

CONTRIBUTION DU GPMSE A LA CONSULTATION DE L'ARCEP SUR 30 propositions afin d'améliorer les offres faites aux Consommateurs de services de communications électroniques et postales – Nov.2010- Jan.2011

4/ Les services à valeur ajoutée, SVA

Proposition n° 16 :

« S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;
- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en oeuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;
- engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011. »

- La modulation tarifaire semble difficile à mettre en œuvre sur un point d'appel unique passant par un SVI
- Une modulation avec plusieurs numéros SVA pour atteindre le service concerné (Centre d'appels , Commercial , technique ...) risque de complexifier la relation Client Professionnels
- La signalétique est maintenant partout, et elle devient difficile à appréhender par l'utilisateur. Quelque soit la solution retenue dépasser plus de 4 Niveaux ne nous paraît pas souhaitable
- Oui pour une réflexion tarifaire, mais prenant en compte les spécificités du MtoM et des modèles économiques qui ont été construits autour. Leurs remises en cause auraient des conséquences significatives pour les entreprises
- Le GPMSE est partie prenante pour participer à cette réflexion tarifaire.

Proposition n° 17 :

« L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter, par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008 dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés. »

Pas de remarque

Proposition n° 18 :

« Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile. »

OUI, transparence et lisibilité des offres !

Cette proposition ne devrait pas faire partie de ce chapitre sur les N°SVA !

Proposition n° 19 :

« L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance.

L'ARCEP, quant à elle, a adopté les décisions n° 20 04-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. »

Pas de remarque

Proposition n° 20 :

« Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « *airtime* ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants. »

Pas de remarque

Proposition n° 21 :

« Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage.

L'ARCEP invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds. »

Une réglementation plus stricte et dissuasive sera peut-être nécessaire

La limitation plus restrictive du nombre d'appels surtaxés par jour au delà d'un seuil (0,15 cts €/Mn par exemple) est également nécessaire

Proposition n° 22 :

« L'ARCEP propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter. »

Oui sur le principe