



## ***Consultation publique portant sur le réexamen des obligations imposées à France Télécom au titre des communications vers les Services à Valeur Ajoutée***

### **Position de l'Afutt**

Les Services à Valeur Ajoutée (SVA) correspondent à un marché qui allie l'intérêt de tous les acteurs : consommateurs, éditeurs, fournisseurs de services et opérateurs. Cependant, l'AFUTT, comme l'ARCEP, observe des insatisfactions sérieuses des consommateurs qui proviennent de l'absence de lisibilité tarifaire, du manque de contrôle déontologique des contenus, de l'opacité sur les rôles et pratiques des différents intervenants dans la chaîne de valeur, avec comme conséquence des modalités de facturation peu explicites pour le consommateur. Ces insatisfactions ne tiennent pas tant à l'absence de règles qu'à la non application de celles-ci par les opérateurs et l'absence de sanctions en cas de non application.

L'AFUTT aspire à la mise en place de dispositions adaptées pour préserver ce marché et lui assurer un développement harmonieux. Dans cette perspective, l'AFUTT :

- considère que l'offre de reversement, telle qu'elle est définie, ne peut être acceptée sans l'application préalable de la directive européenne du service universel (considérant 16) par les opérateurs « boucle locale »

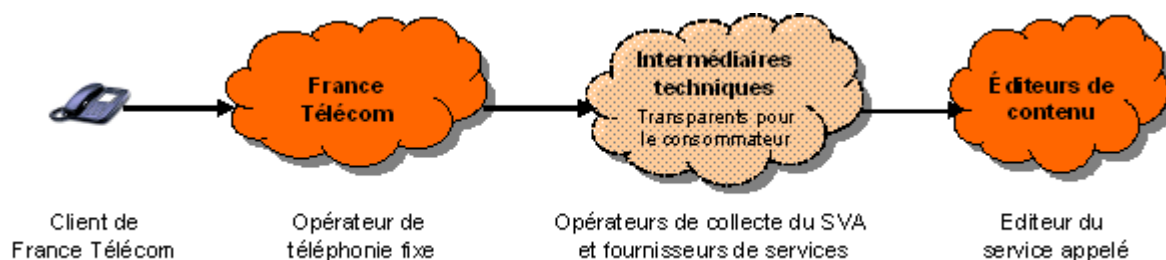
*« Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne ».*

- réitère ses vœux de relance du contrôle déontologique des contenus des SVA, exercé autrefois par le CST-CTA, avec la création annoncée d'une Commission nationale de déontologie des services de communication au public en ligne.
- Suggère de limiter les possibilités à des transactions unitaires inférieures à un seuil de X euros ( X entre 5 et 10), pour limiter le développement de fraudes organisées

**L'offre de reversement a pour conséquences d'accentuer l'opacité de la facturation du consommateur et de réduire sa protection.**

1/ L'offre de reversement consiste à substituer à la facturation pour compte de tiers actuelle (3<sup>ème</sup> volet de la facture de France Télécom établie au nom de l'opérateur qui dessert le fournisseur du SVA) une facturation au nom de France Télécom avec reversement à l'opérateur de collecte desservant le fournisseur de SVA. Cette offre implique que France Télécom procède à l'encaissement et au recouvrement des sommes facturées.

Contrairement à ce que prétend l'ARCEP sur son schéma représenté ci après, l'intermédiaire technique n'est pas sans importance pour le consommateur



C'est cet intermédiaire (l'opérateur collecteur) qui contracte avec le fournisseur du SVA (éditeur de contenu) et qui permet à chaque utilisateur indépendamment de son opérateur « boucle locale » de se connecter au SVA. Le contrat prévoit notamment que le fournisseur de services respecte les règles de déontologie sous peine de sanctions de l'opérateur collecteur et que le collecteur reverse une part du prix de la communication surtaxée au fournisseur de SVA. C'est pour favoriser l'émergence de la concurrence au niveau de la collecte des SVA que la facturation pour compte de tiers a été mise en place. Cette modalité de facturation peut être perturbante pour le consommateur en ce sens qu'elle ne permet pas d'identifier le fournisseur de contenu. La nouvelle offre sera encore moins explicite puisqu'elle se traduira pour le consommateur par une intégration pure et simple des consommations de SVA dans la facture de France Télécom même s'il n'y a aucun lien contractuel entre le fournisseur de service et France Télécom.

## 2/ Qui est client de qui ?

Cette interrogation pourrait subsister en raison des ambiguïtés signalées ci-dessus. Vu du consommateur (l'utilisateur final appelant), l'appel d'un service à valeur ajoutée comprend deux prestations : la communication à destination du n° SVA, d'une part (le transport) et la fourniture du contenu auquel il souhaite accéder, d'autre part. Pour le consommateur, la responsabilité de la communication incombe à son opérateur « boucle locale » (l'opérateur départ), même quand cette communication fait intervenir différents intermédiaires (un opérateur de collecte, un fournisseur de service et éventuellement un opérateur de transit). Ces derniers sont des prestataires techniques qui contractent entre eux et échangent des prestations. La responsabilité du contenu incombe à l'éditeur qui en a légalement la responsabilité éditoriale. Elle n'incombe pas directement à l'opérateur de collecte qui cependant peut être considéré comme complice en cas de non coupure d'un service réputé litigieux. L'appelant est donc client de l'opérateur « boucle locale » pour le transport et de l'éditeur de contenu pour le SVA. **L'appelant n'est pas client de l'opérateur boucle locale pour le contenu.**

## 3/ A propos du recouvrement :

N'étant pas partie des contrats qui lient les différents intervenants (fournisseur de services, opérateur de collecte, opérateur facturier) et n'étant pas informé, ni au préalable ni sur la facture des éléments concernant le prestataire réel, à quel titre le consommateur pourrait subir des conséquences néfastes des effets de ces contrats ?

L'effet relatif des contrats ne permet pas que, même un contrat de du croire entre un opérateur et le SVA, porte préjudice à l'abonné si celui-ci n'y est pas partie.

Le recouvrement coercitif est d'autant moins admissible que ce secteur attire des fournisseurs de SVA peu scrupuleux (fraudes, contenus choquants notamment pour les mineurs, déclaration de sujets cités au contrat, différents des thèmes réellement proposés, etc.). Ce qui provoque de nombreux litiges. La liberté des contrats permet au collecteur de prévoir des sanctions proportionnées en cas de « dérive » de l'éditeur, c'est le cas de la facturation pour compte de tiers. Avec l'offre de reversement, le facturier France Télécom n'a

pas de relation directe avec le fournisseur de services, il lui est impossible d'appliquer des sanctions au fournisseur en cause.

L'AFUTT considère qu'une grande clarté doit être faite dans la facturation des SVA au consommateur et rappelle que le recouvrement avec coercition ne devra s'appliquer que pour le non paiement persistant des services réellement fournis par son opérateur « boucle locale » conformément à la directive du service universel (considérant 16 cité ci dessus). L'offre de reversement proposée ne répond pas à ces deux attentes.

### **L'offre de reversement qui s'apparenterait à un affacturage n'est pas acceptable**

L'ARCEP indique que « le bon fonctionnement de la chaîne des valeurs des SVA est essentiellement assuré, par la commercialisation, à l'utilisateur final appelant des contenus de l'éditeur par l'opérateur de boucle locale départ ».

En réalité c'est le fournisseur de service qui assure la promotion et vend le SVA.

L'opérateur de boucle locale assure le transport et une prestation de facturation pour le compte de l'éditeur. Le prix du service est choisi par le fournisseur dans un champ de possibilités prévu par l'opérateur de collecte. Le fournisseur de service d'ailleurs sélectionne son opérateur de collecte en conséquence.

La formule du reversement présentée par l'ARCEP revient à céder la créance du prestataire à France Télécom qui fait son affaire de la recouvrer sur l'abonné. Cette formule n'est pas acceptable, chaque fois que la créance n'est pas certaine:

- a/ le cessionnaire ne peut avoir plus de droit que son cédant;
- b/ le cessionnaire n'est pas en mesure de vérifier la qualité de la prestation;
- c/ le cessionnaire mélange dans sa comptabilité ses propres créances et celles qui lui ont été cédées. Il emploie pour ces dernières des moyens de coercition qui sont étrangers au contrat entre le client et le fournisseur de service et dont il ne devrait pas faire usage.

L'AFUTT suggère de concevoir une domiciliation de paiement. Le fournisseur de service convient que, pour simplifier les opérations, le paiement sera fait entre les mains de l'opérateur (Code civil a. 1247). Celui-ci, dès lors, a pour seul mandat de recevoir le paiement et d'en faire reversement ; il n'a pas pouvoir de contraindre, car il est extérieur au contrat entre le fournisseur de service et l'abonné. Les conventions n'ayant d'effet qu'entre les parties, en cas de défaut de paiement ou de litige, il revient aux parties de régler directement leur différend. La position de l'opérateur se trouverait être celle de la banque dans le cas de paiement par carte sans utilisation physique de la carte, ce qui permet de rétracter l'ordre de paiement.

### **Conclusion**

Si la modification de l'offre de France Télécom vis-à-vis des opérateurs tiers permet de simplifier les factures pour ses clients, elle n'est pas de nature à améliorer la confiance des consommateurs : elle ne clarifie pas le rôle des acteurs ; elle réduit la protection des utilisateurs qui sont pris en otage des effets de contrats dont ils ne sont pas partie ; elle se révèle contraire au principe de droit sur l'effet relatif des contrats. **Cette offre ne traite pas des principaux obstacles identifiés par l'ARCEP** dans sa consultation « *les obstacles au développement du marché des services à valeur ajoutée découlent essentiellement, [...], des problèmes de contractualisation entre les acteurs et d'une protection des consommateurs insuffisante concernant la lisibilité tarifaire et le respect des règles déontologiques.* »

Au surplus elle est de nature à rendre plus longues et plus complexe les réactions contractuellement possibles des opérateurs intervenant dans la chaîne en vue d'enrayer l'activité des fournisseurs indéclicats.

Enfin, la facturation pour compte de tiers actuelle qui se justifie par les faibles montants à encaisser par appel, pose quelques interrogations au consommateur. Souvent, il ne

comprend pas pourquoi il reçoit une facture au nom d'un opérateur (le collecteur) auquel il ne se souvient pas et pour cause, avoir eu recours. Cela est un problème d'information sur la facture elle-même et de présentation de cette dernière. L'offre de reversement qui revient à « noyer » ces communications au sein de la facture de France Télécom n'est pas une réponse adaptée.

Au delà de la réponse stricte à la consultation L'AFUTT tient à faire observer que :

- les modalités de facturation et de recouvrement restent difficiles à mettre en œuvre,
- la fraude se développe et s'étend aux communications Internet, et mobile
- le contrôle exercé sur les contenus des fournisseurs s'est affaibli,
- la lisibilité tarifaire a régressé.

**Aussi elle insiste pour que deux changements notables soient mis en œuvre pour limiter le nombre et simplifier le traitement des contestations.**

- **interdire explicitement à l'OBL d'interrompre le raccordement au réseau pour un non paiement de SVA.**
- **limiter l'emploi de cette possibilité à des transactions dont le montant est inférieur à une somme prédéterminée qui pourrait être de l'ordre de 5 € afin de limiter les risques de fraudes généralisées. Au delà, d'autres moyens de micro-paiement électronique peuvent être mis en œuvre dans le cadre prévu par la directive européenne sur les services de paiement.**