

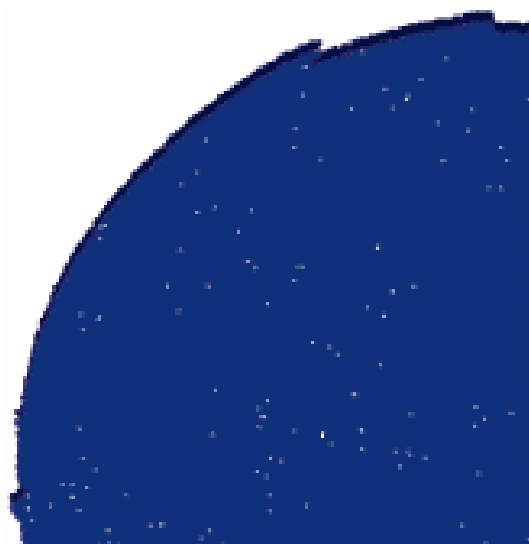
CONSULTATION PUBLIQUE

Novembre 2006

**Consultation publique
sur les services à valeur ajoutée
du 23 novembre 2006 au 5 janvier 2007**

Paris, le 19 décembre 2006

**Le terme de la consultation publique sur les services à valeur ajoutée
est reporté du 5 janvier 2007 au 12 janvier 2007.**



AVANT PROPOS

L'Autorité lance ce jour une consultation publique concernant les services à valeur ajoutée (SVA), dits services spéciaux ou services en ligne téléphoniques. Ces services de données, d'informations, de renseignements téléphoniques ou de divertissements sont accessibles aux abonnés d'opérateurs fixes et mobiles via des numéros du plan national de numérotation, notamment de la forme 08ABPQ, 118XYZ ou 3BPQ. Ils constituent un segment important du marché des communications électroniques : selon les chiffres de l'observatoire de l'Autorité, au deuxième trimestre 2006, les SVA représentaient 650 millions d'euros de revenus.

Toutefois, ce type de services ne peut fonctionner et se développer sans la mise en place d'un climat de confiance entre les acteurs qui fournissent ces services et les consommateurs. Or, dans la mesure où ce marché des SVA est complexe car caractérisé par l'interaction de plusieurs acteurs dans la chaîne de valeur, par une grande disparité ou opacité tarifaire, et par des problèmes de nature déontologique, il existe un risque sérieux qu'une insatisfaction se développe au sein des consommateurs.

Une telle situation serait néfaste au premier chef pour les consommateurs, mais également et par voie de conséquence pour le développement de ce type de services, et donc pour les éditeurs de contenus d'une part, et le secteur des communications électroniques dans son ensemble d'autre part. Dans ces conditions, l'Autorité estime nécessaire de préciser les règles de fonctionnement de ce marché et propose dans le présent document plusieurs actions en ce sens.

L'Autorité soumet par ailleurs à discussion plusieurs axes de réflexion qui permettraient selon elle d'accroître la confiance des consommateurs ainsi que leur protection dans l'utilisation de ces services, mais qui ne relèvent pas de son champ de compétence. Il s'agit, d'une part, de mesures concernant le contrôle déontologique, fonction indispensable pour la protection du consommateur. Il s'agit, d'autre part, de mesures permettant d'améliorer la lisibilité tarifaire au bénéfice du consommateur, et qui relèvent davantage d'une action concertée des opérateurs, le cas échéant accompagnée par le régulateur. Sur ce point, deux propositions sont formulées, relatives tout d'abord à la mise en place généralisée d'un schéma tarifaire au détail qui distinguerait le prix de la communication du prix du service, et enfin à une harmonisation des différents paliers tarifaires.

En tout état de cause, eu égard à la complexité du sujet analysé et à la diversité des situations présentes dans ce secteur, il est important de préciser que ces différentes propositions d'action ne sauraient être considérées comme exhaustives. Les contributeurs sont donc invités à commenter les propositions formulées par l'Autorité dans ce document, mais également à faire part de toutes autres actions complémentaires qui leur sembleraient nécessaires pour améliorer le fonctionnement de ce marché.

L'Autorité attache beaucoup d'importance au développement de ce secteur, et souhaite que toute personne intéressée et en particulier les associations de consommateurs ainsi que l'ensemble des acteurs impliqués dans la chaîne de valeur participent activement, au travers de cette consultation publique, à la réflexion qu'elle a engagée.

Paul Champsaur

Avertissement sur la mise en consultation publique

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en consultation publique pour six semaines, soit jusqu'au 5 janvier 2007, le présent document portant sur les services à valeur ajoutée accessibles depuis un numéro du plan national de numérotation ou services en ligne téléphoniques.

Les commentaires doivent être transmis à l'Autorité, **de préférence par e-mail** à sva@arcep.fr¹. Il sera tenu le plus grand compte des commentaires transmis à l'Autorité.

L'Autorité, dans un souci de transparence, **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 spécialement identifiée les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Toujours dans un souci de transparence, les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

¹ A défaut, ils peuvent être transmis par courrier à l'adresse suivante :
Service de Régulation des marchés fixe et mobile
Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
7, square Max Hymans – 75 730 Paris 15

I.	INTRODUCTION.....	5
I.A.	PRESENTATION DU PERIMETRE DE L'ANALYSE	5
I.B.	DEMARCHE DE L'ARCEP.....	8
I.B.1.	<i>Bref rappel historique de la régulation.....</i>	8
I.B.2.	<i>Evolutions du marché et difficultés identifiées.....</i>	9
I.B.3.	<i>Différentes modalités d'action de l'ARCEP selon les sujets identifiés.....</i>	13
II.	REGULATION ENVISAGEE PAR L'AUTORITE	14
II.A.	OBJECTIFS	14
II.B.	COMPETENCE DE L'AUTORITE.....	15
II.B.1.	<i>Incompétence de l'Autorité sur le contrôle des contenus.....</i>	15
II.B.2.	<i>Régulation symétrique et fondement juridique de l'action de l'Autorité.....</i>	16
II.B.3.	<i>Procédure.....</i>	17
II.B.4.	<i>Définitions.....</i>	18
II.C.	OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSEE AUX OPERATEURS DEPART	18
II.C.1.	<i>Objectif.....</i>	18
II.C.2.	<i>Opérateurs concernés</i>	19
II.C.3.	<i>Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture du numéro SVA</i>	19
II.C.4.	<i>Modalités de suspension de l'acheminement de l'appel</i>	21
II.C.5.	<i>Conclusion.....</i>	21
II.D.	OBLIGATION DE FACTURATION IMPOSEE AUX OPERATEURS DEPART FACTURIERS	22
II.D.1.	<i>Objectif.....</i>	22
II.D.2.	<i>Obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation et recouvrement.....</i>	22
II.D.3.	<i>Conclusion.....</i>	24
II.E.	OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSEE AUX EXPLOITANTS DE NUMEROS SVA	25
II.E.1.	<i>Objectif.....</i>	25
II.E.2.	<i>Définition des opérateurs concernés.....</i>	25
II.E.3.	<i>Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité au numéro SVA.....</i>	25
II.E.4.	<i>Modalités de suspension de l'acheminement de l'appel</i>	27
II.E.5.	<i>Conclusion.....</i>	27
II.F.	CAS PARTICULIER DES OPERATEURS REGULES AU TITRE D'UNE ANALYSE DE MARCHE MENEES EN APPLICATION DE L'ARTICLE L. 37-1 DU CPCE	28
III.	AUTRES AXES D'AMELIORATION	29
III.A.	L'IMPORTANCE DU CONTROLE DEONTOLOGIQUE.....	29
III.B.	AMELIORER LA LISIBILITE TARIFAIRE	32
III.B.1.	<i>Favoriser la mise en place de paliers communs</i>	33
III.B.2.	<i>Schéma tarifaire de détail en « C+S ».....</i>	35
III.B.3.	<i>Modalités de mise en œuvre de l'ensemble de ces évolutions.....</i>	37
III.C.	DE LA PORTABILITE DES NUMEROS SVA.....	38
ANNEXES.....	40

I. Introduction

Le présent document présente l'analyse de l'ARCEP sur le fonctionnement du marché des communications à destination de certains numéros du plan de numérotation.

I.A. Présentation du périmètre de l'analyse

Les numéros concernés

L'analyse porte sur les numéros du plan national de numérotation permettant l'accès à des services dénommés aujourd'hui « services à valeur ajoutée » (SVA) dans la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 de l'Autorité fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation. Elle vise ainsi l'accès aux numéros hébergeant ces services.

Dans la suite du présent document, l'Autorité utilise le terme de « *numéro SVA* » pour nommer les tranches de numérotation permettant d'accéder aux SVA, sans préjudice de toute autre tranche de numéros qui pourrait être définie ultérieurement par l'Autorité et se rattacher à ce type de services.

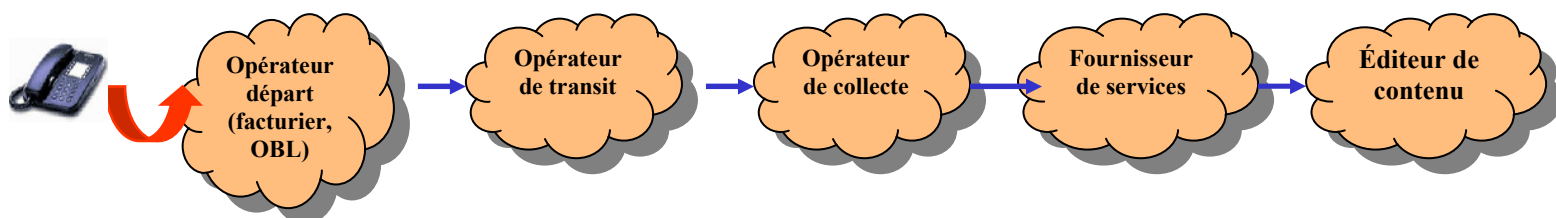
Les numéros concernés à ce jour sont ainsi les numéros :

- longs sous la forme 08ABPQMCDU, à l'exclusion des numéros de cette tranche réservés aux communications interpersonnelles, comme les numéros 087B ;
- courts sous la forme 3BPQ, 1XYZ ;
- 118XYZ (renseignements téléphoniques).

La catégorie des services concernés, encore appelés services spéciaux ou services en ligne téléphoniques, peut recouvrir plusieurs réalités : les services d'accès à l'Internet bas débit, les services vocaux ou de données permettant au client d'accéder à une information préenregistrée (renseignements météorologiques, horaires d'ouverture, etc.), achats de billets, etc.), à une information personnalisée (renseignement, achats de billets, etc.), ou à une combinaison des deux.

Chaîne de valeur synthétique des acteurs

Différents acteurs doivent être distingués :



- L'opérateur départ

Il s'agit de l'opérateur qui contrôle l'accès de l'appelant, c'est-à-dire l'utilisateur final, au réseau téléphonique. L'opérateur départ dispose donc d'une relation contractuelle avec ce

dernier, auquel il facture son service téléphonique. Concrètement, il s'agit de l'opérateur de boucle locale raccordant le client directement sur son réseau (véritable OBL, opérateur dégroupé, câblo-opérateur) ou de l'OBL virtuel (opérateur MVNO², opérateur ayant souscrit à la vente en gros du service téléphonique de France Télécom ou VGAST). On l'appellera indifféremment, dans la suite du document, opérateur départ ou opérateur facturier, selon le cas.

- L'opérateur de collecte

Le rôle de l'opérateur de collecte est d'assurer que l'ensemble des boucles locales aient accès au service du fournisseur de services qui fait appel à lui. Comme son nom l'indique, il est ainsi chargé de collecter les appels à destination du *numéro SVA* depuis l'ensemble des boucles locales ou le cas échéant une partie d'entre elles.

L'opérateur de collecte assure alors l'acheminement physique du trafic et assure en général une prestation additionnelle d'intermédiation financière : il récupère auprès de l'opérateur facturier les sommes payées par les appelants aux opérateurs départ et les reverse au fournisseur de services. Lorsque l'opérateur de collecte n'assure pas l'intermédiation financière pour les reversements, le fournisseur de services fait son affaire de la gestion des reversements (notamment en contractant directement avec les opérateurs facturiers).

L'opérateur de collecte peut également être lui-même fournisseur de prestations de détail dites « kiosque » ou « offres d'intégration » : l'opérateur de collecte est alors dit « kiosqueur ». Il offre des prestations sur un marché de détail où les utilisateurs finaux sont les éditeurs de contenu. C'est par exemple sur ce marché de détail que France Telecom (en tant qu'opérateur « kiosqueur ») propose son offre Audiotel. Dans ce cas, l'opérateur de collecte est en général l'opérateur qui exploite techniquement le numéro.

- L'opérateur de transit

Cet acteur, distinct de l'opérateur de collecte, existe quand par exemple il n'y pas d'interconnexion entre l'opérateur départ et l'opérateur de collecte, et que ce dernier n'est donc pas en mesure de collecter directement les appels au départ de la boucle locale en question. L'opérateur de transit assure alors la remontée du trafic au départ de cette boucle locale, et lui livre l'appel en un point d'interconnexion.

- Le fournisseur de services

Le fournisseur de services est un opérateur dit « intégrateur ». Il fournit aux éditeurs de contenu des prestations informatiques, d'hébergement de plateformes, etc.

Dans la plupart des cas, le fournisseur de services exploite le *numéro SVA* qu'il affecte à son client éditeur de contenu.

Pour être en mesure de construire ses offres de détail aux éditeurs de contenu, le fournisseur de services achète, lorsqu'il ne peut gérer cela lui-même, une prestation de collecte pour compte de tiers à l'opérateur de collecte de son choix. Il se situe donc, dans la chaîne de valeur, entre l'opérateur de collecte et l'éditeur de contenu. Le fournisseur de services est alors à la fois :

² *Mobile virtual network operator.*

- opérateur - acheteur de prestations de gros de collecte pour compte de tiers auprès d'opérateurs de collecte (et donc client des opérateurs de collecte sur un marché de gros) ;
- et offreur de prestations de détail - offres kiosques - (et donc concurrent des opérateurs de collecte « kiosqueurs » sur le marché de détail).

Il convient de noter que les fournisseurs de services exploitent techniquement les *numéros SVA* lorsqu'ils en sont attributaires (ex. 118XYZ) ou qu'ils en sont opérateurs receveurs dans le cadre d'une portabilité de *numéros SVA*.

Dans d'autres cas plus rares, le fournisseur de services n'exploite pas techniquement le *numéro SVA*. Pour bâtir son offre de détail, il achète donc lui-même, en général à un opérateur de collecte « kiosqueur », des prestations de détail de type « kiosque ». Le fournisseur de services assortit ces prestations de détail de prestations relevant de son expertise (informatique, en SVI, etc.) afin de pouvoir à son tour offrir des prestations étoffées sur ce même marché de détail aux éditeurs de contenu. Le fournisseur de services est alors à la fois :

- acheteur de prestations de détail - offres kiosques - auprès d'opérateurs de collecte « kiosqueurs » (et donc client de ces opérateurs de collecte sur le marché de détail) ;
- et offreur de prestations de détail - offres kiosques - (et donc concurrent de ces mêmes opérateurs de collecte sur le marché de détail).

Il convient de noter que ce cas correspond notamment à celui des fournisseurs de services qui contractent avec des éditeurs de contenu sans être ni attributaires de numéros ni opérateurs receveurs de numéros portés.

- L'éditeur de contenu

Il s'agit de l'acteur qui fournit le contenu et en a la responsabilité éditoriale. Il contracte avec un fournisseur de services ou un opérateur de collecte « kiosque » pour que ses services soient offerts au départ des différentes boucles locales.

Il convient de noter que l'éditeur de contenu peut par ailleurs effectuer des activités d'opérateur, à l'image des services d'assistance proposés par les opérateurs (pour lesquels ils sont eux-mêmes, par définition, les éditeurs de contenu), ou des fournisseurs de renseignements qui proposent, en complément du contenu, des prestations du type « mise en relation ».

Cette description montre que la chaîne de valeur connaît de multiples variantes selon l'intégration éventuelle de l'opérateur de boucle locale, qui peut être également opérateur de transit, opérateur collecteur et/ou éditeur de contenu. De même, l'opérateur de transit peut ne pas être nécessaire.

En tout état de cause, les services concernés par la présente analyse, se caractérisent par le fait que le fournisseur de services, choisi par l'éditeur de contenu, prend en charge l'acheminement d'une partie de la communication. Ils se caractérisent également par le fait que l'opérateur départ et le fournisseur de services participent à la fixation du tarif de détail des communications concernées. Ainsi, les contrats régissant l'accès aux *numéros SVA* au départ des boucles locales prévoient notamment les tarifs de détail à appliquer à l'appelant. Enfin, selon le niveau tarifaire de détail défini, le fournisseur de services peut percevoir une

part de la rémunération versée par l'appelant à son opérateur départ, et en reverser lui-même une part à l'éditeur de contenu.

L'appelant sollicite ainsi deux prestations distinctes, d'une part la communication téléphonique à destination du *numéro SVA* appelé, et d'autre part la fourniture du contenu auquel il a souhaité accéder. Pour ces deux prestations, il se retrouve à la fois client de son opérateur départ et client du fournisseur de services.

I.B. Démarche de l'ARCEP

I.B.1. Bref rappel historique de la régulation

Historiquement, la régulation des services à valeur ajoutée n'a concerné que France Télécom. En effet, seul opérateur disposant d'une boucle locale à l'échelle nationale, il était le seul opérateur à devoir fournir aux opérateurs nouveaux entrants des prestations d'interconnexion pour leur permettre d'offrir notamment des services à valeur ajoutée. La concurrence pour les SVA s'est ainsi à l'origine développée sur les activités de fournisseur de services et de collecte et non sur celle d'opérateur départ.

Les prestations de France Télécom relatives aux SVA consistaient en :

- des prestations de départ d'appel ;
- des prestations de facturation pour compte de tiers.

La prestation de facturation pour compte de tiers fournie par France Télécom est apparue essentielle pour permettre le développement d'une concurrence effective entre les nouveaux entrants et cet opérateur en raison :

- du caractère occasionnel de l'utilisation des services à valeur ajoutée par les abonnés ; ce qui ne permet pas une relation commerciale directe entre l'opérateur et l'utilisateur d'un tel service ;
- de la modicité relative des montants à facturer.

Ces deux prestations étaient comprises dans le catalogue d'interconnexion de France Télécom, et à ce titre soumises à l'obligation d'orientation vers les coûts. Celle de facturation pour compte de tiers a donné lieu à de nombreuses critiques du secteur concernant les tarifs appliqués et certaines modalités opérationnelles.

Ainsi, si pour les services à paliers tarifaires bas et intermédiaires (anciennement dits « à coûts partagés ») proposés par des fournisseurs de services alternatifs, France Télécom a accepté de fournir une prestation de facturation incluant le recouvrement des sommes impayées, ce n'est pas le cas pour les services à paliers tarifaires élevés (anciennement dits à « revenus partagés ») de ces opérateurs.

France Télécom ne prend donc en charge le recouvrement des impayés des services à paliers tarifaires élevés que pour ses propres offres, les offres kiosque Audiotel. En revanche, concernant les services à paliers tarifaires élevés fournis par les opérateurs alternatifs, il incombe à ces derniers de recouvrir les éventuelles sommes impayées ; ils ont pour ce faire recours à une société de recouvrement commune.

France Télécom a enrichi sa prestation en 2005, en acceptant notamment d'initier la procédure de recouvrement en envoyant une lettre de relance aux clients n'ayant pas payé

leurs communications à destination de services à paliers tarifaires élevés des opérateurs alternatifs, et en communiquant à ces derniers des états de gestion plus complets, permettant à la société de recouvrement de mieux cibler ses opérations.

Toutefois, les opérateurs alternatifs identifient cette absence de recouvrement dans la prestation offerte par l'opérateur historique comme un des freins les plus importants au développement de ce marché. La synthèse au questionnaire adressé aux opérateurs en janvier 2006 (cf. annexe II) souligne à nouveau l'actualité de ces critiques. Les débats et les critiques du secteur portent aussi depuis plusieurs années sur le montant de la prestation de facturation et recouvrement pour compte de tiers fournie par France Télécom pour les services à paliers tarifaires intermédiaires et sur celui de la prestation de facturation pour compte de tiers fournie pour les services à paliers tarifaires élevés.

Hormis ces deux types d'obligations imposées à France Télécom, aucune autre contrainte n'encadre la fourniture de prestations d'interconnexion par cette dernière aux opérateurs alternatifs pour leur permettre de fournir des services à valeur ajoutée. En particulier, l'obligation de sélection du transporteur imposée à France Télécom ne s'applique pas aux communications à destination des numéros à valeur ajoutée.

Il n'avait en effet pas été jugé pertinent à l'époque d'inclure ces communications dans le champ de cette obligation. Cette exclusion est principalement justifiée en raison du mode d'interconnexion mis en place pour l'acheminement des communications vers des services à valeur ajoutée. En effet, l'obligation de sélection du transporteur vise à introduire une concurrence sur le transport en permettant aux opérateurs alternatifs de prendre en charge le transport des communications des abonnés raccordés sur le réseau de France Télécom. Plus exactement, elle leur permet de prendre en charge la partie du transport de la communication à assurer au-delà de celle qui ne peut être assurée que par France Télécom, à savoir le départ d'appel. Or, s'agissant des services à valeur ajoutée, la concurrence sur le transport découle directement du mode d'interconnexion (dit « interconnexion indirecte ») qui s'est imposé, en vertu duquel il incombe à l'opérateur « arrivée », c'est-à-dire côté fournisseur de services, de collecter les appels au départ des boucles locales, et donc d'en assurer le transport au-delà de la partie obligatoirement effectuée par France Télécom. La situation concurrentielle est donc inversée par rapport aux communications interpersonnelles et dans cette hypothèse la sélection du transporteur n'aurait pas été un facteur supplémentaire de concurrence.

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques sur cette première partie descriptive.

I.B.2. Evolutions du marché et difficultés identifiées

Le secteur des services à valeur ajoutée est caractérisé par une complexité accrue qui rend difficile l'action des différents acteurs présents sur ce marché et la protection du consommateur en termes de lisibilité et de compréhension, notamment sur les aspects tarifaires.

Une insatisfaction des consommateurs

L'Autorité souligne que le fonctionnement du marché des SVA dépend largement de la confiance des consommateurs dans l'utilisation de ces services.

Or il apparaît que ceux-ci font part d'une insatisfaction croissante quant au fonctionnement de ce secteur. En particulier, ils soulignent des difficultés en termes de compréhension des tarifs, d'identification des différents acteurs en jeu ainsi que de contrôle des contenus offerts.

Tout d'abord, les modalités de tarification divergent entre les opérateurs fixe et mobile. Ainsi, l'abonné d'un réseau fixe doit payer un prix global pour accéder à un SVA. En revanche, pour un abonné mobile, le prix de détail réel comprend le prix du transport de la communication, composante C, plus le prix du service, composante S. Cette différence rend la compréhension des tarifs par les consommateurs complexe.

Ensuite, un nombre de paliers tarifaires importants, différents selon les opérateurs, sont utilisés. Si de fait, les paliers tarifaires créés par France Télécom ont structuré le marché, et si de nombreux opérateurs départ indiquent dans leur réponse au questionnaire qu'ils ont repris la même grille tarifaire que celle de France Télécom, cette situation tend à évoluer vers une plus grande hétérogénéité. En effet, d'une part les opérateurs départ ne suivent pas nécessairement les évolutions apportées par France Télécom à ses propres paliers et d'autre part, l'arrivée sur le marché des fournisseurs de services de renseignements a occasionné la création par les opérateurs départ de nouveaux paliers tarifaires, certains étant spécifiques aux services de renseignements téléphoniques. La situation devient donc de plus en plus complexe à gérer tant pour les opérateurs que pour les consommateurs. En outre, l'information des consommateurs sur les tarifs et notamment à l'occasion de modification tarifaire ne semble pas satisfaisante.

Une multiplication des acteurs

La situation est désormais très différente de celle de 1997. Le marché comprend plusieurs opérateurs qui contrôlent l'accès à leurs abonnés : les OBL fixes (France Télécom, opérateurs dégroupés, opérateurs alternatifs déployant des infrastructures en propre jusqu'à l'abonné) et mobiles, ainsi que les opérateurs de boucle locale virtuels tels que les MVNO ou les opérateurs bénéficiant de la VGAST.

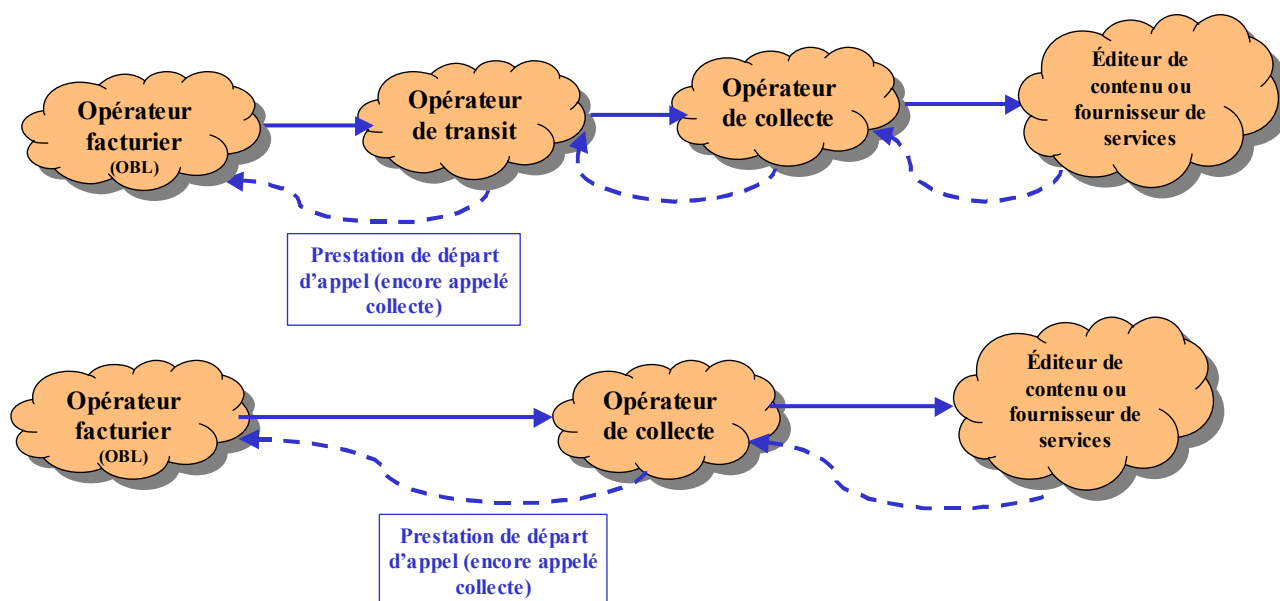
Cette augmentation du nombre des opérateurs départ, facteur de concurrence, complexifie dans le même temps la tâche des éditeurs de contenu et fournisseurs de services soucieux d'être joints par le plus d'abonnés possible. Il leur est en effet nécessaire de contracter avec l'ensemble de ces opérateurs départ. Inversement, ces derniers, quelle que soit leur taille, souhaitent contracter, pour accroître l'éventail des services accessibles via leur service téléphonique, avec les éditeurs de contenu ou leur mandant (fournisseur de services/opérateur collecteur).

Une diversité de schémas contractuels

Si le nombre d'acteurs intervenant pour la fourniture de services à valeur ajoutée est important, la diversité contractuelle l'est tout autant.

Ainsi, comme le démontrent les réponses au questionnaire précité, les schémas contractuels mis en place par les opérateurs tant en termes d'interconnexion que de facturation sont caractérisés par une grande hétérogénéité.

En ce qui concerne les modalités d'interconnexion, l'ensemble des OBL ont mis en place un schéma d'interconnexion sur le mode « départ d'appel », dit « interconnexion indirecte »³. Dans cette configuration, l'opérateur en aval de la chaîne achète à l'opérateur de boucle locale une prestation d'interconnexion pour la collecte du trafic à destination de son propre réseau, dénommée prestation de départ d'appel. L'acheteur de cette prestation est l'opérateur de l'appelé.



En ce qui concerne la rémunération de la prestation de départ d'appel, si les opérateurs départ fixes la facturent sur le marché de gros à l'opérateur qui a contracté avec eux pour l'acheminement des communications concernées, le schéma est différent au départ des boucles locales mobiles. Ainsi, tous les OBL mobiles facturent leur prestation de départ d'appel à l'appelant sur le marché de détail.

Cette différence de facturation du départ d'appel entre opérateurs mobiles et fixes a des conséquences sur la tarification de détail. Ainsi, en ce qui concerne la tarification au détail d'un service à valeur ajoutée au départ d'un fixe, le consommateur doit payer un prix global qui comprend tant la rémunération du transport que celle du service. En revanche, au départ d'un mobile, le consommateur doit payer deux tarifs différents qui s'ajoutent :

- celui de la communication, ou C, encore appelé « *air time* », qui rémunère la prestation d'acheminement du trafic par l'OBL mobile et en particulier la prestation de départ d'appel ;

³ Ce schéma s'oppose à celui de l'interconnexion en mode terminaison d'appel, aussi appelé « interconnexion directe », communément appliqué pour les communications interpersonnelles. Dans ce dernier schéma, l'opérateur de boucle locale achète à l'opérateur en aval de la chaîne une prestation d'interconnexion pour la terminaison de son trafic, ou prestation de terminaison d'appel. L'acheteur de la prestation d'interconnexion est dans ce cas l'opérateur de l'appelant.

- celui du service, ou S, qui rémunère la prestation de l'éditeur de contenu.

Par ailleurs, si l'opérateur de boucle locale assure toujours techniquement la prestation de départ d'appel, la qualification contractuelle de la relation qui le lie au fournisseur de services (ou à son collecteur) peut néanmoins différer. Ainsi, si dans certains contrats, l'opérateur départ apparaît comme offrant une prestation au fournisseur de services, il apparaît dans d'autres cas comme au contraire bénéficiant d'une prestation du fournisseur de services qui met son numéro à disposition de ses abonnés.

En ce qui concerne les modalités financières et la responsabilité en termes de facturation, telles qu'elles apparaissent dans les contrats, les schémas sont également variés. Ainsi, certains opérateurs facturiers précisent offrir une prestation de facturation pour compte de tiers qui comprend la facturation, l'encaissement et dans la plupart des cas le recouvrement des impayés. Dans cette hypothèse, l'opérateur départ fixe le pourcentage du tarif de la communication au détail qu'il conserve pour rémunérer sa prestation (taux de rétention).

D'autres opérateurs départ indiquent avoir opté pour un schéma de facturation en nom propre, qui inclut donc par nature la prestation de recouvrement, puisque les sommes perçues sur le marché de détail des communications constituent pour eux une créance propre. Cette modalité semble recouvrir différentes possibilités contractuelles : contrat de mandat, délégation de paiement, etc. Dans cette hypothèse, l'opérateur départ fixe le pourcentage du tarif de la communication qu'il reverse à son co-contractant (taux de reversement).

L'imprécision des dispositions réglementaires relatives à la fourniture de services à valeur ajoutée

Le marché des services à valeur ajoutée s'est développé sans encadrement législatif ou réglementaire spécifique et l'offre de l'opérateur historique a de fait structuré le marché. Hormis les contraintes *ex ante* imposées à l'opérateur historique et rappelées ci-avant, les obligations en terme d'interconnexion pour les opérateurs de réseau, et les réglementations spécifiques applicables le cas échéant à la fourniture de services de contenu, il n'existe aucune règle quant aux modalités d'acheminement ou de facturation de ces services, que ce soit dans le droit européen ou le droit national.

Des difficultés pour contracter

Comme exposé par certains acteurs dans leur réponse au questionnaire, la nécessité de contracter avec l'ensemble des opérateurs départ ou l'ensemble des fournisseurs de services/éditeurs de contenu pose de nombreuses difficultés.

Il apparaît ainsi que dans certains cas, les fournisseurs de services ne contractualisent pas avec l'ensemble des opérateurs départ, ce qui signifie que les services à valeur ajoutée qu'ils offrent via un numéro du plan national de numérotation ne sont pas accessibles à l'ensemble des abonnés français, ou, s'ils sont accessibles, que les sommes encaissées sont intégralement conservées par ces opérateurs. Un opérateur départ de taille modeste indique ainsi que sa taille est un motif de refus de contractualiser pour certains fournisseurs de services/éditeurs de contenu qui ne souhaitent pas développer les infrastructures d'interconnexion nécessaires pour collecter les appels au départ de sa boucle locale.

En outre, plusieurs opérateurs départ précisent que dans certains cas et pour diverses raisons ils n'acheminent pas le trafic vers certains services : choix de l'éditeur, problèmes techniques, problèmes de nature déontologique ou inhérents à des contentieux en cours, non signature des contrats nécessaires, etc.

Enfin, la facturation est également un sujet de difficulté. Il ressort ainsi des réponses au questionnaire précité que, d'une part, une offre de facturation sans recouvrement de la part d'un opérateur facturier est inefficace et coûteuse pour les autres opérateurs qui fournissent des services à valeur ajoutée. L'absence de recouvrement constitue ainsi un frein au développement de ce marché. D'autre part, il apparaît que les taux de rétention/reversement fixés par les opérateurs départ pour rémunérer leur offre de facturation pour compte de tiers ou d'accès à leurs abonnés sont marqués par une grande hétérogénéité, ce qui suscite la critique de nombreux éditeurs de contenu/fournisseurs de services.

Une demande de contrôle déontologique accrue

Dans leur réponse au questionnaire, les acteurs ont formulé plusieurs remarques en ce qui concerne le contrôle déontologique. De nombreux acteurs insistent ainsi sur l'importance du contrôle des contenus. Ils estiment nécessaire que des règles déontologiques prenant en compte la nature des services aujourd'hui offerts soient fixées et qu'une instance opérationnelle en contrôle l'application. Au demeurant, de telles règles apparaissent tout autant nécessaires pour garantir la confiance des consommateurs dans l'utilisation des SVA.

I.B.3. Différentes modalités d'action de l'ARCEP selon les sujets identifiés

Sur les sujets relevant de sa compétence, l'Autorité entend clarifier certaines règles (cf. partie II) qui s'imposeraient à tous les opérateurs qui contrôlent l'accès à un utilisateur final afin :

- de garantir l'accessibilité et l'acheminement des communications vers les *numéros SVA* ;
- de préciser les règles en termes de facturation et de recouvrement.

Eu égard aux évolutions du marché précitées, l'Autorité estime justifié d'imposer une régulation symétrique des opérateurs, i.e. des règles identiques pour l'ensemble d'entre eux. Les règles qu'elle envisage d'adopter devraient permettre de résoudre les principales difficultés rencontrées sur ce marché, au bénéfice de l'ensemble des acteurs, consommateurs, opérateurs et éditeurs de contenu.

Par ailleurs, sur les sujets relatifs à l'amélioration de la lisibilité tarifaire pour le consommateur que ce soit en termes de paliers tarifaires ou de schémas tarifaires de détail, l'Autorité estime nécessaire une action constructive du secteur, dans le cadre d'une « autorégulation » (cf. partie III), qu'elle pourra si nécessaire accompagner.

Enfin, en ce qui concerne le contrôle des contenus, pour lesquels l'Autorité n'est pas compétente, une action des autorités en charge de ces sujets semble nécessaire pour favoriser la confiance des consommateurs et des acteurs dans le marché des SVA.

II. Régulation envisagée par l’Autorité

Dans cette partie, l’Autorité précise les actions qu’elle propose de mettre en œuvre sur les sujets relevant de sa compétence, afin d’améliorer le fonctionnement du secteur des SVA au bénéfice des différents acteurs et des consommateurs.

II.A. Objectifs

Comme exposé précédemment, l’Autorité estime que certaines difficultés dans le fonctionnement du marché des services à valeur ajoutée, qui empêchent son essor, peuvent être traitées par la mise en place d’une régulation symétrique applicable aux différents acteurs concernés.

Lors d’une communication à destination d’un *numéro SVA*, une relation est établie entre deux utilisateurs finals : l’appelant d’un côté, et l’éditeur de contenu (ou plus exactement sa « plateforme ») de l’autre. Ainsi, la communication débute sur le réseau de boucle locale à partir duquel est émis l’appel, et s’achève sur le réseau de boucle locale sur lequel est située la plateforme de l’éditeur de contenu fournissant le service à valeur ajoutée.

Pour que cette communication puisse être acheminée de bout en bout dans de bonnes conditions, il faut que l’opérateur qui « gère » les appels sortants de l’appelant d’une part (ou opérateur départ), et l’opérateur qui gère l’entrée des appels sur la plateforme de l’éditeur de contenu d’autre part (ci-après « opérateur exploitant le *numéro SVA* »), le rendent possible.

Ainsi l’opérateur départ doit-il faire le nécessaire pour que le *numéro SVA* de l’éditeur de contenu soit techniquement « ouvert » sur le réseau de boucle locale de l’appelant, et le cas échéant livrer l’appel à l’interconnexion, sur le réseau de collecte choisi par le fournisseur de services.

De son côté, l’opérateur qui exploite le *numéro SVA* doit par exemple entreprendre les démarches contractuelles nécessaires pour que le *numéro SVA* soit techniquement ouvert au départ du réseau de l’appelant (et plus globalement au départ de tous les réseaux de boucle locale), faire collecter l’appel, le traiter en réception, le livrer à l’appelé, etc.

L’Autorité estime par conséquent nécessaire de définir les règles communes d’acheminement et de facturation, afin de garantir les conditions d’une concurrence effective et loyale au bénéfice du consommateur sur le secteur des services à valeur ajoutée et de permettre l’interopérabilité de bout en bout des services de communications électroniques offerts par les exploitants de *numéros SVA* aux éditeurs de contenu avec le service téléphonique offert par les opérateurs départ à leurs abonnés.

II.B. Compétence de l'Autorité

II.B.1. Incompétence de l'Autorité sur le contrôle des contenus

Il convient de rappeler que l'Autorité n'est pas compétente en matière de contenu. Ce constat a déjà été souligné dans de nombreux règlements de différends, et confirmé par la Cour d'appel de Paris⁴ et la Cour de cassation⁵. Le contenu des services est en revanche soumis aux règles de déontologie du Conseil Supérieur de la Télématique et du Comité de la Télématique Anonyme (CST-CTA).

La Cour de cassation⁶ a en particulier précisé que :

« Considérant [...] qu'en l'espèce le litige dont celle-ci [l'Autorité] a été saisie ne se rattache pas à un problème d'accès aux services en ligne audiotel, au sens de l'article L. 36-8 du code des postes et des télécommunications, mais tend seulement à remettre en cause les modalités de régulation de ces services, issues de l'application du décret du 25 février 1993 dont l'objet même était d'instituer une procédure permettant que des restrictions soient apportées au principe de la liberté des télécommunications dans le cas des services Télétel et services offerts sur les kiosques télématiques ou téléphoniques, en fonction de leur contenu, dès lors que celui-ci est de nature à porter atteinte à la protection de la jeunesse ;

Qu'en effet, cette saisine soumet à l'Autorité le litige qui oppose la société Copper Communications à la société France Télécom sur la validité des clauses contenus dans deux contrats Audiotel dont il n'est pas discuté qu'ils aient été établis conformément aux dispositions des articles D. 406-1 et suivants du Code des postes et des télécommunications, instituant le Conseil supérieur de la télématique et le Comité de la télématique anonyme, qui n'ont été ni écartées ni modifiées par la loi du 26 juillet 1996 créant une autorité de régulation des télécommunications ;

Or, considérant que l'Autorité, qui agit dans le respect des dispositions du Code des postes et télécommunications et de ses règlements d'application, ainsi que le rappelle l'article L. 36-6 de ce Code, n'a été investie ni du pouvoir d'interprétation des lois et règlements ni de celui de contrôler la légalité d'un règlement dont l'objet a été précisément d'instituer un mécanisme de contrôle du contenu des services Télétel et services offerts sur les kiosques télématiques ou téléphoniques ;

Qu'elle n'a dès lors pas vocation à apprécier les clauses insérées dans des contrats en application du régime juridique d'exception prévu pour les services Audiotel ;

Qu'il s'ensuit que, sans méconnaître l'étendue de ses pouvoirs et sans dénaturer le litige dont elle était saisie, l'Autorité s'est à juste titre déclarée incompétente pour trancher le litige dont la société Copper communications l'avait saisie »

Par conséquent, l'ensemble des obligations que l'Autorité entend préciser s'appliquent d'une part aux seuls opérateurs - i.e. les utilisateurs finals ne sont pas concernés -, et d'autre part sont sans préjudice des contraintes réglementaires spécifiques qui peuvent s'appliquer au contenu.

⁴ Arrêt du 15 décembre 1998, sur le règlement de différend du 30 mars 1998 Copper où l'Autorité s'était déclarée incompétente pour examiner des questions relatives au contenu

⁵ Arrêt du 14 novembre 2000, sur la même affaire

⁶ Arrêt du 14 novembre 2000, sur la même affaire

II.B.2. Régulation symétrique et fondement juridique de l'action de l'Autorité

Les obligations que l'Autorité envisage d'adopter visent l'ensemble des opérateurs, fixes et mobiles, indépendamment de toute puissance de marché. Elles ne relèvent donc pas d'un exercice d'analyse de marché au sens des dispositions de l'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

La directive accès⁷ (article 5) et le CPCE prévoient que l'Autorité est compétente pour imposer des obligations « symétriques » dans certaines conditions.

Ainsi, l'article L. 34-8 III du CPCE dispose que « *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.* »

Il est précisé par l'article D. 99-11 du même code qui dispose que « *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 et adoptées dans le respect des procédures prévues aux articles L. 32-1 (III) et L. 37-3. Elles sont imposées de façon à donner effet aux objectifs définis à l'article L. 32-1 et en particulier à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable ou à procurer un avantage maximal aux utilisateurs finals. Elles s'appliquent sans préjudice des autres obligations en matière d'accès et d'interconnexion susceptibles d'être imposées aux opérateurs en application du présent code. »

Au cas d'espèce, il existe deux types d'utilisateur final, dont les accès sont contrôlés par des opérateurs.

D'une part, l'utilisateur final « appelant » un *numéro SVA*. L'accès à cet utilisateur est « contrôlé » par un opérateur départ, l'opérateur de boucle locale fixe ou mobile, réel ou virtuel (MVNO, VGAST) qui gère, d'une manière ou d'une autre, son accès au service téléphonique.

D'autre part, l'éditeur de contenu à l'autre extrémité de la chaîne de valeur est également un utilisateur final. L'accès aux services qu'il fournit est « contrôlé » par l'opérateur qui exploite son *numéro SVA*.

Il convient à cet égard de rappeler que l'article 2 n) de la directive cadre⁸ définit l'utilisateur final comme : « *un utilisateur qui ne fournit pas de réseaux de communication publics ou de services de communications électroniques accessibles au public* », l'utilisateur étant lui même

⁷ Directive 2002/19/CE 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 (directive « accès »)

⁸ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002

défini au h) comme « *une personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public* ».

En application de l'article L. 34-8 III précité, l'Autorité est ainsi en mesure d'imposer à ces deux types d'opérateurs, qui contrôlent l'accès à des utilisateurs finals, i.e. l'opérateur départ et l'opérateur exploitant le *numéro SVA*, 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* ».

Or, les obligations envisagées par l'Autorité visent à imposer aux opérateurs qui contrôlent l'accès à un utilisateur final des mesures afin d'assurer l'interopérabilité du service téléphonique, offert à l'appelant, avec le service de communications électroniques offert par les exploitants de *numéros SVA* aux éditeurs de contenu. Ces mesures ont ainsi pour objet de préciser les règles d'accès aux SVA, ce qui correspond bien au champ d'application de cet article.

L'Autorité démontre en outre ci-après en quoi chacune des obligations proposées est nécessaire et proportionnée aux objectifs que lui assigne le CPCE.

II.B.3. Procédure

Tant l'article 5 de la directive accès que l'article D. 99-11 du CPCE imposent à l'Autorité, lorsqu'elle envisage de mettre en œuvre ces dispositions, de mener une consultation publique et de notifier son projet de décision à la Commission européenne et aux autres régulateurs de l'Union européenne. L'Autorité doit prendre en compte les observations des contributeurs ainsi que celles de la Commission européenne et des autres régulateurs de l'Union européenne avant de pouvoir adopter son projet de mesure. Elle devra également soumettre son projet de décision pour avis à la Commission consultative des radiocommunications et à la Commission consultative des réseaux et services de communications électroniques.

En outre, l'article L. 36-6 du CPCE dispose que si l'Autorité est compétente pour préciser, conformément aux dispositions de l'article L. 34-8, les règles imposables aux opérateurs de communications électroniques en ce qui concerne les conditions techniques et tarifaires d'interconnexion et d'accès, elle doit soumettre sa décision à l'homologation du ministre en charge des communications électroniques.

Dans ces conditions, l'Autorité entend prendre en compte les observations formulées par les contributeurs lors de la présente consultation publique. Elle notifiera ensuite un projet de décision à la Commission européenne et aux autres régulateurs, tout en le soumettant en parallèle à une seconde consultation publique. Enfin, après avoir pris en compte l'ensemble des commentaires, elle adoptera sa décision et la transmettra pour homologation au ministre en charge des communications électroniques.

II.B.4. Définitions

Dans le présent document, on entend par :

Numéro : tout numéro hébergeant un service fourni par l'appelé. Les services visés correspondent aujourd'hui aux services à valeur ajoutée figurant dans la décision n°05-1085 du 15 décembre de l'Autorité. Les tranches de numéros concernées sont donc :

- les tranches 08AB (avec A différent de 7), 3BPQ, 1XYZ et 118XYZ ;
- toute autre tranche le cas échéant ultérieurement définie par l'Autorité et destinée à héberger de tels services.

Appelé : personne physique ou morale que l'appelant identifie derrière le numéro du plan national de numérotation qu'il a composé.

Opérateurs contrôlant l'accès à l'utilisateur final : opérateurs qui contrôlent dans quelle mesure un utilisateur final peut joindre un numéro ou être joint sur un numéro. Il s'agit notamment des opérateurs possédant un lien contractuel avec un tel utilisateur, ou exploitant un numéro.

Opérateur exploitant un numéro : opérateur qui gère la réception, par l'utilisateur final, des appels à destination de ce numéro. Il peut s'agir, selon les cas, de l'opérateur attributaire du numéro du plan national de numérotation, de l'opérateur bénéficiaire d'une mise à disposition de ce numéro au sens de la décision n° 05-1084 de l'Autorité du 15 décembre 2005, ou de l'opérateur receveur suite à une portabilité.

Utilisateur final⁹ : toute personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessibles au public et qui ne fournit pas de réseaux de communication publics ou de services de communications électroniques accessibles au public. Il peut ainsi notamment s'agir d'un abonné appelant ou d'un éditeur de contenu.

Q.2 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux définitions proposées ?

II.C. Obligation d'acheminement imposée aux opérateurs départ

II.C.1. Objectif

L'Autorité poursuit l'objectif de rendre l'ensemble des services à valeur ajoutée accessibles depuis l'ensemble des réseaux de boucle locale, afin de garantir une interopérabilité généralisée des services sur les réseaux, au bénéfice des utilisateurs finals, et dans des conditions permettant de garantir une concurrence effective et loyale entre exploitants de *numéros SVA*, conformément aux objectifs que lui assigne l'article L. 32-1 du CPCE.

Comme exposé dans la partie I, si les acteurs considèrent en pratique que les *numéros SVA* sont en règle générale accessibles depuis les réseaux des opérateurs départ, il existe d'une part

⁹ Définition issue de la directive service universel 2002/22/CE en date du 7 mars 2002

une diversité, et donc une complexité, des schémas opérationnels d'ouverture et d'autre part de nombreuses exceptions selon les opérateurs.

L'Autorité souhaite de ce fait préciser quelles sont les obligations auxquelles les opérateurs départ sont soumis.

II.C.2. Opérateurs concernés

L'Autorité souligne que, dans la plupart des cas, l'accès à l'appelant est « contrôlé » par l'opérateur de boucle locale sur le réseau duquel est physiquement raccordé l'appelant, ou opérateur départ.

Dans certains cas toutefois, et en particulier dans le cas d'abonnés ayant souscrit aux offres de détail d'opérateurs reposant sur la VGAST, ou aux offres d'opérateurs mobiles virtuels de type MVNO, ce sont ces derniers qui contrôlent l'accès à ces abonnés, puisqu'ils maîtrisent le lien contractuel.

L'opérateur départ, tel que défini en partie I, s'identifie donc en général à l'OBL réel, sauf si le client a contracté avec un OBL virtuel, auquel cas c'est ce dernier qui sera identifié comme tel.

II.C.3. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture du numéro SVA

Dans la plupart des cas, les schémas contractuels sur lesquels repose le service d'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée prévoient que l'opérateur exploitant le *numéro SVA*, et qui souhaite par conséquent offrir le service qu'il héberge derrière ce *numéro SVA* au départ de l'ensemble des réseaux de boucle locale, s'adresse aux opérateurs départ pour solliciter l'« ouverture » de son *numéro SVA* au départ de leurs réseaux.

Derrière le mot « ouverture », il faut comprendre que l'exploitant du *numéro SVA* sollicite de l'opérateur départ l'acheminement du trafic qui lui est destiné jusqu'à un point d'interconnexion donné, après lequel il, ou éventuellement un opérateur de collecte de son choix, sera en mesure de le prendre en charge. Une telle demande peut par conséquent s'accompagner de demandes de ressources « associées », relatives par exemple au schéma d'interconnexion souhaité ou aux modalités de raccordement physique aux sites d'interconnexion.

L'Autorité estime que l'opérateur départ doit faire droit à toute demande d'ouverture du *numéro SVA*, et donc aux ressources associées, dans la mesure où elle apparaît raisonnable, notamment au regard de sa capacité technique à la satisfaire, de son bien-fondé technique et économique, ou du besoin du demandeur. Le caractère raisonnable de cette demande sera ainsi apprécié au cas par cas et notamment en tenant compte des schémas d'interconnexion demandés.

Ainsi, et à titre d'exemple, si l'opérateur exploitant le *numéro SVA* sollicite une architecture d'interconnexion très différente de celle mise en place habituellement par l'opérateur départ, et générant de ce fait de nombreux coûts d'adaptation, sa demande pourrait ne pas être considérée raisonnable. De même, si la demande d'ouverture est associée à une demande de

facturation sur le marché de détail qui n'apparaîtrait pas raisonnable, l'opérateur pourrait refuser d'offrir l'accessibilité au *numéro SVA* (cf. partie II.D.2).

Par ailleurs, les éventuels refus de l'opérateur départ fondés uniquement sur la nature du contenu du service fourni ne relèveront pas de la compétence de l'ARCEP. Dans l'hypothèse où le demandeur estimerait toutefois que le refus n'est en fait pas lié au contenu, mais qu'il relève bien de la compétence de l'Autorité, il lui appartiendrait de recueillir l'avis des instances compétentes en termes de contenu confirmant son analyse.

Mesures complémentaires

Non discrimination

Il est nécessaire, pour garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale, que les opérateurs départ fassent droit aux demandes raisonnables d'ouverture de *numéros SVA* dans des conditions non discriminatoires.

Il est entendu par non discrimination, le fait que chaque opérateur départ offre aux opérateurs qui lui en font la demande, un accès dans des circonstances équivalentes à ses utilisateurs finals pour l'acheminement de communications SVA dans 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*, 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, etc.

Transparence

L'Autorité propose également que les opérateurs départ soient soumis à une obligation de 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*.

Ainsi, à titre d'exemple, ils devront veiller à ce que les modalités d'ouverture des *numéros SVA* sur leur réseau soient publiques, ou à tout le moins consultables aisément par tout opérateur susceptible d'en faire usage.

Objectivité

Enfin, et afin d'assurer l'effectivité de ces obligations, il est également nécessaire que les opérateurs départ fassent droit aux demandes d'ouverture des *numéros SVA* dans des conditions objectives.

En particulier, tout refus éventuel devra être explicite et justifié par des raisons clairement exposées.

II.C.4. Modalités de suspension de l'acheminement de l'appel

Toutefois, l'Autorité estime qu'il est nécessaire de garantir aux opérateurs départ la possibilité de suspendre, temporairement ou même définitivement, l'accès au service hébergé derrière un *numéro SVA*, dans la mesure où une fraude ou un abus seraient caractérisés.

De même, l'Autorité estime que, dans la mesure où des dispositions légales relatives à un cadre déontologique le leur permettraient, il est nécessaire de garantir aux opérateurs départ, qui commercialisent le service téléphonique aux abonnés, et qui leur donnent de ce fait accès aux services hébergés derrière des *numéros SVA*, la possibilité de suspendre, temporairement ou même définitivement l'accès à ces services, en se prévalant de ces dispositions, dès lors que cela serait justifié.

L'obligation que l'Autorité propose d'adopter ne saurait ainsi être invoquée par l'exploitant du *numéro SVA* pour forcer le maintien de l'accessibilité de son *numéro SVA* en cas de fraude, d'abus ou de manquement aux règles déontologiques.

II.C.5. Conclusion

L'Autorité propose donc d'imposer aux opérateurs départ l'obligation suivante :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre des 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 légale permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques. »

Cette obligation imposée aux opérateurs départ, dans la mesure où ils contrôlent l'accès aux utilisateurs finals susceptibles de joindre des *numéros SVA*, apparaît pleinement conforme aux objectifs poursuivis par l'Autorité, et notamment ceux qui lui sont imposés aux 2^o, 4^o et 10^o de l'article L. 32-1 II du CPCE.

Enfin, l'Autorité l'estime proportionnée en ce qu'elle est nécessaire à la clarification des contraintes qui pèsent sur les opérateurs départ en termes d'accessibilité aux utilisateurs finals dont ils contrôlent l'accès. Cette obligation est en outre peu contraignante à leur égard, puisqu'un grand nombre d'acteurs l'appliquent de fait aujourd'hui.

Il convient de noter que cette obligation n'interdirait pas aux opérateurs commercialisant le service téléphonique de proposer des offres optionnelles dans lesquelles l'accès à certains

numéros SVA serait bloqué. A titre d'exemple, une option permettant de bloquer l'accès aux *numéros SVA* les plus chers, qui au demeurant existe au départ de certains réseaux, ne serait pas de nature à conduire l'opérateur à méconnaître son obligation de répondre aux demandes raisonnables d'ouverture des *numéros SVA*, puisque c'est à la demande de son abonné qu'il procéderait à cette restriction.

Q.3 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés, et à l'obligation que l'Autorité propose ici d'adopter ?

Q.3 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les exploitants de *numéro SVA* ?

II.D. Obligation de facturation imposée aux opérateurs facturiers

II.D.1. Objectif

Pour qu'une communication à destination d'un *numéro SVA* puisse être offerte, il faut d'une part qu'elle puisse être facturée et d'autre part qu'elle le soit dans des conditions raisonnables. Comme exposé précédemment, les modalités de facturation (facturation/recouvrement) et le taux de rétention (ou, le cas échéant, de reversement) fixés par l'opérateur facturier peuvent, dans certains cas, constituer de sérieux freins au développement du secteur.

Ainsi, afin de promouvoir une concurrence effective et loyale sur le marché des SVA au bénéfice du consommateur, il semble essentiel à l'Autorité de clarifier les règles de facturation que les opérateurs facturiers doivent respecter.

II.D.2. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation et recouvrement

Le prix d'un service à valeur ajoutée proposé aux utilisateurs finals est en général suffisamment peu élevé, ce qui rend difficile, et peu pertinente, toute contractualisation directe entre ces utilisateurs et l'éditeur de contenu. Il est par conséquent habituel qu'un exploitant de *numéro SVA* (ou son mandataire), demande à l'opérateur facturier d'assurer des prestations liées à la facturation dudit service SVA auprès de l'abonné.

Outre la facturation du service lui-même, l'exploitant du *numéro SVA* pourra le cas échéant demander à l'opérateur facturier d'assurer le recouvrement des éventuelles sommes impayées. Cette demande apparaît légitime, dès lors que l'opérateur facturier est le seul à disposer de la relation contractuelle avec l'utilisateur du service téléphonique, et ainsi le seul à disposer de l'ensemble des moyens coercitifs nécessaires, si besoin, au recouvrement des sommes impayées par ses abonnés. En particulier, il est en mesure de menacer l'utilisateur final de mettre sa ligne téléphonique en service restreint, voire de la suspendre.

De telles demandes, lorsqu'elles apparaissent raisonnables, doivent donc être acceptées par l'opérateur facturier.

A défaut, les éditeurs de contenu seraient contraints de contractualiser un à un avec tous les abonnés de l'opérateur départ, 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 le recouvrement de leurs impayés, ils ne sauraient être aussi efficaces que l'opérateur facturier, ne pouvant notamment menacer le client mauvais payeur de couper la ligne téléphonique.

Comme exposé en partie I, les modalités de facturation se traduisent contractuellement de multiples façons entre les opérateurs (facturation/recouvrement pour compte de tiers, en mode dit « ducroire », facturation en nom propre, délégation de paiement etc.). L'obligation proposée par l'Autorité est *a priori* rédigée d'une façon suffisamment neutre pour s'adapter aux différents schémas de facturation mis en place à ce jour par les opérateurs.

Par ailleurs, la demande de facturation/recouvrement peut également s'accompagner de demandes associées, relatives par exemple à la structure tarifaire¹⁰ ou encore au palier tarifaire que l'exploitant du *numéro SVA* souhaite voir appliquer au détail.

De nouveau, ces demandes associées participeront à l'évaluation du caractère raisonnable ou non de la demande globale. En particulier, ces demandes associées devront être analysées au regard de la capacité technique de l'opérateur facturier à les satisfaire, ou de leur bien-fondé technique et économique.

Impact sur les taux de facturation-recouvrement / taux de reversement

Quel que soit le schéma retenu, l'opérateur facturier fixe un « taux » : taux de rétention dans les schémas de facturation pour compte de tiers, taux de reversement en cas de facturation en nom propre. L'application de ce taux détermine le partage de la rémunération entre l'opérateur facturier et l'exploitant du *numéro SVA* pour chaque appel.

Par conséquent, lors de la mise en œuvre de cette obligation, l'exploitant du *numéro SVA* accompagnera sa demande de facturation d'une demande concernant le niveau de ce taux.

L'Autorité estime que la demande concernant ce taux étant indissociable de la demande liée à la facturation-recouvrement elle-même, elle participe à l'évaluation du caractère raisonnable ou non de l'ensemble de la demande liée à la facturation.

Un taux raisonnable s'entend comme un taux reflétant le fait que l'appelant qui compose un *numéro SVA* est à la fois client de l'opérateur départ et celui de l'éditeur de contenu.

Mesures complémentaires

Non discrimination

Par ailleurs, il est nécessaire, pour garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice du consommateur, que les opérateurs facturiers fassent droit à ces demandes dans

¹⁰ Par exemple, l'exploitant du *numéro* adresserait une demande en vertu de laquelle l'opérateur facturier devrait facturer le prix du service indépendamment du prix de la communication téléphonique permettant d'y avoir accès, ou inversement, en vertu de laquelle il devrait facturer le service et la communication globalement.

des conditions non discriminatoires. Comme pour l'obligation d'accessibilité, cette obligation s'entend pour l'opérateur facturier comme le fait d'offrir aux opérateurs qui formulent une demande de facturation dans des circonstances équivalentes, des conditions équivalentes tant à celles fournies en interne à ses services, filiales et partenaires qu'à celles fournies en externe à d'autres opérateurs.

Cette obligation s'applique tant sur la prestation de facturation proprement dite que sur celle de recouvrement ou encore sur le niveau du taux.

Concernant la facturation, et à titre d'exemple, l'opérateur devra faire figurer, sur les factures, les montants dus au titre de l'ensemble des appels vers des *numéros SVA* de manière non discriminatoire, fixer les mêmes seuils de déclenchement de facturation¹¹ pour l'ensemble des communications SVA au sein d'un même palier tarifaire, lorsque de tels seuils existent, etc. Il devra également accepter de fournir une prestation, un taux de facturation-recouvrement, un taux 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.

Concernant la prestation de recouvrement, et dans la mesure où elle répond à une demande raisonnable, l'opérateur facturier devra l'assurer dans des conditions équivalentes à celles qu'il utilise en interne, notamment en ce qui concerne le cas échéant, la menace de coupure de la ligne ou tout autre moyen auquel il a recours pour ses propres services.

Objectivité

Enfin, et afin d'assurer l'effectivité de ces obligations, il est également nécessaire que les opérateurs facturiers fassent droit aux demandes de facturation/recouvrement dans des conditions objectives.

En particulier, tout refus éventuel devra être explicite et justifié.

II.D.3. Conclusion

Afin de répondre au dysfonctionnement du marché en termes de facturation/recouvrement, exposé en partie I, tout en restant neutre en termes de schémas contractuels, l'Autorité propose d'imposer l'obligation suivante à l'opérateur facturier :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de facturation des communications à destination des numéros dans des conditions objectives et non discriminatoires.

Cette obligation inclut le cas échéant une prestation de facturation et recouvrement ou une prestation de reversement. »

Cette obligation imposée aux opérateurs facturiers apparaît pleinement conforme aux objectifs poursuivis par l'Autorité, et notamment ceux qui lui sont imposés aux 2°, 4° et 10° de l'article L. 32-1 II du CPCE.

¹¹ Certains opérateurs ne facturent pas les appels vers des *numéros* au premier cycle de facturation lorsque les montants concernés sont inférieurs à un certain seuil.

Enfin, l’Autorité l’estime proportionnée en ce qu’elle est indispensable au développement de services sur des *numéros SVA* du plan national de numérotation, compte tenu des petits paiements que les communications à destination de ces *numéros SVA* engendrent. Elle est en outre peu contraignante à leur égard, dans la mesure où un grand nombre d’acteurs l’applique de fait aujourd’hui.

Q.4 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l’Autorité dans cette partie et quant à l’obligation proposée ici ?

Q.4 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les opérateurs exploitant de *numéros SVA* ?

II.E. Obligation d’acheminement imposée aux exploitants de *numéros SVA*

II.E.1. Objectif

Dans la mesure où un éditeur de contenu a choisi un *numéro SVA* du plan national de numérotation dont il a confié l’exploitation à un opérateur de communications électroniques, l’Autorité estime qu’il est justifié, dans un souci d’interopérabilité des services et de développement de la concurrence au bénéfice du consommateur, que le service hébergé derrière ce *numéro SVA* soit accessible de l’ensemble des utilisateurs clients d’un opérateur de services de communications électroniques déclaré conformément aux dispositions de l’article L. 33-1 du CPCE.

Il lui semble donc nécessaire de préciser les obligations que l’exploitant de *numéro SVA* doit respecter et qui constituent une réciproque à celles imposées à l’opérateur départ en termes d’accessibilité.

II.E.2. Définition des opérateurs concernés

L’Autorité n’est pas compétente pour imposer des obligations aux éditeurs de contenu, dans la mesure où, au sens du CPCE, ces derniers sont des utilisateurs finals. Toutefois, ces derniers fournissent leur service via un *numéro SVA* du plan national de numérotation, exploité par un opérateur de communications électroniques, lequel apparaît dès lors comme un opérateur contrôlant l’accès aux utilisateurs finals.

Dans ces conditions et eu égard à la définition présentée ci-avant, l’Autorité estime qu’il est justifié de préciser les règles applicables aux exploitants de *numéros SVA*.

II.E.3. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d’accessibilité au numéro SVA

Pour donner la possibilité aux opérateurs départ de garantir à leurs abonnés appelants la possibilité de joindre un service à valeur ajoutée, et ce en vertu des mêmes objectifs que ceux

mis en exergue aux paragraphes II.C.1 et II.C.3, il est nécessaire que l'exploitant du *numéro SVA*, fasse droit aux demandes raisonnables d'accès au *numéro SVA*.

Concernant le caractère raisonnable de la demande, et à titre d'exemple, la demande d'un opérateur départ qui souhaiterait rendre un SVA donné accessible depuis son réseau, mais en fixant, sur le marché de détail des communications, un niveau tarifaire très différent de celui préconisé par l'exploitant du *numéro SVA* pour la partie relative à son service, pourrait ne pas être considéré comme raisonnable.

Mesures complémentaires

Non discrimination

Pour les mêmes motifs que ceux évoqués au paragraphe II.C.3, l'Autorité estime que les opérateurs exploitant des *numéros SVA* doivent faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité au *numéro* dans des conditions non discriminatoires. Cette obligation s'entend comme le fait d'offrir dans des circonstances équivalentes des conditions équivalentes tant internes qu'externes aux opérateurs qui formulent une demande d'accessibilité à un *numéro SVA*.

A cet égard, l'Autorité souligne que son projet ne vise que les services à valeur ajoutée accessibles par un *numéro SVA* du plan national de numérotation. Or, conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, ce plan doit « *garantir un accès égal et simple des utilisateurs aux différents réseaux et services de communications électroniques* ». L'Autorité considère que les services fournis via un *numéro SVA* de ce plan doivent être accessibles à l'ensemble des utilisateurs, sans exception.

Par conséquent, elle considère à ce stade que l'obligation de non discrimination imposée aux exploitants de *numéros SVA* s'entend en particulier comme l'interdiction pour ces derniers de refuser une demande raisonnable d'accessibilité à un tel *numéro SVA* formulée par un opérateur départ, en invoquant une éventuelle exclusivité dont bénéficierait tel autre opérateur de boucle locale sur demande de l'éditeur de contenu.

Transparence

L'Autorité propose également que les opérateurs exploitant un *numéro SVA* soient soumis à l'obligation de faire droit aux demandes d'accessibilité dans des conditions transparentes.

Cette obligation s'entend comme la nécessité pour 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.

Ainsi, à titre d'exemple, ils devront veiller à ce que les modalités d'accès aux *numéros SVA* sur leur réseau soient publiques, ou à tout le moins consultables aisément par tout opérateur.

Objectivité

Enfin, et afin d'assurer l'effectivité de ces obligations, les conditions dans lesquelles les opérateurs exploitant un *numéro SVA* feront droit aux demandes d'accessibilité aux *numéros SVA* devront être objectives.

En particulier, tout refus éventuel devra être explicite et justifié par des raisons clairement exposées.

II.E.4. Modalités de suspension de l'acheminement de l'appel

Toutefois, l'Autorité estime qu'il est nécessaire de garantir aux opérateurs exploitant un *numéro SVA* la possibilité de suspendre, temporairement ou même définitivement l'accès par les opérateurs départ au service hébergé derrière un tel *numéro SVA*, dans la mesure où une fraude ou un abus, seraient caractérisés. Il peut s'agir par exemple d'un cas de facturation abusive de la part d'un opérateur départ.

De même, l'Autorité estime que, dans la mesure où des dispositions légales relatives à un cadre déontologique le leur permettent, il est nécessaire de garantir aux opérateurs exploitant un *numéro SVA* la possibilité de suspendre, temporairement ou même définitivement l'accès au service hébergé derrière un tel *numéro SVA* en se prévalant de ces dispositions.

L'obligation précitée que l'Autorité propose d'adopter ne saurait être ainsi invoquée par l'opérateur départ pour forcer le maintien de l'accessibilité à ce *numéro SVA* en cas d'abus, de fraude ou de manquement déontologique de sa part.

II.E.5. Conclusion

Ainsi, l'Autorité propose d'imposer aux opérateurs qui exploitent un *numéro SVA* le dispositif suivant :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals 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 légale permettant à l'opérateur de suspendre la fourniture du service dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou le cas échéant un manquement aux règles déontologiques. »

Cette obligation apparaît pleinement conforme aux objectifs poursuivis par l'Autorité, et notamment ceux qui lui sont imposées aux 2°, 4° et 10° de l'article L. 32-1 II du CPCE.

Enfin, l'Autorité l'estime proportionnée en ce qu'elle est nécessaire pour garantir une accessibilité généralisée aux services des éditeurs de contenu dont les exploitants de *numéros SVA* contrôlent l'accès. Elle permet en outre d'équilibrer les relations entre acteurs sur ce marché des services à valeur ajoutée. Enfin, cette obligation est peu contraignante à leur égard, dans la mesure où un grand nombre d'acteurs l'appliquent de fait aujourd'hui.

Q.5 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l'Autorité et à l'obligation qu'elle propose ici d'adopter pour les atteindre ?

Q.5 bis : Quelles sont en particulier les remarques du secteur quant à l'interprétation qu'il convient de donner au concept de non discrimination appliqué aux *numéros SVA* du plan national de numérotation, et en particulier à l'interdiction des clauses d'exclusivité sur ces numéros ?

Q.5 ter : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs exploitant les *numéros SVA* et les Opérateurs départ ?

II.F. Cas particulier des opérateurs régulés au titre d'une analyse de marché menée en application de l'article L. 37-1 du CPCE

Les obligations imposées ici s'entendent sans préjudice de celles le cas échéant imposées à un opérateur dans le cadre d'une analyse de marché à venir, ou en application de laquelle cet opérateur serait déjà régulé pour les prestations en cause.

Par conséquent, les obligations générales imposées aux *numéros SVA* et exposées dans la partie II de ce document sont et seront sans préjudice de toute autre décision de l'Autorité adoptée sur le fondement de l'article L. 37-1 du CPCE (cf. annexe I).

L'Autorité estime toutefois justifié d'amender l'obligation de facturation pour compte de tiers, et en particulier celle d'orientation vers les coûts, imposée, dans la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005, à la société France Télécom, en raison de sa puissance sur les marchés de gros de la téléphonie fixe.

L'Autorité avait ainsi indiqué que cette obligation était imposée à titre transitoire, et dans la mesure où aucune disposition de portée générale n'encadrerait cette prestation. Cette décision précisait en effet (page 100) que : « *A titre transitoire, l'Autorité impose en vertu de l'article D. 310 à France Télécom de continuer à fournir ces mêmes prestations [de facturation pour compte de tiers], dans les mêmes conditions qu'actuellement, à savoir celles approuvées par la décision n°04-1000 susvisée pour l'offre technique et tarifaire d'interconnexion pour l'année 2005, à l'ensemble des opérateurs pour qui elle assure la collecte de trafic non géographique au départ de sa boucle locale (...)* ».

Dans la mesure où l'Autorité considère qu'il est justifié de mettre en place une régulation symétrique concernant les *numéros SVA*, elle propose de modifier, par adoption d'une autre décision prise sur le fondement de l'article L. 37-2 du CPCE, le dispositif de la décision n°05-0571 précitée afin de supprimer l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts imposée à France Télécom pour la seule prestation de facturation pour compte de tiers. France Télécom serait alors dans cette hypothèse soumise aux obligations de régulation symétrique, à savoir l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation y compris de recouvrement pour tous les *numéros SVA*.

Q. 6 : Quelles sont les remarques du secteur quant à cette articulation avec la procédure d'analyse des marchés ?

Q. 6 bis : En particulier, quelles sont les conséquences pour France Télécom et les autres acteurs de la suppression proposée de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts pour la prestation de facturation pour compte de tiers ?

Q. 7 : Estimez-vous que d'autres mesures, qui relèveraient de la compétence de l'ARCEP, sont nécessaires et seraient ainsi de nature à assurer le bon développement du secteur des SVA ?

III. Autres axes d'amélioration

L'Autorité rappelle qu'il en va de l'intérêt de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur de contribuer à la poursuite du développement du secteur des services à valeur ajoutée accessibles sur des *numéros SVA* du plan national de numérotation. Pour ce faire, il convient en particulier de veiller à la protection du consommateur dont la satisfaction conditionne le développement de ce secteur.

Dans cette dernière partie, l'Autorité propose ainsi plusieurs mesures qui ne relèvent pas exclusivement de sa compétence propre. Ces actions relèvent alternativement de la compétence d'autres instances publiques, ou d'initiatives du secteur, à mettre en œuvre dans le cadre d'une autorégulation. Le cas échéant, certaines de ces initiatives pourraient être accompagnées par les pouvoirs publics, dans le cadre d'une corégulation.

L'Autorité estime ces actions de nature à promouvoir la confiance des utilisateurs et donc l'essor de ce marché.

III.A. L'importance du contrôle déontologique

L'Autorité estime qu'une plus grande responsabilité des acteurs sur la nature des contenus proposés est de nature à stimuler doublement le développement du secteur des services à valeur ajoutée :

- en renforçant la confiance des consommateurs en ces services, et en stimulant ainsi leur utilisation ;
- en renforçant la confiance des éditeurs de contenu en ce médium de communication. A défaut, ils pourraient décider d'axer davantage leurs outils de communication et de distribution de services sur d'autres médias possibles, tels Internet ou les médias audiovisuels.

Par ailleurs, une grande partie des impayés constatés par les opérateurs proviennent de contenus qui ne répondent pas à certains critères déontologiques. Ces impayés, en plus d'atteindre à l'image des opérateurs départ qui facturent ces services sans en avoir la

responsabilité éditoriale, ont un impact économique négatif sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée.

Enfin, les contrats entre opérateurs départ et opérateurs collecteurs de services à valeur ajoutée, tout comme les contrats entre opérateurs collecteurs et fournisseurs de services prévoient généralement une clause de suspension ou de résiliation pour non respect des recommandations déontologiques. Le fournisseur de services ou l'éditeur de contenu engage sa responsabilité éditoriale civile et pénale concernant le contenu des services à valeur ajoutée. Les opérateurs doivent cependant pouvoir garantir à leurs abonnés que le contenu des services à valeur ajoutée respecte les dispositions relatives aux recommandations déontologiques. Ainsi dans la mesure où chaque acteur peut voir sa responsabilité contractuelle engagée en cas de son propre non respect ou du non respect par son co-contractant des recommandations à caractère déontologique, la pertinence de ces règles et l'efficacité de leur contrôle sont essentielles.

Instance compétente en termes de contrôle déontologique

L'Autorité a rappelé en partie II du présent document qu'elle ne possède aucune compétence de régulation sur le contenu des services à valeur ajoutée. En particulier, elle n'est compétente ni pour définir des règles déontologiques devant être respectées, ni pour définir les catégories de services répondant à ces règles.

En revanche, une telle instance de contrôle existe.

Ainsi, le Conseil Supérieur de la Télématique (CST) a été créé par le décret n°93-274 en date du 25 février 1993 afin d'élaborer les recommandations déontologiques des services télématiques de type "kiosque", aujourd'hui classés dans la catégorie des services à valeur ajoutée du plan national de numérotation. Ces recommandations visent, selon l'article D. 406-1-2 du CPCE, notamment la protection de la jeunesse et sont applicables aux services offerts par les accès télématiques anonymes écrits ou vocaux, ainsi qu'à leurs conditions d'accès. Elles prennent en particulier la forme de propositions de contrats types souscrits entre les acteurs.

Ce même décret a institué le Comité de la Télématique Anonyme (CTA), en tant que comité consultatif du CST. Il est chargé de veiller au respect des recommandations de nature déontologique. Le CTA peut recommander la résiliation ou la suspension d'un contrat entre un opérateur et un fournisseur de services, suite à la consultation d'un opérateur ou du Président du CST. Il peut également être saisi par un fournisseur de services dont l'accès aurait été refusé par un opérateur.

Si la fonction de président du CTA a été pourvue en août 2005, celle de président du CST est aujourd'hui vacante. Il apparaît ainsi que ces institutions qui fonctionnent de concert sont à ce jour et depuis plusieurs mois dans l'incapacité d'agir. Dans la mesure où il semble que ces institutions avaient bien fonctionné jusque fin 2005, et comme le demande un grand nombre d'acteurs, il est aujourd'hui indispensable de veiller à leur pérennité.

Nécessité d'adapter les règles déontologiques aujourd'hui en vigueur

Avec l'arrivée des opérateurs alternatifs et l'apparition des services surtaxés accessibles depuis des terminaux mobiles (SMS+, Gallery) le champ d'application des avis et recommandations du Conseil Supérieur de la Télématique s'est élargi progressivement à d'autres médias de télécommunications que le vidéotex ou l'audiotex, qui étaient les deux seuls médias disponibles à l'époque de sa création.

L'Autorité estime qu'il serait dès lors nécessaire, d'élargir les compétences de ces institutions à l'ensemble des contenus accessibles via des *numéros SVA* du plan national de numérotation.

Cette extension des compétences aux services fournis via l'ensemble des *numéros SVA* du plan national de numérotation devrait induire une révision des recommandations déontologiques. Cette adaptation des règles au contexte et aux modes de communication actuels est de nature à permettre réellement aux acteurs d'exercer un contrôle déontologique efficace, et à favoriser ainsi un réel engagement de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur vis-à-vis de la protection du consommateur. En particulier, de telles actions permettront aux acteurs de s'appuyer sur des bases légales reconnues, et de les traduire dans leurs contrats.

Enfin, l'Autorité s'interroge sur la possibilité de prévoir le cas échéant dans ces recommandations déontologiques, les règles communes du secteur en matière d'information tarifaire. Ainsi, dans la mesure où aujourd'hui, il apparaît que le tarif de certains services n'est porté à la connaissance des consommateurs que par voie d'affichage, il est loin d'être certain que ces derniers soient réellement informés du prix du service appelé, en particulier en raison de modifications tarifaires fréquentes de la part des éditeurs de contenu.

Il apparaît par conséquent souhaitable que le secteur et/ou les autorités compétentes réfléchissent au moyen d'améliorer cette situation dans un souci de transparence des tarifs et de protection des consommateurs.

Q. 8 : Pensez-vous qu'une instance comme le CST-CTA répondrait, moyennant l'adaptation des règles en vigueur aujourd'hui, aux attentes du secteur en termes de contrôle déontologique et de protection du consommateur ?

Q. 8 bis : Quelles autres mesures sont selon vous nécessaires pour améliorer le contrôle déontologique des contenus ?

Q. 8 ter : Estimez-vous nécessaire de réfléchir à une action particulière en matière d'information des tarifs pour les consommateurs ? Si oui, comment proposez-vous de participer à cette réflexion ? Quels seraient les moyens pertinents à mettre en place ?

Quels outils pour permettre le contrôle déontologique ?

L'Autorité estime qu'une solution qui permettrait aux opérateurs du secteur de proposer à leurs clients des options avec filtrage de certains services selon des critères prédéfinis serait

profitable à l'ensemble des acteurs et surtout aux consommateurs. Ce type d'offre devrait permettre à un opérateur d'offrir à ses utilisateurs des mécanismes de protection, en interdisant l'accès à certains services, à l'image des outils de contrôle parental utilisés sur Internet.

Les outils de filtrage mis en œuvre par les opérateurs donneraient la possibilité aux utilisateurs de sélectionner les services inaccessibles depuis une ligne donnée, par exemple selon des critères relatifs au prix ou au contenu déontologique des services.

De telles techniques de filtrage n'existent pas à ce jour sur le marché, sauf à destination de l'ensemble des numéros d'une tranche donnée, et l'Autorité souhaite vérifier la faisabilité de ce type de filtrage compte tenu des possibilités techniques et juridiques des opérateurs.

Dans le cas particulier de mécanismes de filtrage des services à valeur ajoutée fondés sur des critères de déontologie des contenus, il serait nécessaire pour les opérateurs de connaître la liste des services et des *numéros SVA* pouvant être qualifiés selon certains critères. Pour que cela soit possible, il conviendrait de définir les services concernés, ce qui ne relève pas d'une action de l'Autorité, qui n'a pas de compétence en ce domaine. Seule une instance spécialisée en termes de contenu telle que l'est le CST serait en mesure de le faire.

Q. 9 : Existe-t-il des obstacles techniques ou juridiques à la mise en place de mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de filtrage de certains services à leurs clients ? Si oui, comment les lever ?

Q. 9 bis : Si des obstacles existent, y a-t-il des actions du ressort de l'ARCEP indispensables pour rendre possible la mise en place de systèmes de filtrage ?

III.B. Améliorer la lisibilité tarifaire

L'Autorité constate une insatisfaction globale des consommateurs et des acteurs du marché quant à la lisibilité tarifaire des services à valeur ajoutée.

L'Autorité rappelle que l'objectif de lisibilité tarifaire pour le consommateur des services à valeur ajoutée ne pourra être atteint que si l'ensemble des acteurs du marché appliquent des principes communs ou des règles concertées de bonne conduite.

III.B.1. Favoriser la mise en place de paliers communs

Objectifs

En matière de paliers tarifaires, comme exposé précédemment, le marché a très longtemps suivi l'organisation définie historiquement par France Telecom. Ainsi, de nombreux opérateurs indiquent avoir repris la grille tarifaire de France Télécom. Toutefois, ces mêmes opérateurs ne répercutent pas nécessairement les modifications apportées par France Télécom à sa propre grille ; il en résulte une certaine hétérogénéité dans le secteur. Cette hétérogénéité s'est accrue avec l'arrivée sur le marché des fournisseurs de services de renseignements via les numéros 118XYZ pour lesquels les opérateurs départ ont créé des paliers nouveaux, et différents selon les opérateurs.

Ces évolutions cumulées conduisent à une mauvaise lisibilité tarifaire et probablement à une incompréhension des consommateurs quant aux tarifs en vigueur et donc à un certain défaut d'usage des services à valeur ajoutée, ce qui nuit à l'économie globale de ce marché. En effet, il n'est pas exclu qu'un même *numéro SVA* soit associé à différents tarifs selon la boucle locale d'origine de l'appel, cette hétérogénéité pouvant intervenir entre des appels au départ de réseaux mobiles et fixes mais également pour des appels au départ de deux réseaux fixes ou deux réseaux mobiles.

Pour remédier à cette situation, il pourrait être envisagé d'harmoniser les différents paliers entre les différents opérateurs.

Une initiative qu'il revient au secteur de concrétiser

L'Autorité n'a pas pour objectif de réguler les tarifs de détail, et donc n'envisage pas de définir les structures et les niveaux des paliers tarifaires. Toutefois, le nombre total de paliers communs associés à certaines séries de numéros pourrait être revu tout comme les tarifs associés.

Elle considère que les acteurs du secteur sont mieux à même de procéder à une homogénéisation des paliers, qui renvoie avant tout à une opération marketing visant à renforcer l'attractivité des services. Il ne s'agirait en aucune façon de s'entendre sur les prix de détail, les éditeurs de contenu restant à même au sein de cette liste de choisir librement les tarifs associés à leurs services, mais de définir dans un souci de lisibilité tarifaire pour le consommateur les différents paliers applicables par les opérateurs départ sur le marché de détail, à l'image de ce que les opérateurs mobiles ont pu mettre en place pour les « SMS+ ».

Q. 10 : Pensez-vous qu'il est utile et nécessaire de revoir et d'harmoniser les paliers tarifaires associés aux services à valeur ajoutée ?

Q. 10 bis : Quelles seraient les conséquences d'une telle harmonisation pour le consommateur ? Pour les opérateurs départ ? Pour les éditeurs de contenu ?

Q. 10 ter : En tant qu'opérateur départ, êtes vous prêts à travailler avec les autres opérateurs en vue d'une telle harmonisation ?



III.B.2. Schéma tarifaire de détail en « C+S »

Deux schémas tarifaires de détail existent aujourd'hui

Comme exposé en partie I, il existe actuellement deux schémas tarifaires de détail distincts selon que l'appel vers un service à valeur ajoutée est originaire d'un réseau fixe ou d'un réseau mobile.

La structure tarifaire utilisée par l'ensemble des opérateurs de boucle locale fixe est basée sur un tarif unique de détail « P » qui englobe l'ensemble des prestations lors de l'accès aux services à valeur ajoutée. Ce tarif unique rémunère les prestations de transport, d'accès au service et le service proposé.

La structure tarifaire utilisée par l'ensemble des opérateurs de boucle locale mobile est basée sur deux composantes du prix de détail :

- une composante « C » du prix de détail qui rémunère la prestation de transport de la communication assurée par l'opérateur de boucle locale ;
- une composante « S » du prix de détail qui rémunère les prestations liées au service, comprenant la collecte de l'appel (au-delà du point d'interconnexion avec le réseau de l'opérateur de boucle locale), l'accès au service et le contenu du service lui-même.

Dans ce schéma, la composante « C » du tarif de détail est fixée par l'opérateur de boucle locale et la composante « S » du tarif de détail est fixée par l'éditeur de contenu à partir des paliers tarifaires créés par chacun des opérateurs de boucle locale mobile.

L'Autorité se prononce ici en faveur de la généralisation d'un tel schéma à l'ensemble des boucles locales, fixes et mobiles.

Réponses au questionnaire de l'Autorité sur le sujet

Certains acteurs ont estimé que l'extension du schéma en « C+S » au secteur fixe aurait un impact inflationniste. Ce risque existe bel et bien, mais si l'Autorité se prononce en faveur d'un tel schéma, c'est en partant du principe que les nouveaux tarifs « C+S » ne sauraient être supérieurs aux tarifs actuels.

Ainsi, cette évolution ne serait soutenue par l'Autorité que dans la mesure où les acteurs réfléchiraient ensemble à la création de nouveaux paliers tarifaires permettant de fixer des tarifs « S », inférieurs aux « P » actuels, auxquels serait ajoutée la composante « C » sans que, sur un service donné, l'addition des deux composantes ne dépasse le tarif actuel.

Concernant la composante « C », et dans la mesure où la prestation assurée par l'OBL équivaut à un « demi-appel », l'Autorité estime qu'elle ne saurait en aucun cas être supérieure au tarif d'un appel local¹², et qu'elle pourrait même lui être inférieure.

¹² Toutefois, avec la baisse drastique du coût du transport, la notion de tarif local tend à disparaître, et à être remplacée par celle de « tarif national »

Enfin, l'Autorité considère que la mise en place de ce schéma doit s'accompagner d'une insertion systématique par les opérateurs de la composante « C » dans les forfaits des abonnés, dont l'existence tend à se généraliser même pour les offres au départ d'un poste fixe.

Avantages du schéma tarifaire de détail en « C+S »

La coexistence de deux schémas tarifaires de détail différents selon que l'appel est initié depuis un réseau fixe ou un réseau mobile est une des causes du problème de lisibilité pour le consommateur. Elle rend également difficile l'obligation de communication des tarifs de détail par le fournisseur de services qui ne maîtrise pas le tarif de détail lié au transport de l'appel et fixé par l'opérateur de boucle locale mobile.

L'Autorité estime que le schéma « C+S » permettrait d'offrir davantage de transparence dans la composition du prix de détail pour le consommateur. Il lui permettrait notamment d'identifier la part du tarif liée au transport effectué par l'opérateur de boucle locale (« C ») et la part liée à l'accès au contenu qu'il consomme (« S »). Il sera en outre plus à même de bénéficier de la concurrence différenciée sur les composantes « C » et « S ». Enfin, ce schéma donne la possibilité au fournisseur de services de choisir un tarif « S » identique au départ de tous les réseaux, moyennant l'absence de contraintes techniques.

L'information sur le tarif total de l'accès aux services à valeur ajoutée demeure a priori soumise aux dispositions relatives à la publicité tarifaire. Ainsi, le code de la consommation et plus particulièrement l'arrêté du 3 décembre 1987 et la circulaire du 19 juillet 1988 imposent notamment que le prix de toute prestation de service selon une technique de communication à distance, telle que la télématique ou le téléphone, soit indiqué de façon précise au consommateur avant la conclusion du contrat. Ce prix doit indiquer la somme totale que le consommateur aura à payer.

Conséquences pour les opérateurs sur les architectures d'interconnexion

L'introduction du schéma « C+S » sur le marché de détail est de nature à entraîner une évolution des schémas de facturation existants sur les marchés de gros tout en permettant de clarifier les relations entre opérateurs.

En premier lieu, dans la présentation du schéma « C+S » faite précédemment, la composante S, fixée par l'éditeur de contenu, rémunère les prestations de collecte (i.e. de transport au-delà de la boucle locale) et de fourniture du service lui-même. Par conséquent, il revient à l'éditeur de contenu, et plus exactement à l'opérateur exploitant le *numéro SVA* qu'il a choisi, de définir les modalités d'acheminement du trafic au-delà de la boucle locale, et notamment de porter la responsabilité du dimensionnement des liens de transmission sur le réseau. Dit autrement, cela signifie que le schéma « C+S » au détail se décline sur les marchés de gros en un schéma de collecte, largement en vigueur aujourd'hui, dans lequel il revient à un opérateur collecteur choisi par l'exploitant du *numéro SVA* de solliciter les prestations de départ d'appel fournies par tous les opérateurs départ, de dimensionner les interconnexions correspondantes, et ainsi d'assurer le transport du trafic.

En second lieu, l'opérateur départ faisant payer à l'abonné sa prestation de transport pour l'accès à des services à valeur ajoutée, la composante « C » du tarif de détail, il n'est plus

légitime à faire payer la prestation de départ d'appel qu'il offre à l'opérateur collecteur. Cette prestation de départ d'appel doit donc être gratuite pour l'opérateur collecteur.

Cas particulier : les numéros libre appel

Dans le cas des appels vers les numéros libre appel, numéros de la tranche 080, les composantes « C » et « S » sont en théorie toutes deux égales à zéro.

Par conséquent, on conçoit que le schéma « C+S », qui implique la gratuité du départ d'appel sur les marchés de gros, ne peut prospérer pour ces numéros, l'opérateur départ ne pouvant dès lors se faire rémunérer la prestation qu'il fournit auprès de l'appelant.

Cependant, si l'opérateur départ accepte de ne pas facturer le transport qu'il réalise à l'appelant, c'est pour satisfaire la demande de l'éditeur de contenu, qui souhaite que l'accès à son service soit complètement gratuit, demande relayée par l'opérateur exploitant le *numéro SVA* (ou l'opérateur collecteur). Par conséquent, il apparaît justifié que le départ d'appel, dans ce cas particulier des numéros « libre appel », demeure payé par l'opérateur collecteur sur le marché de gros, comme c'est le cas actuellement.

Toutefois, l'Autorité note qu'au départ des opérateurs mobiles, le « C » n'est pas égal à zéro dans la mesure où même pour les communications à destination des numéros libre appel l'opérateur mobile facture l'appelant (*air time*). Au demeurant, l'Autorité n'a à ce jour été saisie d'aucune demande de fournisseur de services visant à obtenir la gratuité totale, pour l'abonné mobile, du service offert.

III.B.3. Modalités de mise en œuvre de l'ensemble de ces évolutions

L'ensemble des évolutions suggérées ici, à savoir la création de paliers tarifaires communs sur les marchés de détail pour la composante « S », la promotion d'un schéma tarifaire en « C+S » et les modifications que cette dernière entraîne dans les relations d'interconnexion, constituent des suggestions de l'Autorité, en tant que celle-ci considère qu'elles sont raisonnables et de nature à améliorer la lisibilité tarifaire pour le consommateur, et donc l'attractivité des services à valeur ajoutée et leur développement.

Elles peuvent toutefois générer des modifications profondes et lourdes, tant techniques que contractuelles.

Pour cette raison, l'Autorité estime qu'il est essentiel que le secteur examine les modalités de mise en œuvre de ces évolutions de façon concertée. L'Autorité soutiendra donc activement toute initiative du secteur, visant à mettre sur pied un groupe de travail en ce sens.

A cet égard, compte tenu de la richesse et de la complexité des enjeux sur ce secteur, la création d'un syndicat interprofessionnel réunissant les différents acteurs de la profession, comme il en existe dans la plupart des autres secteurs, pourrait être une modalité d'organisation optimale pour le secteur. Il permettrait en effet de favoriser le débat notamment sur ces sujets d'une façon efficace, de parvenir à une meilleure harmonisation et à une organisation du secteur plus représentative des opportunités et de la réalité économique des services à valeur ajoutée, et enfin de trouver les meilleures solutions pour le secteur et les consommateurs sur l'ensemble des problématiques.

L'Autorité serait heureuse de soutenir toute décision du secteur en ce sens, afin de permettre la mise en place de l'ensemble de ces améliorations complémentaires, dans le cadre d'une autorégulation, ou, le cas échéant, d'une corégulation.

Q. 11 : Que pensent les acteurs d'une extension du schéma en « C+S » au monde fixe en termes de lisibilité pour le consommateur ? Quels sont les avantages et inconvénients d'un tel schéma pour le consommateur ?

Q. 11 bis : Quels sont les avantages d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de *numéros SVA* et pour les éditeurs de contenu ?

Q. 11 ter : Quels sont les inconvénients d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de *numéros SVA* et pour les éditeurs de contenus ?

Q. 12 : Que pensent les acteurs de l'idée d'un travail de collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets ? Sont-ils favorables à la mise en place d'un groupe de travail ad hoc, ou plus généralement d'un syndicat interprofessionnel ? Quels seraient les éventuels obstacles à leur création ?

Q. 13 : Etes-vous demandeur de l'existence d'une offre de libre appel entièrement gratuite pour l'appelant, y compris au départ des réseaux mobiles ? Comment évalueriez-vous l'impact de cette offre sur les opérateurs départ ? Sur les fournisseurs de services et/ou éditeurs de contenu ?

Q. 14 : Quelles autres mesures pourraient ou devraient être mises en place pour favoriser la protection du consommateur et en particulier la lisibilité tarifaire ?

III.C. La portabilité des *numéros SVA*

De nombreux opérateur départ, dans leur réponse au questionnaire, indiquent que la portabilité des *numéros SVA* suscite des difficultés. La principale est a priori liée à l'impossibilité pour l'opérateur départ d'être en mesure d'identifier l'opérateur receveur en cas de portage d'un *numéro SVA*.

Ainsi, l'opérateur départ, après avoir facturé et encaissé les montants auprès de son abonné, reverse à l'opérateur attributaire du numéro porté les montants dus au fournisseur de service/éditeur de contenu, sans avoir eu connaissance que le *numéro SVA* a été porté. Il s'ensuit des difficultés en termes de flux financiers : l'opérateur attributaire perçoit une

somme qui ne lui est pas due, l'opérateur départ ne rémunère pas l'éditeur de contenu qui a fourni le service et ce dernier n'est pas certain *in fine* d'obtenir ce qui lui est dû.

Eu égard à sa base d'abonnés, ces difficultés sont principalement soulevées par les opérateurs départ alternatifs qui font face à un *numéro SVA* attribué à la société France Télécom et porté chez un autre opérateur.

Pour remédier à cette situation, il convient tout d'abord d'améliorer la transparence en termes de *numéros SVA* portés.

Or, l'Autorité note que l'article D. 406-19 II du CPCE dispose notamment que : « *l'opérateur attributaire fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs concernant la mise à disposition et la transmission des informations relatives aux numéros portés dont il est l'attributaire ainsi que l'identification des exploitants de réseau ouvert au public ouvrant l'interconnexion pour ces numéros* ».

Ainsi, les opérateurs départ disposent de la possibilité de demander à tout opérateur attributaire, dont France Télécom, les informations susmentionnées relatives aux *numéros SVA* qui ont été portés.

Par ailleurs, France Télécom met à la disposition des opérateurs, depuis le mois d'octobre 2006, une base des numéros portés géographiques dont elle est attributaire. Il pourrait donc être envisagé que cette base intègre également les *numéros SVA* portés hébergeant des services, en nombre substantiellement moins importants que les numéros géographiques portés à ce jour. Cet ajout n'imposerait donc pas une charge conséquente pour France Télécom et des discussions sur ce point pourraient être entamées rapidement.

Au-delà, l'Autorité estime en première analyse qu'il revient à l'opérateur receveur d'un *numéro SVA* d'informer les opérateurs départ dès le portage effectif d'un *numéro SVA*, dans la mesure où un tel portage implique des conséquences tant dans l'acheminement des appels que dans les flux financiers. Au demeurant, l'Autorité note qu'actuellement, lors d'une opération de portabilité subséquente (pour laquelle l'opérateur donneur n'est pas l'opérateur attributaire), il revient déjà à l'opérateur receveur d'en informer l'opérateur attributaire, et ce, pour l'ensemble des numéros du plan national de numérotation.

Q. 15 : La réalisation par l'opérateur historique d'une base de numéros portés qui inclurait les *numéros SVA* permettrait-elle de faciliter les flux financiers en cas de portabilité des *numéros SVA* ?

Q. 15 bis : Estimez-vous nécessaire que l'opérateur receveur d'un *numéro SVA* soit soumis à l'obligation d'informer les opérateurs départ dès le portage du *numéro SVA* ?

ANNEXES

ANNEXE 1

Projet de dispositif consolidé envisagé

Projet de dispositif « régulation symétrique » en vertu de l'article L. 34-8 III du code des postes et des communications électroniques

Article 1 : Définition

Dans la présente décision, on entend par :

Numéro : tout numéro hébergeant un service fourni par l'appelé. Les services visés correspondent aujourd'hui aux services à valeur ajoutée figurant dans la décision n°05-1085 du 15 décembre de l'Autorité. Les tranches concernées sont donc :

- les tranches 08AB (avec A différent de 7), 3BPQ, 1XYZ et 118 XYZ ;
- toute autre tranche le cas échéant ultérieurement définie par l'Autorité et destinée à héberger de tels services.

Appelé : personne physique ou morale que l'appelant identifie derrière le numéro du plan national de numérotation qu'il a composé.

Opérateurs contrôlant l'accès à l'utilisateur final : opérateurs qui contrôlent dans quelle mesure un utilisateur final peut joindre un numéro ou être joint sur un numéro. Il s'agit notamment des opérateurs possédant un lien contractuel avec un tel utilisateur, ou exploitant un numéro.

Opérateur exploitant un numéro : opérateur qui gère la réception, par l'utilisateur final, des appels à destination de ce numéro. Il peut s'agir, selon les cas, de l'opérateur attributaire du numéro du plan national de numérotation, de l'opérateur bénéficiaire d'une mise à disposition de ce numéro au sens de la décision n° 05-1084 de l'Autorité du 15 décembre 2005, ou de l'opérateur receveur suite à une portabilité.

Article 2 : Obligation d'accessibilité imposée aux opérateurs départ

Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals 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 légale permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques.

Article 3 : Obligation de facturation/recouvrement imposée aux opérateurs départ

Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de facturation des communications à destination des *numéros*, dans des conditions objectives et non discriminatoires.

Cette obligation inclut le cas échéant une prestation de facturation et recouvrement ou une prestation de reversement.

Article 4 : Obligation d'accessibilité imposée aux opérateurs exploitants de numéros

Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals 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 légale permettant à l'opérateur de suspendre la fourniture du service dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou le cas échéant un manquement aux règles déontologiques.

Article 5 : Articulation avec les décisions d'analyse de marché

Les obligations définies aux articles 2 à 4 de la présente décision sont sans préjudice de toute décision de l'Autorité adoptée sur le fondement des articles L. 37-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques.

Projet de dispositif modifiant l'article 23 de la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005

Article 1 :

Le cinquième alinéa de l'article 23 de la décision n°05-0571 de l'Autorité est rédigé comme suit :

« L'obligation de reflet des coûts est également imposée sur les prestations associées aux prestations visées aux alinéas 1 et 4 de cet article, sous respect du respect du deuxième alinéa du présent article. France Télécom devra notamment pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants sur les prestations de raccordement à l'ensemble de ses sites d'interconnexion. **Elle n'est cependant pas applicable aux prestations de facturation pour compte de tiers mentionnées en Annexe A. »**

ANNEXE 2

Synthèse des réponses au questionnaire

L'Autorité a adressé au secteur un questionnaire quantitatif et qualitatif sur les services spéciaux en janvier 2006. Elle a reçu 22 réponses. La présente annexe expose les principaux enseignements en ce qui concerne le fonctionnement du marché des services à valeur ajoutée d'un point de vue qualitatif.

Dans un souci de respect du secret des affaires ou de la confidentialité demandée par les acteurs, certaines parties ou mentions, indiquées par des crochets ([...]), ont été supprimées.

Les différents types d'acteurs

Des différentes réponses reçues, il apparaît que les contributeurs confirment le schéma proposé par l'Autorité qui distinguait les rôles d'opérateur de boucle locale, d'opérateur de transit, d'opérateur collecteur-kiosque, de collecteur pour compte de tiers, de fournisseur de services et d'éditeur de contenu.

Sur l'ensemble des réponses obtenues, il ressort que les 14 opérateurs qui se sont déclarés OBL font principalement cette seule activité. Ainsi seuls deux OBL effectuent des prestations de transit, 4 OBL sont en outre également des opérateurs collecteurs, 3 des fournisseurs de services et 3 des éditeurs de contenu.

Les acteurs qui se sont déclarés éditeurs de contenu (9) sont également tous fournisseur de services, sauf un. Enfin ceux qui se sont déclarés collecteur kiosque et collecteur pour compte de tiers, au nombre de 9, sont également tous OBL, à l'exception de 3 acteurs qui sont fournisseurs de services et éditeurs de contenu.

Il apparaît ainsi que les acteurs qui se trouvent aux extrémités de la chaîne de valeur : OBL et éditeur de contenu ont une tendance importante à se concentrer sur leur activité première, sans s'immiscer dans l'activité opposée, à l'exception notable de l'opérateur historique seul présent sur toute la chaîne de valeur.

A. Diversité des schémas contractuels entre opérateurs

Le marché des services spéciaux est caractérisé par une grande diversité des schémas contractuels, tant en ce qui concerne les modalités techniques d'acheminement du trafic que les modalités de facturation.

1. Modalités techniques d'acheminement du trafic

Les réponses au questionnaire soulignent la prépondérance du schéma d'interconnexion indirecte. Par ailleurs les avis sont divergents quant au passage de l'ensemble du secteur à un schéma d'interconnexion directe.

Les schémas existants

Le monde du fixe est caractérisé par le schéma dit d'interconnexion indirecte ; l'OBL achemine le trafic d'un de ses abonnés raccordé directement à son réseau au point d'interconnexion d'un réseau d'un autre opérateur, afin de permettre à cet abonné de devenir un client de l'opérateur en question ou d'utiliser les services de celui-ci. Ce schéma correspond ainsi à des prestations de collecte.

Toutefois, un OBL fixe considère que la terminologie employée par l'Autorité est inadaptée. Cet opérateur souligne qu'il offre une prestation de collecte de trafic depuis les points de terminaison de son réseau vers les points de raccordement choisis par l'opérateur acheteur d'interconnexion.

Le monde du mobile est caractérisé par une diversité des terminologies employées. Toutefois, les schémas décrits par la plupart des OBL mobiles se rapprochent également de la notion de prestation de collecte et de départ d'appel.

Ainsi un OBL mobile mentionne qu'il offre une prestation d'interconnexion indirecte, similaire à celle du monde fixe. Il indique qu'il réalise deux prestations de gros en fonction de la qualité de son interlocuteur :

- une prestation de collecte pour les opérateurs interconnectés avec cet opérateur ; L'opérateur offre ainsi une prestation d'accès et de départ d'appel à partir de son réseau pour la partie collecte et acheminement vers le serveur du prestataire ;
- une prestation dite de « contrat commercial » avec les opérateurs non interconnectés avec cet OBL et les fournisseurs de services, qui comprend des prestations supplémentaires à celle d'interconnexion.

Un deuxième opérateur mobile indique qu'il offre une prestation d'accès au réseau et non d'interconnexion et que les termes de collecte ou de terminaison d'appel sont impropres. Il souligne qu'il offre un contrat spécifique, distinct de la convention d'interconnexion, qui peut être signé avec tout acteur même non opérateur de réseau. Néanmoins, il incombe au cocontractant de faire son affaire de l'acheminement du trafic livré aux points de sortie de l'opérateur mobile et de dimensionner en conséquence son réseau.

Enfin, sans adhérer à la terminologie employée par l'Autorité, un autre opérateur mobile souligne qu'il offre également une prestation de collecte de trafic.

Il ressort de l'ensemble de ces éléments qu'indépendamment des termes employés dans les contrats, le marché des numéros spéciaux est caractérisé majoritairement par un schéma de collecte au départ des OBL tant dans le monde mobile que fixe, même si les modalités tarifaires entre opérateurs peuvent varier selon que l'OBL est un opérateur mobile ou fixe.

Les propositions de modification

La question 4.2.2 du questionnaire interrogeait le secteur sur les conséquences d'un passage généralisé à l'interconnexion directe, afin de promouvoir un schéma tarifaire de détail en « C+S ».

Si certains acteurs ne se sont pas prononcés explicitement sur cette question, d'autres, mais peu (trois contributeurs), estiment que le passage à un schéma généralisé d'interconnexion directe est souhaitable.

En revanche la quasi totalité des acteurs, ayant répondu, plébiscite le maintien de l'existant, ce qui ne signifie pas tout à fait la même chose selon que l'on considère les opérateurs mobiles, les opérateurs fixes et les fournisseurs de services.

En ce qui concerne les opérateurs de réseaux fixes, ils sont tous opposés, sauf un, au passage à l'interconnexion directe. Les arguments principaux invoqués pour refuser une telle hypothèse sont :

- modification du routage : le passage à une interconnexion directe imposerait à tous les opérateurs de collecte de revoir les capacités d'interconnexion entre les opérateurs et construire des interconnexions directes dans les POP des opérateurs ;
- conséquences financières : l'opérateur de collecte perd la maîtrise de l'ensemble des frais de transport d'un appel vers un numéro spécial (non paiement du départ d'appel comme dans l'hypothèse d'une interconnexion indirecte) ;
- risque inflationniste ;
- modification simultanée de tous les contrats ;
- difficultés en termes de responsabilité puisque l'opérateur devient responsable du service fourni alors qu'il ne le maîtrise pas ;
- aucun impact positif quant aux difficultés soulignées en ce qui concerne les prestations de facturation/recouvrement.

Les acteurs non OBL considèrent quant-à-eux qu'une telle modification des modalités techniques ne peut être acceptée car, d'une part le client est celui du fournisseur de services et non de l'opérateur, et d'autre part, elle induit de nombreuses conséquences négatives :

- risque inflationniste sur le prix des services ;
- dégradation de l'équilibre économique des fournisseurs de services et perte de tout pouvoir de négociation de ceux-ci vis-à-vis des opérateurs ;
- unicité du tarif des fournisseurs de services sur les différents réseaux non garantie ;
- impossibilité de mettre en place la gratuité du temps d'attente car le prix de la communication serait toujours facturé ;
- multiplicité des contrats avec tous les OBL.

Enfin, en ce qui concerne les opérateurs mobiles OBL, outre le fait que certains d'entre eux insistent sur le fait qu'ils ne fournissent pas une prestation d'interconnexion, ils soulignent qu'il n'est pas pertinent de revoir les modalités d'interconnexion qu'ils proposent actuellement. Ils estiment en effet que le modèle qu'ils ont mis en place, et qui permet une facturation au détail sous le format « C+S », est satisfaisant en ce qu'il assure une lisibilité tarifaire pour les consommateurs et utilisateurs finals. Un opérateur mobile souligne également que le passage à l'interconnexion directe aurait des conséquences négatives en termes de responsabilité : il incomberait à l'OBL de vendre à son client une prestation globale alors qu'il ne maîtrise pas le service.

2. Schémas de facturation proposés par les OBL aux opérateurs collecteurs et fournisseurs de services

Les schémas existants

Les schémas contractuels relatifs à la facturation au détail par les OBL des prestations fournies pour un autre acteur sont réellement différents. Il existe ainsi au sein du secteur deux types de modalités de facturation :

- le schéma de facturation pour compte de tiers, avec une variante incluant le recouvrement ;
- le schéma de facturation en nom propre (créance propre et donc recouvrement).

Outre l'opérateur historique, qui juridiquement offre un contrat de facturation pour compte de tiers, deux autres OBL répondent avoir également opté pour cette solution, à laquelle ils ajoutent une prestation de recouvrement.

Les autres acteurs soulignent qu'ils offrent une prestation de facturation en nom propre, incluant le recouvrement, avec un reversement aux autres acteurs de la chaîne.

Les modalités juridiques des prestations de facturation diffèrent d'un opérateur à un autre ; il peut s'agir :

- d'un contrat de facturation pour compte de tiers ;
- d'un contrat de mandat entre l'OBL et le fournisseur de services ;
- d'un schéma de facturation-recouvrement en mode du croire (i.e. prise en charge du risque d'impayé) ;
- d'une délégation de paiement accompagnée d'un mécanisme de subrogation : d'une part, l'opérateur collecteur accepte dans son contrat avec l'OBL que ce dernier se substitue au client par voie de délégation pour le paiement des services utilisés par ledit client et d'autre part, le client délègue l'OBL en paiement des sommes dues aux éditeurs de contenu au titre de la consultation ou de l'utilisation de leurs services. Enfin, l'OBL utilise le mécanisme de subrogation pour facturer le service au client et en assurer le recouvrement : l'OBL a ainsi un droit propre à l'égard de ses clients pour le recouvrement des SVA.

Il importe ainsi de noter que l'ensemble des OBL, fixe ou mobile, indépendamment du schéma contractuel choisi, effectue la prestation de facturation et la prestation de recouvrement à l'exception d'un acteur qui n'effectue pas de recouvrement pour les services à paliers élevés (ex-SRP).

Les difficultés soulevées

Comme exposé ci-avant, seul l'opérateur historique n'effectue pas de prestation de recouvrement pour les services à paliers élevés (ex-SRP). Cette situation est critiquée par la quasi totalité des acteurs ; elle est perçue comme une des raisons de l'absence de développement de la concurrence sur ce marché. A cet égard, de nombreux opérateurs critiquent également le système mis en place par l'opérateur historique en ce qu'il serait inefficace et discriminatoire (par rapport à Audiotel, en termes de droit de coupure et de 3^{ème} volet de facturation).

Enfin, plusieurs fournisseurs de services et éditeurs de contenu indiquent que le taux d'affacturage des OBL est trop élevé. Ces taux varient selon les OBL et en fonction des paliers tarifaires choisis pour les services : [...]

Un des acteurs demande expressément à l'Autorité de fixer des règles claires en matière de facturation et de taux de facturation, celui-ci devant rester raisonnable. Un autre considère que le taux de facturation devrait être orienté vers les coûts si un schéma de tarification en « C+S » est mis en place.

3. *Les modalités contractuelles d'ouverture de numéros SVA*

Il ressort des réponses au questionnaire que les modalités opérationnelles sont propres à chacun des OBL et que les délais d'ouverture des numéros varient selon les OBL de un mois à trois mois en moyenne. [...]

Les avis divergent quant aux similitudes qui peuvent exister en matière de processus d'ouverture de numéros. Ainsi, un fournisseur de services indique qu'il n'existe pas de processus clairement établi pour l'ouverture des numéros, si ce n'est l'existence de mailing list, ce qui ne peut garantir que l'information est effectivement prise en compte. Il indique également que le processus d'ouverture dépend du type de numéros :

- pour les 08 SCP : ouvrir le numéro chez l'opérateur historique suffit en pratique pour le rendre accessible depuis toutes les boucles locales, car France Télécom assure la prestation de transit et celle d'intermédiation financière ;
- pour les 08 SRP : France Télécom n'effectuant pas la prestation d'intermédiation financière, il est nécessaire de contracter avec l'ensemble des opérateurs de boucle locale ou les opérateurs collecteurs ;
- pour les 3BPQ : dans la mesure où il existe une absence totale de corrélation entre le numéro et le tarif, il est nécessaire d'informer également tous les opérateurs de boucle locale.

En revanche, un opérateur kiosqueur indique que si les processus d'ouverture ne peuvent être identiques d'un OBL à un autre, en raison des différences en termes d'équipement de réseaux, de systèmes d'information, etc., les documents d'application nécessaires aux modalités opérationnelles sont établies d'un commun accord entre les OBL fixes. Par conséquent, les processus d'ouverture d'indicatif sont selon lui *in fine* peu différents.

B. Diversité des schémas tarifaires de détail

Les contributeurs ont formulé de nombreuses remarques, pas toujours consensuelles, en ce qui concerne les possibilités d'évolution des grilles tarifaires et de mise en place d'une taxation arrière. Enfin, la mise en place d'une tarification en « C+S » divise les acteurs.

1. *Les grilles tarifaires des opérateurs et les modalités d'évolution*

De nombreuses remarques sont formulées par les acteurs concernant les paliers tarifaires : leur nombre, les modalités de création et d'évolution.

Les grilles tarifaires des opérateurs

La quasi totalité des OBL indiquent qu'ils ont historiquement reproduit la grille de France Télécom (à l'exception des services de renseignements).

France Télécom précise que sa grille comprend 25 paliers de taxation. Ces paliers prévoient une tarification en fonction d'une impulsion de taxe, forfaitaire ou mixte. Les autres opérateurs indiquent avoir en moyenne entre 20 et 30 paliers : [...].

De nombreux opérateurs soulignent que l'ouverture des 118 XYZ a donné lieu à la création de paliers propres distincts des paliers existants pour les autres SVA.

En ce qui concerne l'évolution de ces grilles, plusieurs opérateurs soulignent qu'ils peuvent traiter et faire droit à des demandes de création aisément. Un opérateur mobile indique qu'il est en mesure de créer de nouveaux paliers mais que la mise en œuvre d'un nouveau palier peut varier de 1 mois à un an en fonction de la complexité de la demande. En outre, toute création d'un nouveau palier à l'initiative du demandeur est facturée 40 000 €HT à l'opérateur de collecte.

Un autre opérateur mobile souligne en revanche que s'il est en mesure de le faire, il s'agit cependant d'une opération complexe impliquant la mise en place de nouveaux développements logiciels, dont il n'est pas possible de standardiser le processus.

Différents opérateurs fixes précisent qu'ils suivent l'évolution des paliers de France Télécom. Un OBL fixe indique que l'identité de ses paliers avec ceux de France Télécom est nécessaire afin d'être en mesure de répondre aux appels d'offres, qui imposent l'absence de différence entre les modes de facturation par rapport à France Télécom. Un autre OBL fixe précise qu'il ne crée pas de paliers tarifaires, cette opération étant selon lui trop longue, trop coûteuse et trop complexe.

Enfin, un dernier opérateur répond qu'il peut encore créer quelques paliers mais en concertation avec le secteur et sous l'égide de l'Autorité.

Conclusion des acteurs

Deux opérateurs critiquent la grille de l'opérateur historique en ce que d'une part, ce dernier limiterait selon eux le nombre de paliers et imposerait la facturation de toute création de paliers, et d'autre part, ses paliers ne seraient pas nécessairement en adéquation avec les besoins du secteur.

Toutefois, de nombreux OBL indiquent que le nombre actuel est suffisant. Plusieurs opérateurs précisent en outre qu'il est nécessaire de limiter, voire d'harmoniser, le nombre de paliers tarifaires, dans un souci de lisibilité pour le consommateur. Plusieurs acteurs indiquent qu'il pourrait être envisagé que le secteur réfléchisse à la création de labels communs pour identifier les services à valeur ajoutée à l'image de ce qu'a fait France Télécom ou l'association SMS +.

Enfin, un fournisseur de services souligne au contraire la nécessité de pouvoir créer davantage de paliers, à l'image de ce qui se passe au Royaume-Uni notamment.

2. Taxation arrière

La quasi totalité des OBL soulignent qu'ils ne sont pas en mesure de générer ou de gérer des ITX en raison principalement de la complexité technique de cette prestation. Certains opérateurs indiquent également que cette fonctionnalité est contraire à l'objectif de transparence des tarifs pour le consommateur et est incompatible avec les systèmes de facturation à la seconde mis en place.

Ceux qui annoncent être en mesure de le faire sont au nombre de 4 et deux acteurs seraient en phase de tests. Enfin un opérateur de collecte souligne qu'il est également en mesure de mettre en place ce mécanisme.

Cette situation est critiquée par certains acteurs, fournisseurs de services et éditeurs de contenu, qui souhaiteraient une généralisation de ce système. Deux d'entre eux demandent expressément à l'Autorité d'imposer à tous les opérateurs la disponibilité à l'interconnexion de la fonctionnalité de génération des ITX, afin notamment de contourner le nombre insuffisant de paliers tarifaires. Un autre indique que la mise en place généralisée de cette fonctionnalité lui permettrait de développer des services innovants.

3. Schéma tarifaire de détail en « C +S »

Le questionnaire invitait les acteurs à se prononcer sur les avantages et inconvénients d'un schéma tarifaire de détail en « C+S ».

Il ressort des réponses que :

- 9 acteurs, opérateurs mobiles et fournisseurs de services se prononcent en faveur de ce schéma ;
- 7, OBL fixes et fournisseur de services sont expressément contre ;
- 5 ne se prononcent pas.

Les arguments en faveur d'un schéma tarifaire en « C+S »

Les opérateurs en faveur d'un tel schéma soulignent qu'il permet :

- d'accroître la lisibilité tarifaire des services ;
- d'identifier clairement les responsabilités en matière de tarification ;
- de stimuler la concurrence, les consommateurs étant en mesure de comparer le prix du service et également le prix du transport ;
- d'accroître la concurrence sur le C, ce qui atténue tout risque d'inflation, laquelle est également limitée par le développement des offres d'abondance ;
- schéma non critiqué par les clients mobiles.

Un opérateur qui ne se prononce pas expressément en faveur d'un tel schéma souligne qu'il ne pourra être mis en œuvre qu'à condition de passer en interconnexion directe.

Les arguments contre un schéma tarifaire en « C+S »

Les acteurs qui contestent la mise en place d'un schéma de tarification en « C+S » formulent les critiques suivantes :

- schéma inflationniste :

- certains fournisseurs indiquent que les taux de reversement varient d'un OBL à un autre alors que le tarif du « S » est fixe afin d'assurer le plus de visibilité au consommateur. Par conséquent, les fournisseurs auront tendance à choisir un palier plus élevé pour garantir leurs revenus ;
- le tarif pratiqué par les OBL fixes comprend aujourd'hui le C et le S ; si le schéma en C+S devait être imposé, il signifierait, selon eux, que les OBL fixes factureraient $C' + (C+S)$;
- schéma moins transparent pour le consommateur et plus complexe :
 - le consommateur ne peut savoir aisément ce que va lui coûter un appel vers un service à valeur ajoutée ;
 - impossibilité de mise en place d'un tarif unique sur tous les réseaux pour un même service ;
- réduction de la liberté tarifaire des fournisseurs de services ;
- schéma incompatible avec la notion de libre appel ;
- schéma qui aura pour conséquence de niveler la concurrence sur le marché de la fourniture de transport et de provoquer une perte de revenus pour les OBL, ceux-ci étant incités à moyen terme, par les associations de consommateurs, à inclure ces appels dans leurs forfaits ;
- schéma qui remet en cause le métier d'opérateur collecteur ;
- schéma qui induit de modifier tous les contrats existants.

Un acteur souligne qu'eu égard aux conséquences d'un tel schéma s'il devait être généralisé, il incomberait à l'Autorité de réguler :

- d'une part les tarifs de détail appliqués par les OBL fixes et mobiles au titre des tarifs de transport, afin d'éviter ce qu'il considère être des « marges excessives » par rapport aux appels interpersonnels classiques, les opérateurs n'étant guère incités à baisser ce tarif,
- et, d'autre part l'accès au réseau des OBL afin d'imposer à ces derniers de reverser « l'excédent de marge » ainsi dégagé. Il indique que le niveau élevé de la prestation de transport induit, selon lui, des distorsions de concurrence lorsque l'opérateur mobile est un opérateur intégré et fournit également des services de contenu.

Position des acteurs quant à l'évaluation du « C » et du « S » dans un schéma tarifaire en « C+S »

Les avis discordants quant à la tarification du C

Un OBL fixe demande à l'Autorité, si elle devait imposer un tel schéma, d'imposer alors à tous les opérateurs la fixation d'un tarif C égal au tarif d'un appel local pour le fixe et de base hors forfait pour les mobiles. Il est rejoint sur ce point, C unique, par deux fournisseurs de services et éditeurs de contenu, l'un deux doutant toutefois que ce soit réaliste.

De nombreux OBL, fixes ou mobiles, et un opérateur de collecte ont un avis contraire considérant qu'il convient de laisser jouer la concurrence sur le C. Un fournisseur de service et éditeur de contenu souligne que la différenciation tarifaire entre OBL existe déjà aujourd'hui et peut être maintenue.

Un point de consensus sur la tarification du S

Si un schéma en C+S devait être imposé, la quasi totalité des contributeurs souligne la nécessité de la mise en place d'une grille/tarification commune pour le prix des services, dans un souci de meilleure lisibilité pour le consommateur.

C. La pratique du secteur en ce qui concerne l'accessibilité des services

1. Le constat des acteurs

Du point de vue des OBL

La plupart des OBL soulignent que l'ensemble des SVA sont accessibles depuis leur boucle locale, sauf exceptions telles que :

- choix contraire de l'éditeur, (tous les OBL)
- problèmes techniques, non détaillés ;
- problèmes de nature déontologique ou inhérents à des contentieux en cours ;
- non signature des contrats nécessaires (interconnexion ou commercial) ;
- SVA dit « opérateur ».

Les réponses des OBL mobiles démontrent la nécessité de distinguer selon qu'il est question du plan public de numérotation ou de leur plan privé, ainsi :

- un OBL mobile précise qu'aucun contenu n'est exclusivement fourni sur son réseau via des numéros SVA du plan public ;
- deux autres précisent qu'ils offrent des services exclusifs sur leur plan privé de numérotation, pour l'un d'entre eux après appel d'offres pour le choix des éditeurs de contenu.

Par ailleurs, un OBL mobile indique que l'accès au contenu peut être problématique en raison de sa taille plus modeste ; les éditeurs de contenu refusant de mettre en œuvre des solutions techniques pour permettre l'accès de sa clientèle au contenu. Enfin, il se peut également que le contenu ne soit pas accessible depuis certains OBL en raison de leur situation géographique, les contenus n'étant pas pertinents pour leur zone de couverture.

Un opérateur fixe indique que certains services de l'opérateur historique ne sont pas disponibles au départ de tous les OBL : numéros d'accès à Transpac pour des applications monétiques, de transmission de données, le service de télégrammes téléphonés, les services Télétel.

Du point de vue des fournisseurs de services et éditeurs de contenu

En ce qui concerne les fournisseurs de service ou éditeurs, non OBL, l'un d'entre eux indique que si ses services ne sont pas nécessairement accessibles depuis l'ensemble des boucles locales, c'est en raison de l'absence de signature de contrat de reversement avec tous les OBL. Il souligne que ces contrats de reversement nécessitent en effet une charge de travail importante en raison du nombre d'OBL, alors que dans le même temps le trafic est encore marginal pour beaucoup d'entre eux. Par conséquent, cet acteur indique qu'il a d'abord cherché dans un premier temps à contractualiser avec les OBL qui disposent du trafic ou des

parts de marché les plus importants. Dans un deuxième temps, il entend signer avec la totalité des OBL.

Enfin, deux acteurs fournisseurs de services et éditeurs de contenu demandent d'imposer une obligation d'acheminement des services aux OBL, sous réserve du respect des conditions déontologiques et de paiement.

D. Protection du consommateur

Outre les débats sur la diversité des paliers tarifaires ou le passage à un schéma de tarification au détail en « C+S », les réponses au questionnaire démontrent une appréciation différente en ce qui concerne la lisibilité tarifaire offerte aux consommateurs. En revanche, la quasi totalité des contributeurs souligne l'importance du contrôle des règles déontologiques et constate l'inefficacité à ce jour des instances en charge de ce contrôle.

1. Lisibilité tarifaire : constat divergent des acteurs et améliorations envisageables

Divergence de constats

Les acteurs s'opposent en ce qui concerne le caractère satisfaisant ou non de la situation actuelle, en termes de lisibilité pour le consommateur.

Ainsi, de nombreux OBL fixes insistent sur l'actuelle bonne lisibilité tarifaire sur les réseaux fixes au contraire de ce qui se passe sur les réseaux mobiles. Ils sont rejoints par un fournisseur de services et éditeur de contenu. Au contraire, les OBL mobiles considèrent que leur mode de fonctionnement et de tarification est préférable à celui du monde fixe.

Les opérateurs fournisseurs de services et éditeurs de contenu s'opposent également.

En effet, certains d'entre eux estiment les conditions actuelles satisfaisantes notamment parce que cette lisibilité est assurée par les mentions légales des services, les mentions tarifaires diffusées en début de service, ainsi que le préfixe de numérotation qui donne une indication sur la tarification. Au contraire, un autre estime l'information tarifaire inexistante pour les 118XYZ et les 3BPQ et très mauvaise pour les 08AB. Il critique également l'existence de schémas tarifaires différents dans les mondes mobile et fixe, ainsi que l'opacité pour le consommateur en ce qui concerne l'inclusion ou non des appels vers les SVA dans les forfaits. Il est rejoint sur ce point par un opérateur fournisseur de services et éditeur de contenu qui souligne que la structure tarifaire choisie par les opérateurs mobiles est onéreuse et complexe en raison de l'ajout de l'air time. En outre, ce dernier considère que les modalités de facturation par les opérateurs mobiles à leurs clients ne permettent pas à ces derniers de distinguer ce qu'ils doivent à l'opérateur mobile et ce qu'ils doivent au fournisseur de services. Il conclut que sans une amélioration de la lisibilité tarifaire pour le client, le marché continuera de se contracter.

Divergence de solutions

Dans la mesure où les constats divergent, les avis des acteurs s'opposent également en ce qui concerne l'information qu'il convient de donner aux consommateurs.

De nombreux acteurs insistent sur le rôle des supports publicitaires en ce domaine qui pourraient être amélioré.

Un opérateur mobile souscrit pleinement et totalement aux propositions de l'ACSEL. En revanche, d'autres acteurs s'opposent à toute obligation d'information donnée en préalable ou au cours de la communication aux consommateurs. L'un deux précise que les solutions de type ring back tone, advice of charge, commande normalisée sont incertaines techniquement, peu ergonomiques et contraire à l'objectif recherché.

Un OBL fixe estime quant à lui qu'il pourrait être envisagé de rappeler le tarif en début de communication pour certains paliers très élevés.

Enfin un opérateur et éditeur de contenu souligne qu'il convient pour améliorer la lisibilité tarifaire de revoir les conditions d'interconnexion et d'accès offertes par les OBL qui, selon lui, sont tous dominants sur leur marché du départ d'appel aux fournisseurs tiers.

2. Problématiques déontologiques

Contrôle du contenu

Si les acteurs reconnaissent que la licéité des contenus relève de la responsabilité des éditeurs, les OBL soulignent que tout contenu illicite véhiculé porte atteinte à leur image, ce qui justifie qu'ils puissent se garantir contre de tels services.

Certains OBL soulignent effectuer un contrôle du contenu :

- en ce qui concerne les OBL fixes :
 - [...] : obligation de déclaration du détail du contenu, l'OBL effectuant des tests au hasard sur le contenu. Toute différence quant à la déclaration peut donner lieu à résiliation du contrat ;
 - [...] : contrôle du contenu par une équipe dédiée à la suite de réclamation des utilisateurs ou de signalisation par des tiers ;
 - [...] : contrôle lors du lancement du service, puis ensuite par appel ou suivi des consommations et des plaintes, possibilité de suspension dans le respect des règles du CST-CTA.
- en ce qui concerne les OBL mobiles :
 - [...] : existence d'une cellule qui collecte les réclamations, l'OBL peut ensuite saisir soit l'opérateur kiosqueur, soit les autorités compétentes (CST-CTA, CNIL, DGCCRF) ;
 - [...] : filtre réalisé lors de l'activation effective du service, puis lorsqu'il est activé, le service client de l'opérateur dispose d'un processus d'alerte pouvant déboucher le cas échéant sur une suspension ou résiliation du contrat mis en cause par des utilisateurs, dans le respect des règles prévues par le CST-CTA ;
 - [...] : contrôle permanent par les services internes avec rapport hebdomadaire, qui peut déboucher sur une suspension ou résiliation du contrat.

Certains OBL qui contrôlent le contenu des services précisent toutefois qu'il ne leur revient pas, en cette qualité d'OBL, de suspendre ou résilier l'acheminement du trafic vers des SVA. Ils estiment cette possibilité réservée aux opérateurs kiosqueurs dans leur relation avec les éditeurs de contenu, sauf si le cocontractant de l'OBL est l'éditeur de contenu. Toutefois, dans l'hypothèse où le cocontractant n'est pas l'éditeur de contenu, les OBL indiquent faire peser les obligations déontologiques sur leur cocontractant, à charge pour celui-ci de se retourner contre l'éditeur de contenu.

D'autres estiment que l'idée d'un contrôle seul du contenu n'est pas compatible avec leur obligation de neutralité. Ils doivent donc s'en remettre à l'opérateur de collecte avec lequel ils ont contracté. Un OBL mobile souligne qu'il a mis en place contractuellement certains moyens pour s'assurer que l'opérateur de collecte veille au respect des règles déontologiques (possibilité de suspension en cas de désaccord quant à la nature illicite du service entre l'OBL et l'opérateur de collecte ou de suspension immédiate en cas d'urgence).

En revanche, un opérateur kiosqueur indique effectivement pouvoir suspendre ou résilier les contrats violant les clauses déontologiques, après consultation du CTA.

Fonctionnement du CST-CTA

Deux acteurs s'expriment contre l'existence du CST-CTA. L'un d'entre eux considère qu'il ne doit pas revenir à une instance comme le CTA de décider de sanctions à l'encontre d'éditeurs, mais aux seules juridictions. L'autre acteur estime que cette instance doit être supprimée car elle serait, selon lui, trop marquée par l'empreinte de France Télécom et ne serait donc plus adaptée à une situation de concurrence multiple.

En ce qui concerne les autres acteurs qui estiment ces instances nécessaires, leur position diffère :

- certains ont connaissance de ces instances mais n'y ont pas encore eu recours ;
- d'autres n'ont aucune interaction avec elles ;
- d'autres enfin sont membres actifs des organismes et/ou y ont recours fréquemment.

Deux OBL fixe et mobile indiquent que depuis novembre 2004 pour le CST et avril 2004 pour le CTA, ces deux organismes sont dans l'impossibilité de rendre des avis, à l'exception d'une période de quelques semaines en automne 2005. Une telle situation complique considérablement la tâche des opérateurs en matière de contrôle déontologique, elle est confirmée par plusieurs d'entre eux.

Un OBL mobile estime quant-à-lui que les éditeurs de contenu devraient se voir imposer *a minima* de souscrire à la charte déontologique comme condition pour obtenir l'ouverture de leurs services. Il estime également nécessaire qu'un contrôle a priori des contenus soit mis en place par un organisme indépendant, tel que le CST-CTA.

Enfin, un fournisseur de services de renseignements indique qu'il est inapproprié d'imposer à des acteurs de son type le respect des règles déontologiques du CST-CTA, en ce qu'elles ne sont pas pertinentes et qu'elles sont obsolètes. Il invite également l'Autorité à élaborer la liste des services pour adultes afin que les fournisseurs de services de renseignements puissent décider de ne pas effectuer de mise en relation avec ces services.

E. Autres sujets soulevés par les acteurs

1. Portabilité

La quasi totalité des contributeurs critiquent le système actuel de portabilité des numéros SVA. Les critiques principales sont :

- les frais de portabilité des numéros « ex-SRP » qui dépassent le seuil de rentabilité du service, et donc l'absence d'espace économique ;
- l'absence de base centralisée, ce qui induit des difficultés en termes d'identification de l'opérateur receveur et de tarification ;
- l'impossibilité de gérer les ITX des « ex- SRP » fournis par France Télécom.

Par ailleurs, un OBL fixe estime la portabilité onéreuse pour les services libre appel et services à coûts partagés car France Télécom impose aux opérateurs de récupérer le trafic au PRO et non au CAA. Un OBL fixe demande également que soient revus les coûts (impact des coûts de traduction) de la portabilité en raison de l'asymétrie en faveur de France Télécom qui dispose de la quasi totalité des ressources en numérotation, ce qui pénalise les alternatifs.

Enfin, un fournisseur de services mentionne des difficultés opérationnelles avec l'ensemble des OBL excepté France Télécom, en ce qu'ils ne précisent pas les modalités techniques, opérationnelles et tarifaires de la portabilité.

2. Autres sujets

D'autres difficultés sont également soulignées par les acteurs et en particulier :

- l'existence de fonctionnalités de France Télécom non répliquables par les opérateurs alternatifs telles que le reroutage arrière d'Audiotel ;
- la majoration des services spéciaux par France Télécom non justifiée ;
- le contenu du 3^{ème} volet de la facture de France Télécom non lisible pour les consommateurs ;
- le mode de facturation en UT obsolète selon un acteur.

Enfin, un acteur indique que la différenciation historique entre SCP et SRP est devenue obsolète et qu'il convient désormais de créer une nouvelle distinction entre les services qui donnent accès à un contenu et reversement à l'entreprise proposant le service et les autres. Il milite également pour la création de labels communs, à l'image de ce que France Télécom a créé pour les numéros Accueil.