

16 juin 2014

Réponse

à la consultation publique sur le projet de décision de l'ARCEP portant sur la définition des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre - 4ème cycle : 2014-2017

La société TNS apprécie la possibilité qui lui est donnée de faire valoir ses remarques sur le projet de décision relative au quatrième cycle d'analyse des marchés fixes.

TNS est une société spécialisée dans le transport des flux monétiques qu'elle assure notamment par l'exploitation de numéros à tarification majorée accessibles par le réseau public commuté ; elle est donc concernée par les dispositions du projet concernant le marché du départ d'appel vers les services à valeur ajoutée.

Dans ce contexte, TNS souhaite souligner la nécessité de coordonner les mesures envisagées par ce projet de décision et la réorganisation du marché des services à valeur ajoutée mis en place par ailleurs par l'ARCEP.

1. TNS est un opérateur spécialisé dans le transport des flux monétiques**1.1. Les activités de TNS**

TNS propose des services de transport des flux monétiques, notamment aux banques, qui permettent la sécurisation des transactions : les terminaux de paiement électroniques installés chez des commerçants appellent, par l'intermédiaire du réseau téléphonique, les numéros SVA exploités par TNS, qui assure la liaison avec les sites des clients.

TNS est ainsi un des tous premiers opérateurs monétiques et assure un volume d'appels de plus de [...] millions par an, soit une part de marché d'environ [...]. [SECRET des AFFAIRES]

Compte tenu de la chaîne économique de ces services, certaines dispositions du projet soumis à consultation risquent d'avoir un impact négatif sur les activités de TNS.

1.2. Les dispositions du projet de décision concernant les communications vers les SVA

L'ARCEP propose d'exclure le départ d'appel vers les SVA du périmètre du marché de gros pertinent du départ d'appel en position déterminée et de supprimer la régulation asymétrique sur la prestation de départ d'appel vers les numéros SVA, en mettant définitivement fin à tout contrôle tarifaire.

Le départ d'appel vers les SVA a longtemps été soumis à une régulation asymétrique qui imposait à Orange de fournir des prestations de départ d'appel et de facturation pour compte de tiers orientées vers les coûts. Cette régulation a ensuite été allégée au profit d'une interdiction de pratiquer des tarifs excessifs. Ce type d'obligation a pu être imposée dans la mesure où le départ d'appel était inclus dans le périmètre d'un marché pertinent soumis à régulation (sur lequel Orange a une influence significative).

Parallèlement, en 2007 l'ensemble des opérateurs de départ étaient soumis à l'obligation de fournir à des conditions raisonnables une offre de départ d'appel et une offre de reversement des sommes perçues au profit des éditeurs de services.

En raison de l'évolution de ce marché et du cadre réglementaire mis en place en 2007, l'ARCEP estime qu'il convient d'exclure le départ d'appel vers les SVA du marché pertinent : il n'y aura donc plus de contrôle tarifaire a priori sur les offres de départ d'appel et de reversement d'Orange.

1.3. Les offres des opérateurs de départ ont une incidence pour les activités de TNS.

En effet, les services de sécurisation des paiements sont facturés au commerçant appelant, à travers son abonnement téléphonique. Les opérateurs de départ (puis de collecte sur lesquels TNS s'appuie pour collecter le trafic vers les numéros SVA) assurent la récupération des sommes et les reversements, le prix des prestations de transport étant payé par ailleurs.

TNS est donc impacté à la fois par le prix du départ d'appel (facturé par l'opérateur de départ à l'opérateur de collecte qui le répercute) et par les offres de reversement des opérateurs de départ aux opérateurs de collecte. C'est pourquoi TNS souhaite que l'ARCEP soit très vigilante sur la qualité des offres des opérateurs de départ concernant les deux prestations :

- Prestation de Départ d'appel
- Prestation de Reversement

2. TNS souligne la nécessité de coordonner les mesures envisagées par ce projet de décision et le dispositif de réorganisation du marché des services à valeur ajoutée

Dans le cadre de la réforme de l'organisation des SVA, introduite par la décision n° 2012-0856, de nouvelles dispositions seront applicables :

- D'une part, la tarification du prix du service (« S ») devra répondre à de nouvelles règles avec une dérogation possible jusqu'en 2017 pour les services M2M.
- D'autre part, une généralisation du schéma dit du « C+S » imposera, à compter de 2015, de distinguer la composante « C » correspondant au coût de la communication, facturée par l'opérateur de départ à l'appelant sur le marché de détail et la composante « S » représentative du prix du service qui est payé à l'éditeur.

2.1. En raison de la généralisation du schéma « C+S », la facturation aux exploitants des numéros de la prestation de départ d'appel vers les SVA devrait disparaître

Dans sa recommandation publiée en mars 2014 concernant les marchés de gros de l'interconnexion SVA l'ARCEP envisage les évolutions de la prestation de départ d'appel pour tenir compte de la généralisation de ce schéma. Selon la recommandation n°3, *« Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA, fixe ou mobile, ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ, fixe ou mobile, à l'opérateur d'arrivée ».*

Ceci signifie que les opérateurs de départ, et consécutivement de collecte, ne devraient plus répercuter sur les exploitants de numéros SVA tels que TNS le prix du transport.

TNS approuve pleinement cette orientation mais regrette que cette recommandation – en l'absence de régulation ex ante du départ d'appel - ne puisse être appliquée qu'ex post dans un règlement de différend.

2.2. Le risque d'une chute des revenus des exploitants des SVA en raison du schéma « C+S » au profit des opérateurs départ est fortement accru par l'absence de régulation de la prestation de reversement.

En effet, l'appelant payait à travers le « P » une partie du coût de la communication. Demain, pour que les appelants ne voient pas leur facture globale augmenter, et compte tenu de la perception nouvelle d'un « C » par l'opérateur départ, il y aura une forte pression sur les exploitants de SVA pour que le « S » soit inférieur au « P », diminuant ainsi l'assiette du reversement.

Au surplus, les nouvelles offres de reversement des opérateurs départ prévoient de très fortes augmentations des taux de commission : ils atteignent des niveaux qui ne manqueront pas de perturber significativement l'équilibre économique des exploitants de numéros SVA.

L'absence de régulation de la prestation de reversement qui résultera de l'exclusion du départ d'appel vers les SVA du périmètre du marché régulé risque donc d'avoir un impact négatif sur les équilibres économiques d'exploitants de numéros SVA, tels que TNS.

Cette option est justifiée par l'existence de la régulation de 2007, qui garantirait le caractère « raisonnable » des offres de reversements.

TNS souligne la nécessité d'éviter toute augmentation des taux de commission qui perturberait sérieusement et durablement le marché des SVA et demande donc à l'ARCEP d'exercer une vigilance particulière sur ces offres.