.

**Tableau 4 – Proposition de scénario définissant les catégories de commissionnement**

Type de taux	Paliers à la durée (TTC)	Paliers à l'acte (TTC)
Taux bas	≤ 0,20 € / min	≤ 0,50 € / appel
Taux médian	0,21 € - 0,40 € / min	0,51 € - 1 € / appel
Taux élevé	> 0,40 € / min	> 1 € / appel

### 6.2.3.3. Évolutions des conditions de reversement applicables aux paliers existants

Pour la catégorie des paliers tarifaires créés pour se substituer aux paliers actuels, l'évolution de l'offre de reversement relève d'une prestation actuellement commercialisée qui nécessite une attention particulière afin d'éviter une remise en cause brutale de l'équilibre économique des éditeurs (voir la recommandation n° 3 précitée). Cette évolution peut notamment prendre en compte les investissements consentis par les opérateurs pour améliorer le fonctionnement et la transparence du marché au bénéfice des éditeurs, comme par exemple la mise en place d'un référentiel commun dit « Référentiel SVA » qui permettra :

- de simplifier les procédures d'ouverture de numéros ;
- d'améliorer l'identification des éditeurs délivrant le service *via* un numéro court ou spécial ;
- d'apporter une meilleure flexibilité tarifaire aux éditeurs qui pourront plus facilement changer leur tarif, dans la limite des plafonds réglementaires, tout en conservant leur numéro spécial.

Un tel projet engendre des investissements internes dans les systèmes de facturation des opérateurs de départ et d'arrivée au bénéfice des éditeurs ; ces investissements n'auraient pas été réalisés en l'absence de prestation de reversement. Les opérateurs de départ sont tenus de facturer sur leur marché de détail, c'est-à-dire aux appelants, le prix du service tel que demandé, parmi les paliers existants, par l'éditeur *via* son opérateur d'arrivée. Dans ces conditions, il paraît légitime que l'opérateur de départ puisse financer ces investissements en mettant à contribution l'opérateur d'arrivée et les éditeurs qui en bénéficieront également. Ce raisonnement s'applique également aux contributions que verseraient les opérateurs de départ pour l'exploitation du système inter-opérateur gérant le « Référentiel SVA ».

Rappelant qu'en matière de reversement, la décision n° 2007-0213 précitée indique qu'un « *niveau de partage raisonnable (...) est donc le fruit de la négociation et constitue une répartition de la valeur entre les parties* ». Il convient que les acteurs du secteur s'interrogent sur la part de la valeur incrémentale engendrée que les opérateurs de départ peuvent raisonnablement conserver.

## **7. Préavis applicable aux évolutions des prestations d'interconnexion SVA entrant en vigueur avec la réforme SVA**

Les numéros à tarification gratuite et à tarification majorée sont actuellement le support de plusieurs dizaines de milliers de services commercialisés ; la facturation à l'opérateur d'arrivée de la prestation de DA SVA mobile pour les numéros à tarification gratuite et les modifications des conditions de reversement avec l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, constituent de fait des évolutions des offres d'interconnexion en vigueur pour ces numéros. En conséquence, un délai de préavis suffisant apparaît nécessaire.

Ce délai doit permettre *in fine* aux éditeurs de décider de mettre ou non en œuvre des changements de numéro ou de tarification de détail en fonction de leur propre arbitrage.

Pour mémoire, la décision n° 2012-0856 précitée indiquait que l'exécution d'un processus de changement de numéro nécessitait entre 6 et 12 mois, hors délai de prise de décision :

*« Dans le cas où l'éditeur choisit de modifier le numéro de son service, il devra mettre en œuvre un processus de migration :*

- ouvrir au plus tôt un nouveau numéro avec le tarif de détail cible ;*
- assurer la cohabitation des deux numéros pendant une durée (6 mois à 1 an) permettant de mettre à jour les éléments de communication pour inciter les appelants à utiliser le nouveau numéro ;*
- fermer le service sur l'ancien numéro avec mise en place d'un disque vocal pointant vers le nouveau numéro pendant une durée de 3 à 6 mois ;*
- fermer l'ancien numéro.»*

Dans ces conditions, il apparaît souhaitable que les opérateurs de départ fixes et mobiles informent les opérateurs d'arrivée des conditions applicables aux prestations d'interconnexion SVA au plus tard le 31 mars 2014 afin de leur permettre d'élaborer et de présenter aux éditeurs les nouvelles conditions de détail de leurs offres de collecte d'appel à destination des numéros à tarification gratuite et majorée.

Dès lors qu'un tel préavis serait respecté par les opérateurs de départ et puisqu'il s'agit d'une évolution majeure de la tarification de détail de cette catégorie de numéros impliquant l'élaboration d'avenants aux contrats liant opérateurs d'arrivée et éditeurs, un lissage dans le temps de l'introduction d'une facturation de la prestation de DA SVA mobile n'apparaît pas nécessaire.

**Recommandation n° 6 - Pour les numéros à tarification gratuite et majorée, en ce qui concerne les modifications des prestations proposées sur le marché de gros de SVA liées à l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, il est recommandé que les opérateurs de départ communiquent au plus tard le 31 mars 2014 aux opérateurs d'arrivée les nouvelles conditions commerciales de ces prestations sur lesquelles les parties se sont accordées à l'issue de leurs négociations.**

## Synthèse des recommandations relatives au marché de l'interconnexion SVA

---

### **Appels vers les numéros à tarification de détail gratuite (C = 0, S = 0)**

#### **Recommandation n° 1**

Pour les numéros à tarification gratuite pour l'appelant, le niveau tarifaire de la prestation de départ d'appel SVA facturée par l'opérateur de départ fixe ou mobile à l'opérateur d'arrivée doit être raisonnable en application de l'article L. 34-8-2 du CPCE.

Dans ce cadre, il est recommandé que le tarif de départ d'appel SVA n'excède pas le double de la valeur des coûts complets de départ d'appel d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile selon l'origine de l'appel).

### **Appels vers les numéros à tarification de détail banalisée (C banalisée, S = 0)**

#### **Recommandation n° 2**

Pour les numéros à tarification banalisée, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion de ces numéros soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

### **Appels vers les numéros à tarification de détail majorée (C banalisée, S > 0)**

#### **Recommandation n° 3**

Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée.

#### **Recommandation n° 4**

Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les offres existantes de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que :

- l'opérateur de départ n'impose une modification de ces offres que pour des motifs objectifs, tels que, notamment, l'évolution des coûts, l'apport de nouvelles fonctionnalités ou l'évolution de la réglementation ;
- l'augmentation éventuelle du tarif de ces offres, introduite en contrepartie de fonctionnalités nouvelles, soit proportionnée au bénéfice retiré par l'opérateur d'arrivée et par l'éditeur ;
- soit mis en œuvre un lissage dans le temps des augmentations éventuelles susceptibles de perturber significativement l'équilibre économique des opérateurs d'arrivée et des éditeurs ;
- le délai de préavis des modifications de ces offres tienne compte des délais de révision des contrats entre opérateurs d'arrivée et éditeurs.

**Recommandation n° 5**

Pour les numéros à tarification majorée, en ce qui concerne les nouvelles offres de reversement, par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée, d'une partie des sommes facturées à l'appelant, il est recommandé que la définition des caractéristiques et les conditions commerciales soient harmonisées, autant que possible, au terme d'une négociation sectorielle entre opérateurs de départ et opérateurs d'arrivée.

**Préavis****Recommandation n° 6**

Pour les numéros à tarification gratuite et majorée, en ce qui concerne les modifications des prestations proposées sur le marché de gros de SVA liées à l'entrée en vigueur de la réforme SVA, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015, il est recommandé que les opérateurs de départ communiquent au plus tard le 31 mars 2014 aux opérateurs d'arrivée les nouvelles conditions commerciales de ces prestations sur lesquelles les parties se sont accordées à l'issue de leurs négociations.

*Question n° 1 : Que pensez-vous des recommandations présentées dans ce document ?*

*Question n° 2 : Merci de faire part de toutes vos remarques complémentaires sur ce projet de recommandations.*

## Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui concerne la tarification du marché de détail

---

### 1. Gestion des écarts de taux de TVA entre la métropole et les outre-mer

Les travaux menés par les opérateurs pour mettre en place les évolutions de la tarification de détail des numéros spéciaux introduites par la décision de l'ARCEP n° 2012-0856 ont fait apparaître que le principe d'universalité des tarifs au départ de tous les opérateurs nationaux soulève des problèmes de gestion dans les outre-mer. En effet, comme précisé au point « 2.a.3.iii. Tarification majorée » de l'Annexe 1 de la décision précitée, « le tarif et les modalités de facturation [de la composante « S »] sont identiques, pour un numéro donné, quel que soit l'opérateur au départ duquel ce numéro est accessible » et « les plafonds tarifaires applicables à la composante « S » des différentes catégories de numéros à tarification majorée sont exprimés toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA en vigueur à la date de la présente décision ».

Certains acteurs opérant à la fois en métropole et outre-mer soulignent la complexité technique d'adapter les systèmes de facturation inter-opérateurs existants, qui prennent généralement comme référence pour le calcul des reversements les tarifs hors taxe, identiques sur tous les territoires car indépendants du taux de TVA applicable localement.

En effet, la Guadeloupe, la Martinique et La Réunion bénéficient de mesures d'allègement consistant dans l'application de taux particuliers pour la TVA (taux normal de 8,5% applicable aux services spéciaux contre 19,6% en métropole). Quant à la Guyane, la TVA n'est provisoirement pas applicable (article 294 du code général des impôts).

Il apparaît donc souhaitable de prévoir dans la décision précitée que la tarification hors taxes de la composante « S » doit être identique en métropole et outre-mer, ce qui conduit à des tarifs de détail TTC inférieurs outre-mer par rapport à la métropole, du fait des spécificités fiscales de l'outre-mer. La transparence et la clarté des informations fournies au consommateur étant indispensables au bon fonctionnement du marché, les éditeurs de services spéciaux sont invités à communiquer de façon explicite ces différences de tarif de détail et à adapter leurs supports d'information selon qu'ils sont destinés à la métropole exclusivement, à l'outre-mer exclusivement ou bien à l'ensemble du territoire national.

Il est donc proposé de modifier l'annexe de la décision de l'ARCEP n° 05-1085 dans les termes suivants :

« 2.a.3.iii. Tarification majorée

*Les appels vers les numéros à tarification majorée sont facturés à l'appelant sur la base d'une structure à deux composantes :*

- une première composante, désignée « C », dont la tarification est banalisée conformément à la description effectuée au paragraphe 2.a.3.ii ;

- une seconde composante, désignée « S », dont le tarif **hors taxes** et les modalités de facturation sont identiques, pour un numéro donné, quel que soit l'opérateur au départ duquel ce numéro est accessible. »

<p>Question n° 3 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification proposée sur la tarification de la composante « S » des appels à tarification majorée pour tenir compte des spécificités fiscales de l'outre-mer.</p>
--

## 2. Abaissement des seuils tarifaires d'interdiction de la pratique d'appel à rebond

En instaurant, dans sa décision n° 2012-0856, l'interdiction de présenter les numéros spéciaux vocaux commençant par 089 en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé, l'ARCEP avait souhaité soutenir les opérateurs dans leur lutte contre la pratique des appels à rebonds (ou « *ping call* ») qui cause une très forte insatisfaction chez les utilisateurs finaux qui en sont victimes. Plus d'un an après l'entrée en vigueur de cette disposition, l'ARCEP constate la diffusion de cette pratique dans d'autres tranches du plan de numérotation telles que les numéros courts, révélant ainsi les difficultés rencontrées par les opérateurs pour endiguer ce phénomène avec les seuls outils sectoriels de contrôle déontologique actuellement en vigueur.

Lors de la réunion de la commission consultative des communications électroniques (CCCE) du 22 juin 2012, il avait été indiqué que « *il n'y [avait] pas de remontée d'information concernant des fraudes sur les numéros 3BPQ* ». Cependant, l'ARCEP avait rappelé aux participants que « *si la situation venait à évoluer, l'ARCEP pourrait élargir la portée de cette disposition aux numéros courts 3BPQ et aux numéros spéciaux 081 et 082* ».

Il apparaît clairement aujourd'hui que la situation a évolué avec l'extension de cette pratique aux numéros courts. Par ailleurs, la mise en place progressive de services facturés à l'acte, avec une composante « S » unique plafonnée à 0,15€ / appel TTC pour les numéros en 081 et à 0,50€ / appel TTC pour les numéros en 082, crée un risque d'extension de la pratique sur des tranches qui jusqu'à présent n'étaient pas touchées. Aussi, afin d'anticiper ce risque, il est proposé d'étendre l'interdiction relative aux appels à rebond à tous les numéros à tarification majorée dont la composante « service » est facturée à l'acte. De plus, afin d'assurer la continuité avec le dispositif actuel portant sur les numéros 089, numéros susceptibles de faire l'objet d'une tarification strictement supérieure à 0,20€ / minute TTC, l'interdiction sera également appliquée aux numéros à tarification majorée dont le service est facturé à la durée à un tarif excédant 0,20€ / minute TTC. Il est donc proposé d'ajouter dans l'annexe de la décision n° 05-1085 précitée, le paragraphe suivant :

« *2.a.4 Conditions d'utilisation :*

*Les numéros spéciaux ou numéros courts dont la composante de tarification « S » est facturée à la durée à un tarif strictement supérieur à 0,20€ / minute TTC ou bien est facturée exclusivement à l'acte ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé.*

*Nota : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, la limite tarifaire « à la durée » considérée pour la condition ci-dessus sera évaluée sur la base d'un appel d'une durée de 3 minutes. »*

Il est également proposé de supprimer la phrase « *Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé* » du paragraphe 2.b.1.iii de l'annexe de la décision n° 05-1085.

<p><i>Question n° 4 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification sur l'interdiction de la pratique d'appel à rebond.</i></p>
---

L'Autorité invite par ailleurs les opérateurs à mettre en place dans leurs contrats d'interconnexion des clauses permettant de pénaliser économiquement les acteurs qui ont recours en masse au procédé d'appels à rebond ; par exemple par une facturation des appels les plus courts ou par une modulation des reversements prenant en compte les

signalements d'insatisfaction notifiés par les utilisateurs finaux auprès de leur opérateur de service téléphonique et, le cas échéant, de l'instance sectorielle adaptée.

### 3. Cas particulier de la publiphonie utilisant le bloc 0809

La décision de l'ARCEP n° 2012-0856 a créé une nouvelle catégorie de numéros spéciaux à tarification banalisée, accueillie favorablement lors de la consultation publique de mai 2012 et répondant à la demande de nombreux acteurs du marché. Les tranches concernées par cette tarification banalisée sont les blocs 0806 à 0809 du plan de numérotation.

L'ARCEP avait tenu compte des contraintes techniques, contractuelles et de communication envers les usagers qu'implique une modification tarifaire de numéros spéciaux déjà en cours d'exploitation en proposant une mise en application de la nouvelle structure de tarification différée au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour les services ouverts commercialement à la date d'adoption de la décision précitée. C'est notamment le cas du passage à la tarification banalisée pour les blocs 0808 et 0809.

Cependant, plusieurs opérateurs ont récemment alerté l'ARCEP sur le fait que certaines cartes téléphoniques prépayées déjà commercialisées utilisent un numéro du type 0809PQMCDU actuellement gratuit depuis un poste fixe ou un publiphone, comme référence d'accès au service. L'obligation d'appliquer une tarification banalisée aux appels passés vers ces numéros à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 aboutirait, selon ces acteurs, à rendre inutilisables une partie des cartes déjà vendues avant l'échéance établie par leur date de fin de validité.

Ainsi, en contrepartie d'une suspension des affectations de numéros 0809 aux utilisateurs finaux à compter du 30 juin 2014 et jusqu'au 31 décembre 2015 et afin de ne pas pénaliser les consommateurs ayant déjà acheté ce type de carte, il est proposé d'étendre d'un an supplémentaire, jusqu'au 31 décembre 2015, la disposition transitoire permettant d'appliquer une tarification gratuite aux numéros 0809 et de modifier en conséquence le point 2.b.1.ii de l'annexe 1 de la décision de l'ARCEP n° 05-1085 de la forme suivante :

« *Principes tarifaires*

*Les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée suivent la structure tarifaire correspondant à la « tarification banalisée » présentée au paragraphe 2.a.3.ii.*

*Nota : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2014, les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée commençant par 08088 peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes la structure tarifaire correspondante à la « tarification gratuite » présentées au paragraphe 2.a.3.i.*

***Nota : À titre transitoire, jusqu'au 31 décembre 2015, les numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée commençant par 0809 peuvent se voir appliquer par les opérateurs fixes la structure tarifaire correspondante à la « tarification gratuite » présentée au paragraphe 2.a.3.i. ».***

<p><i>Question n° 5 : Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.</i></p>
---

## Table des matières

### Projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA

1.	Introduction.....	3
1.1.	Définitions.....	3
1.2.	Présentation du marché des SVA.....	4
1.2.1.	Description.....	4
1.2.2.	La chaîne de valeur.....	4
1.2.3.	Les prestations d'interconnexion SVA.....	5
1.3.	Un marché soumis à une régulation symétrique depuis 2007.....	6
1.4.	Motifs et objectifs de la présente recommandation.....	7
1.4.1.	Évolution de la tarification de détail à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2015.....	7
1.4.2.	Statut et finalité de la présente recommandation.....	8
2.	Cadre réglementaire applicable au marché de l'interconnexion SVA.....	8
2.1.	Cadre juridique.....	8
2.2.	Présentation des principes.....	9
3.	Considérations générales relatives à l'évolution des prestations proposées sur le marché de gros de l'interconnexion SVA.....	11
3.1.	Enjeux sur le marché de l'interconnexion SVA.....	11
3.2.	Cas des évolutions d'offres existantes sur le marché de l'interconnexion SVA.....	12
3.3.	Cas de nouvelles offres de prestation d'interconnexion SVA.....	12
4.	Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification gratuite.....	13
4.1.	Rappel du cadre réglementaire applicable à la prestation de DA SVA au départ des réseaux fixes	13
4.2.	Évolutions envisageables de la prestation de DA SVA au départ de des réseaux mobiles avec l'entrée en vigueur de la réforme SVA.....	14
4.3.	Recommandation relative à la prestation de DA SVA fixe et mobile pour les numéros à tarification gratuite.....	15
5.	Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification banalisée.....	15
5.1.	Effets de la réforme SVA.....	15
5.2.	Modalités d'élaboration des prestations d'interconnexion associées aux numéros à tarification banalisée.....	16
5.3.	Recommandation relative aux prestations d'interconnexion associées aux numéros à tarification banalisée.....	16
5.4.	Considérations calendaires.....	16
6.	Impact du cadre réglementaire sur les numéros à tarification majorée.....	16
6.1.	Prestation de DA SVA.....	17
6.1.1.	Rappel du cadre réglementaire.....	17
6.1.2.	Effets de la réforme SVA.....	18

6.1.3.	Évolutions envisageables de la prestation .....	18
6.1.4.	Recommandation relative à la prestation de DA SVA fixe et mobile pour les numéros à tarification majorée .....	19
6.2.	Prestation de reversement .....	19
6.2.1.	Rappel du cadre réglementaire .....	19
6.2.2.	Évolutions envisageables sur les caractéristiques générales de la prestation de reversement.....	20
6.2.3.	Application des recommandations relatives à la tarification des offres de reversement en adéquation avec la réforme de la tarification de détail des SVA .....	22
7.	Préavis applicable aux évolutions des prestations d'interconnexion SVA entrant en vigueur avec la réforme SVA .....	24

**Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui concerne la tarification du marché de détail**

1.	Gestion des écarts de taux de TVA entre la métropole et les outre-mer.....	28
2.	Abaissement des seuils tarifaires d'interdiction de la pratique d'appel à rebond .....	29
3.	Cas particulier de la publiphonie utilisant le bloc 0809 .....	30