



Service Consommation
Janvier 2014.

SERVICES à VALEUR AJOUTEE

Réponse à la Consultation Publique relative au projet de Recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA et au projet de modification de la décision 05-1085.

La CNAFC accueille très favorablement l'évolution des systèmes de tarification des SVA, basés sur une clarification entre prix de la communication, relevant de l'opérateur (C.) et prix du service, fourni par l'éditeur (S.).

Nous sommes favorables à un cadre prédéfini de la tarification des SVA, qui permette aux éditeurs de moduler leurs tarifs dans un cadre concurrentiel, et qui permette aux consommateurs de connaître aisément le prix qu'ils seront amenés à payer, conformément au principe "d'information préalable sur les prix" du Code de la Consommation.

Il semble bien qu'il soit difficile, pour des raisons de commodité, d'éviter que les opérateurs soient chargés de la "facturation pour compte de tiers" des prestations de service fournis par les éditeurs.

Il est donc indispensable que des règles soient fixées qui ne pénalisent pas les rapports entre opérateurs et consommateurs de services.

Il serait souhaitable qu'un Groupe de Travail entre opérateurs et associations de consommateurs abordent ce thème dans le cadre de l'un des structures institutionnelles habituelles.

Compte tenu du caractère des autres thèmes du projet, soit techniques, soit en accord avec nos souhaits, nous n'aborderons que ce dernier sujet (§6.2)..

Incidences de la prestation de reversement sur les rapports entre opérateur-départ du consommateur et celui-ci, en cas de qualité médiocre du service.

La prestation de reversement entre opérateurs ne concerne que ceux-ci. Mais l'opérateur-départ facture et perçoit de l'appelant le prix du service, en reverse une partie à l'opérateur d'arrivée, qui en remet une partie à l'éditeur.

Ce qui est "prestation de reversement" entre opérateurs est "facturation pour compte de tiers" au consommateur par l'opérateur-départ.

Le circuit implique un certain nombre de contrats (explicites ou tacites) entre les différentes parties (opérateur de départ > opérateur d'arrivée ; utilisateur appelant > opérateur de départ ; opérateur d'arrivée > Editeur ;

utilisateur appelant > Editeur) dont deux concernent le consommateur appelant.

La première phase du schéma (p.5) se traduit par une "facturation et recouvrement pour compte de tiers" de l'opérateur départ à l'appelant, et par là même concerne le consommateur appelant dans ses rapports contractuels avec son opérateur.

L'ARCEP rappelle sur ce point sa décision antérieure jugeant, après analyse, que cette pratique, qui concerne le consommateur, est légitime¹. Par ailleurs, le CPCE confie à l'ARCEP: "*[il veille] à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public*"²

Application du Code de la Consommation et du droit des contrats.

Les deux contrats concernant le "consommateur-appelant" doivent être conformes aux principes généraux du Code de la Consommation, notamment ceux traitant de l'information préalable du consommateur (prix et conditions générales de vente ou d'usage), et ceux traitant des prestations de service à distance.

Toutefois, les supports "téléphoniques" de ces services "Editeur" ne permettent pas de donner aisément des informations détaillées sur ces sujets complexes. Il sera donc indispensable de déterminer un moyen facile d'accès aux informations préalables pour le consommateur, afin qu'il puisse contracter avec l'éditeur en toute sécurité et en toute clarté.

Pour ce qui concerne le contrat entre l'opérateur-départ et le consommateur appelant (accès aux systèmes de communication électroniques), le système de facturation et de recouvrement des services est en général clair pour les deux parties.

Une information préalable aussi précise doit exister pour les autres contrats concernant le consommateur.

Traitement des litiges entre consommateur et éditeur.

La plupart des éditeurs rendent un service de qualité qui ne devrait pas poser de problème. Toutefois, l'expérience montre clairement que certains éditeurs ne sont pas fiables, voire clairement douteux, ou que leurs services sont de faible qualité, donc générateurs de litiges, ou –aussi– que certains consommateurs sont imprudents.

Il est donc indispensable de mener une réflexion pour définir le traitement de ces dossiers en tenant compte des travaux effectués par les opérateurs et les structures créées à cet effet sur les règles déontologiques.

¹ Texte de la consultation p.19 / 6.2.1

² CPCE L32-1 II

Le fondement du litige sera la facturation par l'opérateur d'un service jugé comme médiocre ou fallacieux par le consommateur. Il s'adressera donc à l'émetteur de la facture pour réclamer, en suivant les chemine-ments habituels. Ce sont donc les services de l'opérateur, et –le cas échéant- le Médiateur des Communications électroniques qui seront saisis en priorité.

S'agissant d'un litige découlant d'un rapport contractuel entre des tiers (éditeur > client) étrangers au contrat "opérateur de départ > son client", il n'y a pas de raison pour que ce litige ait une incidence directe sur ce dernier.

En la matière, la facturation n'implique pas la preuve de la qualité ou de la réalité du service de l'éditeur, contrairement aux mesures métrolo-giques des durées et quantités de consommation³.

On a constaté que certains opérateurs ont sanctionné leur client, mé-content d'un éditeur et refusant le paiement d'un service jugé médiocre ou absent, en intervenant sur le contrat entre eux et le client (ex : limita-tion, suspension, résiliation, etc.).

Il semble que ces cas soient rares maintenant ; toutefois, il paraît indis-pensable que des principes soient fixés qui séparent clairement les effets des différents contrats concernant le consommateur, avec l'opérateur d'une part, avec l'éditeur d'autre part, et soient applicables à tous les opé-rateurs et tous les éditeurs.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

³ Il a été considéré que les techniques de mesure des consommations étaient faites par des systèmes fiables mis en place par les opérateurs ; avec l'évolution des techniques et des prestations vers la complexité, les mé-dias se sont fait l'écho d'un certain nombre de bogues. Des associations de consommateurs membres du CNC avaient demandé il y a quelques années que soient étudiés ces systèmes de mesure de consommation comme c'est le cas pour les autres appareils de mesure (ex : balance, distribution d'essence, etc.).