



**Réponse de SVA+  
à la Consultation publique de l'ARCEP sur son  
Projet de recommandation relative au marché de gros de  
l'interconnexion SVA et sur le  
Projet de modification de la décision n°05-1085 modifiée, en ce qui  
concerne la tarification du marché de détail**

**7 janvier 2014**

L'association SVA+, organisme d'autorégulation créé à l'initiative des opérateurs de communication électronique et des éditeurs de Services à Valeur Ajoutée, est l'instance déontologique spécifique aux SVA téléphoniques qui définit les règles d'usage légitimes des SVA et porte les Recommandations Déontologiques auprès des acteurs du secteur. Ainsi, la réponse de l'association ne porte que sur les questions concernant à la fois les opérateurs et les éditeurs de services.

Par ailleurs, la position des services de renseignements téléphoniques (numéros au format 118 XYZ) est différente de celle des éditeurs de services puisqu'ils ne sont pas soumis à la Décision 2012-0856. Dès lors, les membres de l'ADRT ne s'associent pas à la réponse de SVA+.



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

**Recommandation n° 2**

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

L'association SVA+ insiste sur la nécessité que les caractéristiques et les conditions commerciales des offres d'interconnexion pour les numéros à tarification banalisée soient connues simultanément à celles pour les numéros à tarification gratuite d'une part et à la celles pour les numéros à tarification majorée d'autre part.

En effet, l'apparition de cette nouvelle tranche de numéros va amener de nombreux éditeurs à reconsidérer le positionnement tarifaire de leurs services SVA et en particulier pour les services SVA actuellement dans les paliers tarifaires 080x et dans les paliers tarifaires 081x.

**Recommandation n° 5**

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

Plusieurs membres de SVA+ interrogent en ce moment différentes Autorités sur la faisabilité et les éventuelles conditions à respecter pour pouvoir mener des négociations sectorielles sur les caractéristiques et les conditions commerciales des offres de reversement.

Dans l'affirmative, l'association SVA+, qui est ouverte à tous les opérateurs de départ, opérateurs d'arrivée et associations d'éditeurs SVA, pourrait être le lieu de telles négociations sectorielles.

En ligne avec le projet de recommandations de l'ARCEP, les membres de SVA+ estiment que les caractéristiques des offres de reversement sont aussi importantes que les conditions commerciales. Ainsi, une harmonisation sectorielle des conditions commerciales ne pourra avoir de sens sans harmonisation sectorielle des caractéristiques des offres de reversement sur la gestion des impayés : les engagements, les processus d'alerte et de fourniture d'information des opérateurs de départ avec les opérateurs d'arrivée et les éditeurs sur les impayés constituent autant de facteurs aussi voire encore plus structurants pour certains acteurs que les conditions commerciales elles-mêmes.

**Recommandation n° 6**

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

L'association SVA+ s'inquiète du manque de temps laissé aux opérateurs d'arrivée après la publication des offres de reversement des opérateurs de départ. En effet, les opérateurs d'arrivée ont eux-mêmes des délais de préparation de leurs offres, après cette publication, auxquels s'ajoutent les délais de négociations commerciales avec l'ensemble de leurs clients.

Malgré la mise en place de la tarification par numéro, certains éditeurs risquent par ailleurs d'avoir à modifier leur numérotation. Il s'agit en particulier des éditeurs utilisant des numéros verts dont le coût est appelé à augmenter significativement alors qu'en parallèle les numéros à tarification banalisé vont apparaître.

Compte tenu de la date de cette consultation de l'Autorité, il apparaît à l'association SVA+ que la date du 31 mars 2014 constitue la date la plus précoce possible pour la publication des offres des opérateurs de départ. Compte tenu des délais incompressibles pour le secteur une fois les offres des opérateurs de départ publiées après le 31 mars 2014, SVA+ souhaite que la date de bascule effective dans le prochain système de tarification des SVA soit repoussée afin de permettre à tous les acteurs de la mettre en œuvre dans des conditions satisfaisantes.

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

L'association SVA+ souhaite que pour des raisons techniques il soit autorisé d'avoir des numéros avec S=0 dans les tranches 081, 082 et 089.

Une telle autorisation sera utile à la fois pour la migration entre l'ancien et le nouveau système et pour la gestion quotidienne du prochain système.

Dans le cadre de la migration, il est prévu d'inciter l'ensemble des acteurs à remplir dans RSVA leur tarif dans le prochain système en attribuant la valeur S=0 par défaut à l'ensemble des numéros, y compris pour les numéros 081, 082 et 089. Il sera ainsi possible d'ouvrir le prochain système sans suspension de service SVA même pour les numéros dont les éditeurs n'auront pas rempli leur nouveau tarif.

Une fois le système RSVA en fonctionnement, la présence de la possibilité technique S=0 sur les numéros 081, 082 et 089 aura une grande utilité pour les services SVA événementiels ; il arrive en effet que des appels continuent à se produire alors que le service est déjà fermé et donc n'est plus rendu. La présence d'un tarif S=0 permettra d'éviter aux consommateurs



d'avoir à payer lorsqu'ils appellent un service SVA événementiels dans une période de fermeture.

Enfin, certaines sociétés ou administrations utilisant actuellement des numéros surtaxés, plus particulièrement en 081, souhaitent pouvoir passer en tarification banalisée tout en conservant leurs numéros.

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

L'association SVA+ souligne que cette simplification conduira à des tarifs de détails TTC du S inférieurs outre-mer qui ne seront plus des valeurs multiples de 0,01 € par minute ou par appel. Le point 2.a.3.iii de l'annexe 1 de la décision de l'ARCEP n° 05-1085 devrait ainsi être modifié afin que l'obligation, pour la tarification de détail de la composante « S » d'« avoir une valeur faciale multiple de 0,01 € TTC pour les paliers facturés à l'acte et de 0,01 € / min TTC pour les paliers facturés à la durée », soit limitée à la métropole.

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

L'association SVA+ est pleinement mobilisée dans la lutte contre la pratique d'appel à rebond qui pénalise l'ensemble du marché des SVA. L'association partage la volonté d'étendre l'interdiction actuelle pour l'appliquer notamment aux numéros courts 3BPQ.

Cependant, la proposition de l'Autorité n'est pas de nature à faciliter la lutte contre cette pratique. En effet, l'interdiction actuelle, reposant sur le format du numéro, autorise la mise en place, par les opérateurs, de dispositifs automatiques de blocage des appels émis avec un numéro commençant par 089 en tant qu'identifiant de l'appelant.

La suppression de cette interdiction et l'introduction d'une interdiction portant sur le seul tarif risque de compromettre la mise en place de tels dispositifs automatiques. Cela obligerait les opérateurs à vérifier, en temps réel, appel par appel, le respect de cette interdiction sur la base des informations tarifaires renseignées dans le référentiel des SVA. L'association SVA+ s'interroge sur la faisabilité technique et économique d'un tel contrôle.

D'autre part, s'il paraît nécessaire d'anticiper le risque d'extension de cette pratique sur les nouvelles tranches facturées à l'acte, il convient toutefois de ne pas empêcher leur utilisation au bénéfice du consommateur.

Ainsi, sur les paliers les plus bas, la tarification à l'acte pourrait constituer une alternative intéressante à la tarification à la durée pour des services de relation client en apportant une meilleure lisibilité tarifaire et en mettant fin à la surtaxation des temps d'attente. Or, la plupart des entreprises potentiellement concernées sont attachées à la présentation de leur numéro d'accueil en tant qu'identifiant, lorsqu'elles appellent leurs clients. Une généralisation de l'interdiction de présentation d'un numéro dont la facturation est à l'acte constituerait très



probablement un point bloquant alors que, sur les paliers les plus bas, l'espace économique paraît insuffisant pour laisser la place au développement de pratiques frauduleuses.

L'association SVA+ propose ainsi :

- de maintenir l'interdiction portant sur les numéros spéciaux commençant en 089
- d'introduire une interdiction portant sur les numéros courts dont la composante de tarification « S » est facturée à un tarif strictement supérieur à des seuils restant à déterminer (à la minute et à l'appel).

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

L'association SVA+ prend acte de cette proposition de dérogation.