



**Contribution de Prosodie à la consultation de l'ARCEP
sur les services à valeur ajoutée
Janvier 2007**

Préambule :

Prosodie se félicite de la démarche de l'Autorité compte tenu des graves problèmes concurrentiels persistants sur ce marché des numéros spéciaux et la remercie de lui permettre de s'exprimer sur ce projet de consultation.

Le principe d'une régulation symétrique imposée à l'ensemble des opérateurs nous semble propice à améliorer la situation globale du marché. En revanche, nous pensons que cette régulation symétrique seule ne suffira pas à permettre à l'ensemble du marché de s'ouvrir de façon satisfaisante à la concurrence, compte tenu notamment du quasi-monopole encore détenu par France Telecom sur les paliers les plus élevés (numéros à revenus partagés).

Pire, si cette régulation symétrique devait s'accompagner d'un allègement des obligations de France Telecom prévues à l'article 23 de la décision n°05-0571 comme le prévoit le projet d'avis, nous craignons que la situation actuelle s'aggrave et que le marché des paliers les plus bas (marché des numéros à coûts partagés) se trouve menacé à son tour.

Par ailleurs, nous regrettons que l'Autorité n'ait pas conduit une analyse de marché de type concurrentielle au sens de l'article 37-1 du code des postes et communications électroniques et souhaitons que celle-ci puisse intervenir au plus tôt.

Nous regrettons également que l'Autorité n'ait publié aucun chiffre dans la synthèse des réponses au questionnaire figurant en annexe 2 du document de consultation, alors que les données recueillies dans le cadre des enquêtes qualitatives et quantitatives doivent permettre de connaître précisément l'état de la situation concurrentielle sur chacun des segments de marché SVA : libres appels, coûts partagés et revenus partagés.

Enfin, dans la mesure où, ces nouvelles dispositions ne seraient probablement pas mises en œuvre avant janvier 2008, et étant donné que la situation concurrentielle s'est aggravée (Cf. réponse Q. 1), nous réitérons notre demande de mise à disposition immédiate par France Telecom d'une prestation de facturation pour compte de tiers avec recouvrement dans le cadre de l'offre actuelle, à l'identique de la prestation réalisée pour les paliers les plus bas (numéros à coûts partagés).



I. Introduction

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques sur cette première partie descriptive.

Nous souhaitons apporter une précision sur le métier de fournisseur de services. En effet, celui-ci, lorsqu'il n'exploite pas techniquement le numéro SVA, n'achète pas forcément la prestation de détail de type « kiosque », celle-ci pouvant être souscrite directement par l'éditeur de contenu. Le fournisseur de services se contente alors d'héberger la plateforme sur laquelle le service est routé et de fournir la prestation de service.

Nous souhaitons également apporter quelques compléments d'information au rappel historique fait dans le document de consultation (des chiffres sont communiqués dans l'annexe confidentielle) :

Il est important de rappeler, au préalable, que Prosodie en tant que fournisseur de services, est présent sur le marché des SVA depuis sa création, en 1986, et a dépendu totalement de l'offre de France Telecom jusqu'à l'ouverture du marché en 1998.

Le refus de la part de France Telecom de réaliser une prestation de facturation pour compte de tiers pour les paliers les plus hauts (numéros à revenus partagés) est effectivement le frein le plus important à l'ouverture à la concurrence de ce marché. A l'inverse, la réalisation de cette prestation sur les paliers les plus bas (numéros à coûts partagés) à un taux raisonnable (2% et 4%) a permis le développement d'une réelle concurrence sur ce marché.

Ce n'est qu'en 2002, après plusieurs années de procédures et à la suite du règlement de différend déposé par 9 Telecom, que nous avons décidé d'ouvrir les premiers services sur nos numéros, et ce malgré un scepticisme extrêmement important quant à l'efficacité du dispositif de facturation pour compte de tiers et à l'espace économique laissé pour concurrencer l'offre Audiotel de France Telecom.

Notre inquiétude a rapidement été confirmée par les premiers retours d'expérience, malgré l'opacité totale et l'extrême complexité de la chaîne de facturation. Nous avons alors, en partenariat avec notre opérateur collecteur de l'époque, Telecom Développement, pris un certain nombre de mesures afin de pouvoir, malgré tout, continuer le développement de services à l'interconnexion. Nous avons, à cet effet, pratiqué de l'autocensure sur les services, et mis en place un dispositif permettant de fermer l'accès aux mauvais payeurs. Ces dispositions ont permis de limiter le taux d'impayés mais en ne laissant qu'un espace économique limité sur une faible partie du marché. Nous souhaitons rappeler, pour illustrer nos propos, que Prosodie, encore en 2007, continue de traiter plus de quatre fois plus de trafic via l'offre Audiotel de France Telecom que sur ses propres numéros. Les services propres à l'activité d'éditeur de Prosodie (Geny Courses, Météo Consult et France Examen) ont d'ailleurs été câblés sur le réseau Audiotel de France Telecom et ce bien que les 3BPQ soient attribués à Prosodie.

L'évolution du dispositif de facturation pour compte de tiers en 2004, dont l'objectif était de faire fortement baisser le taux d'impayés par l'émission d'une lettre de relance par France Telecom moyennant une augmentation significative du taux d'affacturage (1,5% du TTC à 5% du HT), a finalement dégradé davantage les conditions économiques. L'effet bénéfique de la première lettre de relance sur le taux d'impayés n'a pas compensé l'augmentation du taux d'affacturage. Nous déplorons à nouveau que l'évolution du dispositif pour laquelle nous avons émis les plus grandes réserves, se soit accompagnée d'une augmentation très importante des taux d'affacturage des coûts partagés (de 2 à 4% et de 4 à 6,5%). D'une part, ces évolutions n'ont pas permis d'améliorer les



conditions économiques sur le marché des numéros à revenus partagés, mais les ont dégradées, et surtout elles ont fragilisé le marché des numéros à coûts partagés.

A noter également, que ces évolutions devaient s'accompagner de la mise à disposition des éléments de facturation détaillée permettant une traçabilité des versements et laissant la possibilité, après traitement, de disposer de l'information sur le taux d'impayés par numéro. Cette mise à disposition, qui n'a eu lieu que début 2006, n'a pu donner des résultats exploitables qu'en fin d'année compte tenu des délais induits par la complexité de la chaîne de facturation.

II. Régulation envisagée par l'Autorité

Q.2 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux définitions proposées ?

Le regroupement du consommateur et de l'éditeur sous la terminologie « Utilisateur final » nous semble être source de confusion. Nous souhaiterions que l'Autorité distingue les deux catégories.

Q.3 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés et à l'obligation que l'Autorité propose d'adopter ?

Nous sommes très favorables à l'Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture de numéros SVA.

En effet, depuis plusieurs années et dans le cadre de différentes contributions, nous avons fait part à l'Autorité de notre souhait que soit clarifiée l'obligation d'acheminement, pour un opérateur de boucle locale, de l'ensemble des numéros du plan public de numérotation dont font partie les numéros SVA.

Nous avons également préconisé l'établissement d'une liste limitative exhaustive permettant d'y déroger. Nous souhaiterions que cette liste inclue également le cas de l'impayé et proposons la formulation suivante :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finaux fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros accessibles par ces utilisateurs, accessibles depuis leurs réseaux. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition légale permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus, d'impayé ou le cas échéant un manquement aux règles déontologiques. »

Nous souhaiterions que ces obligations intègrent également un délai maximum d'ouverture. L'absence d'engagement de certains opérateurs peut être un frein concurrentiel important et est très pénalisant pour les utilisateurs finaux. Compte tenu des pratiques observées, ce délai ne devrait pas excéder 2 mois.

Q.3 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les exploitants de numéros SVA ?

Cette obligation permettra, d'une part d'améliorer les conditions d'accessibilité et, d'autre part d'équilibrer les rapports de force entre opérateurs départ et opérateurs exploitant de



numéro SVA dans le cadre des négociations des conditions techniques et/ou financières relatives à la collecte du trafic et des conditions de reversements.

En effet, l'opérateur exploitant SVA doit systématiquement faire la démarche auprès des opérateurs départ pour vérifier et compléter l'accessibilité de ses numéros. Si, globalement l'accessibilité constatée paraît bonne, il est extrêmement difficile pour un opérateur exploitant de numéros SVA d'identifier un trafic potentiel qui ne lui parviendrait pas depuis un opérateur départ. Dans le cadre des démarches que nous avons effectuées auprès des opérateurs départ, nous avons quasi systématiquement constaté que l'accessibilité n'était que partielle avant démarches.

Par ailleurs, dans le cadre des négociations sur le taux d'affacturage, certains opérateurs départ ont explicitement fait comprendre que le taux d'affacturage « proposé » n'était pas négociable et qu'il convenait de l'accepter si nous voulions que nos numéros soient accessibles en donnant lieu à un reversement.

Q. 4 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l'Autorité dans cette partie et quant à l'obligation proposée ici ?

Nous sommes très favorables à l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation et de recouvrement puisqu'en pratique la prestation est faite par l'ensemble des opérateurs sauf France Telecom, et qu'il s'agit d'un des points majeurs empêchant le développement de la concurrence comme exposé en Q. 1.

Cependant, cette obligation doit être sans équivoque nous souhaiterions voire disparaître « le cas échéant ». Nous proposons ainsi la formulation suivante :

*« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finaux fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de facturation des communications à destination des numéros dans des conditions objectives et non discriminatoires.
Cette obligation inclut une prestation de facturation et recouvrement ou une prestation de reversement »*

En revanche, cette condition, si elle est nécessaire n'est pas suffisante. En effet, pour qu'une concurrence effective puisse se développer sur le marché de détail, il est indispensable que :

- les valeurs des taux d'affacturage ne soient pas disproportionnées par rapport à la réalité de la prestation d'affacturage et de l'impayé constaté : nous sommes quelque peu sceptiques quant à l'appréciation du caractère « raisonnable » des valeurs de ces taux et nous préfererions une obligation d'orientation vers les coûts
- France Telecom s'applique à elle-même les conditions tarifaires et opérationnelles imposées aux opérateurs tiers
- l'offre de détail de France Telecom fasse l'objet d'une surveillance par l'ARCEP et puisse être répliquée via le marché de gros

D'autre part, il nous semble important qu'il n'y ait pas un seul mais plusieurs taux d'affacturage, dans la limite d'un taux par palier, dans la mesure où le risque d'impayé augmente avec le niveau du tarif facturé à l'abonné.

Enfin, il ne faudrait pas que l'obligation de non discrimination empêche un opérateur départ et un opérateur exploitant de numéros SVA de s'entendre sur des taux spécifiques liés à des conditions particulières du fait de :



- la typologie particulière de trafic (Pour un même tarif, un 3BPQ hébergeant un service d'informations génère moins d'impayés qu'un service de jeux par exemple)
- la mise en place de dispositifs permettant de limiter le risque d'impayés (système de black listage des mauvais payeurs par exemple)
- la répercussion d'un taux d'impayés effectivement constaté

Q.4 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour opérateurs départ et les opérateurs exploitant de numéros SVA ?

L'impact principal se situe dans la disparition de la facturation pour compte de tiers telle qu'elle a été mise en œuvre par France Telecom et que nous avons toujours dénoncée.

Cela se traduit par la disparition du 3^{ème} volet et un traitement strictement identique entre la facturation et le recouvrement fait par France Telecom pour ses propres services et ceux des opérateurs tiers.

La chaîne de facturation dédiée inefficace et très coûteuse mise en place par France Telecom dans le cadre de la facturation pour compte de tiers des numéros à revenus partagés doit ainsi disparaître.

Q.5 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l'Autorité et à l'obligation qu'elle propose ici d'adopter pour les atteindre ?

L'obligation d'acheminement imposée aux exploitants de numéros SVA est la contrepartie de l'obligation d'acheminement imposée aux opérateurs de départ et nous y sommes favorables.

De la même manière, nous souhaitons également que le cas de l'impayé permette de suspendre un service. En effet, même si l'opérateur de départ est le plus à même à suspendre un service en cas d'impayés puisqu'il gère la relation avec son abonné, d'un point de vue technique il peut être plus facile de faire suspendre le service par l'opérateur exploitant de numéros SVA.

Nous proposons la formulation suivante :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finaux fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros, permettant de joindre ces utilisateurs, accessibles depuis leurs réseaux. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition légale permettant à l'opérateur de suspendre la fourniture du service dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus, d'impayé ou le cas échéant un manquement aux règles déontologiques. »

Q.5 bis : Quelles sont en particulier les remarques du secteur quant à l'interprétation qu'il convient de donner au concept de non discrimination appliquée aux numéros SVA du plan national de numérotation, et en particulier à l'interdiction des clauses d'exclusivité sur ces numéros ?

Nous partageons l'interprétation de l'Autorité.



Q.5 ter : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs exploitant les numéros SVA et les opérateurs départ ?

Comme stipulé en Q.3 bis, ces mesures ont pour impact une obligation de résultats tant dans l'accessibilité d'un numéro SVA depuis un opérateur de départ que dans la mise en place des conditions de reversement associées et permettent d'équilibrer le poids de chacun dans le cadre des négociations bilatérales.

Q.6 : Quelles sont les remarques du secteur quant à cette articulation avec la procédure d'analyse des marchés ?

Compte tenu de l'absence de concurrence effective sur le marché de détail des numéros positionnés sur les paliers les plus hauts (numéros à revenus partagés) et des recommandations émises par le conseil de la concurrence dans son avis n° 05-A-05 du 16 février 2005 :

« Le Conseil considère que les services de communication à destination de prestataires de services relèvent d'un marché de détail distinct et qu'en l'absence d'une régulation effective des offres de gros, qu'il conviendrait de privilégier, ils satisfont aux trois critères définis par la recommandation de la Commission du 11 février 2003, justifiant leur inscription sur la liste des marchés pertinents en vue de l'application des articles L. 38, L. 38-1 et L. 38-2 du code des postes et communications électroniques ».

Nous regrettons, comme précisé en préambule, que l'Autorité n'ait pas conduit une analyse de marché de type concurrentielle au sens de l'article 37-1 du code des postes et communications électroniques.

Q.6 bis : En particulier, quelles sont les conséquences pour France Telecom et les autres acteurs de la suppression proposée de l'obligation d'orientation vers les coûts pour la prestation de facturation pour compte de tiers ?

Nous sommes radicalement opposés à la suppression de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts de la prestation de facturation pour compte de tiers qui, non seulement doit être maintenue, mais encore, complétée par une obligation de fournir une prestation complète de recouvrement elle-même orientée vers les coûts.

Comme précisé précédemment, si la réalisation par France Telecom d'une prestation de facturation pour compte de tiers est nécessaire à une concurrence effective, elle ne suffit pas. Le taux correspondant à cette prestation doit en effet donner lieu à un reversement très significativement supérieur au reversement constaté dans le cadre de la prestation actuelle (cf. annexe).

Par ailleurs, ce taux ne doit pas être préjudiciable au consommateur et doit être justifié au regard des risques d'impayés encourus par France Telecom.

En tout état de cause, la suppression de l'orientation vers les coûts de la prestation de facturation pour compte de tiers de France Telecom ne devrait pas être envisagée sans une analyse de marché complémentaire.



Q.7 : Estimez-vous que d'autres mesures, qui relèveraient de la compétence de l'ARCEP, sont nécessaires et seraient ainsi de nature à assurer le bon développement du secteur des SVA ?

Nous souhaitons que l'Autorité lance dans les plus brefs délais une analyse de marché de type concurrentielle afin de déterminer la nécessité de mise en place d'une régulation asymétrique comme cela a été annoncé lors du comité de l'interconnexion et de l'accès du 14 décembre 2006.

Cette analyse avait d'ailleurs été annoncée dans la décision n° 05-0571 du 27 septembre 2005 :

« L'Autorité prévoit d'analyser plus spécifiquement le marché des services spéciaux, et son fonctionnement tant au niveau des marchés de détail que des marchés de gros sous-jacents, dès le second semestre 2005. A cette occasion, elle réétudiera plus finement les conditions dans lesquelles France Télécom devra, le cas échéant, continuer à fournir une prestation de facturation pour compte de tiers »

Nous souhaitons que, si le résultat de cette analyse permettait d'arriver à la conclusion que le marché de détail des services de communication à destination de fournisseurs de services et/ ou d'éditeurs de contenus satisfait aux trois critères définis par la recommandation de la commission du 11 février 2003, l'Autorité mette alors en œuvre les remèdes nécessaires pour garantir le principe de non discrimination pour la concurrence effective sur le marché de détail des communications vers les opérateurs exploitant des numéros SVA :

- sur le marché de gros : la mise en œuvre immédiate de conditions opérationnelles au bénéfice des opérateurs tiers identiques à celles dont bénéficient les offres Audiotel
- sur le marché de détail : à titre transitoire jusqu'à ce que les remèdes sur le marché de gros s'avèrent suffisants pour assurer l'exercice d'une concurrence saine et loyale entre les opérateurs sur ce marché, nous souhaitons que France Telecom soit tenue des obligations suivantes :
 - Ne pas pratiquer des tarifs d'éviction
 - Communiquer à l'Autorité la description technique, tarifaire et contractuelle des offres Audiotel faites à ses clients
 - Transmettre à l'Autorité, pour information, 8 jours avant leur mise en œuvre, la description technique, tarifaire et contractuelle des créations, des suppressions et des évolutions de ces offres
 - Respecter une obligation de comptabilisation des coûts des prestations fournies sous la marque Audiotel à ses clients
- modifier en conséquence la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005

Nous tenons à attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que certaines fonctionnalités de l'offre Audiotel sont très difficilement, voir pas du tout, répliquables par les opérateurs tiers du fait à la fois de la position dominante de France Telecom sur le marché de la boucle locale fixe, et de sa position quasi-monopolistique sur le marché des SVA pour les paliers les plus chers (numéros à revenus partagés). A titre d'exemple, on peut citer la fonctionnalité de re-routage Audiotel qui permet de faire suivre trafic et flux financier d'un numéros Audiotel à un autre.

Par ailleurs, l'arrivée de nouvelles fonctionnalités telles que la modulation tarifaire via l'émission de l'ITX font l'objet de contraintes fortes de la part de France Telecom qui pénalisent le marché. En effet, France Telecom nous contraint, pour bénéficier de cette fonctionnalité, de câbler le ou les numéro(s) en mode « revenus partagés » quelque soit le niveau du tarif (il est important de rappeler que les numéros à coûts et revenus partagés ont un palier en commun et qu'un numéro à « coûts partagés »



peut ainsi être plus cher qu'un numéro à « revenus partagés»). Ceci est d'autant plus grave lorsqu'il s'agit d'un numéro existant comme un 3BPQ câblé en mode « coûts partagés » car l'économie se voit ainsi totalement dégradée. Or, étant donné la publicité faite autour de la gratuité du temps d'attente, de plus en plus de clients souhaitent anticiper et bénéficier de cette fonctionnalité. D'autre part, France Telecom limite l'utilisation de cette fonctionnalité à l'utilisation des seuls tarifs à « revenus partagés » correspondant à l'offre Audiotel et, si nous ne sommes pas favorables à la génération de tarifs libres, France Telecom doit autoriser l'utilisation de tous les tarifs, y compris les tarifs à « coûts partagés », et ce dans l'intérêt du consommateur.

Enfin, il est indispensable que la séparation comptable soit mise en œuvre et que l'Autorité puisse s'assurer que France Telecom s'applique bien à elle-même les mêmes dispositions que celles appliquées aux opérateurs tiers.

III. Autres axes d'amélioration

Q. 8 : Pensez vous qu'une instance comme le CST-CTA répondrait, moyennant l'adaptation des règles en vigueur aujourd'hui, aux attentes du secteur en termes de contrôle déontologique et de protection du consommateur ?

Nous avons toujours défendu l'intérêt du CST-CTA qui a permis d'accompagner les évolutions des services Minitel et Audiotel dans un premier temps, avant de s'adapter aux évolutions réglementaires en s'ouvrant aux opérateurs tiers fixes et mobiles.

Il est important de noter que la France est probablement le pays Européen dans lequel le moins d'abus a été constaté sur le marché des numéros SVA, et que le CST-CTA y a incontestablement contribué. Cette instance a acquis une véritable légitimité au cours des années en permettant notamment :

- l'établissement de recommandations déontologiques puis en gérant les évolutions nécessaires
- le respect de celles-ci à travers les avis rendus.

Par ailleurs, nous tenons à préciser que le CST-CTA n'a jamais pratiqué de contrôle déontologique des services à posteriori mais rendait des avis sur saisine des acteurs.

En revanche, le CST-CTA n'est plus opérationnel depuis fin 2004 ce qui a pour conséquence :

- l'absence d'adaptation des recommandations déontologiques aux évolutions techniques et réglementaires
- l'accumulation des dossiers au niveau du CTA qui en ne rendant plus d'avis, prive les opérateurs de légitimité pour couper un service.

Nous sommes ainsi très favorables au projet de décret créant la Commission nationale de régulation des services en ligne même si nous ne comprenons pas que, dans son projet, le gouvernement ne reconduise pas le principe d'un président et d'un vice-président qui soient respectivement conseiller d'Etat et magistrat à la Cour de cassation, ce qui renforce la légitimité de ces instances.

Q. 8 bis : Quelles autres mesures sont selon vous nécessaires pour améliorer le contrôle déontologique des contenus ?

Nous ne sommes pas persuadés qu'il y ait d'autres mesures à prendre que la constitution d'une instance unique telle que le CST-CTA avec une adaptation au contexte actuel pour améliorer efficacement le respect de la déontologie.



En revanche, il pourrait s'avérer intéressant de donner à cette instance un véritable pouvoir de sanction avec l'établissement de pénalités financières dissuasives. En effet, le montant de la clause financière limité par les textes accompagnant un avis du CTA était souvent disproportionné par rapport au chiffre d'affaire généré par le service incriminé, ce qui rendait ainsi la mesure inefficace.

Quant à un contrôle déontologique des contenus, la problématique principale réside dans son financement qui ne doit pas pénaliser la majorité des services respectant les règles déontologiques et dans son efficacité relative dans la mesure où certains services illégaux fonctionnent par rebond d'un numéro à l'autre.

Q. 8 ter : Estimez-vous nécessaire de réfléchir à une action particulière en matière d'information des tarifs pour les consommateurs ? Si oui, comment proposez-vous de participer à cette réflexion ? Quels seraient les moyens pertinents à mettre en place ?

Il est en effet nécessaire de réfléchir à une action particulière en matière d'information des tarifs pour les consommateurs et nous avons d'ailleurs identifié ce besoin dès 2004. Prosodie a depuis activement contribué aux travaux de l'ACSEL sur l'information tarifaire des services vocaux, qui a donné lieu à un rapport de préconisation présenté en 2006 à la DGGCCRF et à l'ARCEP.

Ce rapport est consultable sur le site de l'ACSEL :

http://www.acsel.asso.fr/fichiers/autres_conferences/Preconisations%20vfinale_octobre%2006.pdf

Ces réflexions n'ont pas toutes été jusqu'à leur terme car ne pouvant être poursuivies dans le seul cadre de l'ACSEL. Nous sommes ainsi très favorables à la poursuite de cette réflexion dans un cadre plus global.

Il d'ailleurs important qu'une réflexion de plus long terme puisse rapidement démarrer, car des limites techniques constatées dans le monde actuel encore fortement TDM pourraient être levées avec les technologies NGN.

En particulier, un excellent moyen d'information tarifaire consiste à afficher en temps réel le coût de la communication sur l'afficheur du poste téléphonique. La généralisation d'une telle fonctionnalité nécessiterait une réflexion globale, probablement européenne, compte tenu des impacts techniques et financiers considérables et de la problématique de l'interopérabilité des réseaux, de la compatibilité des terminaux, etc....

Q. 9 : Existe-il des obstacles techniques ou juridiques à la mise en place de mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de filtrage de certains services à leurs clients ? Si oui, comment les lever ?

Nous n'avons pas identifié d'obstacles juridiques à la mise en place de tels mécanismes.

Techniquement, il y a effectivement des contraintes mais qui ne sont pas incontournables. On peut noter entre autres la capacité de l'opérateur à pouvoir gérer un filtrage numéro par numéro, et non pas par bloc de 10 000 numéros.

D'un point de vue opérationnel, le principal obstacle réside dans la connaissance du type de service qui, comme l'Autorité l'a souligné, ne relève pas de sa compétence.



Nous partageons le fait que seule une instance telle que le CST serait en mesure de définir des typologies de services. Cependant, resterait à traiter la problématique du partage de l'information détenue par chaque opérateur exploitant de numéros SVA. Il avait été suggéré, dans le cadre des travaux de l'ACSEL, la mise en place d'un serveur centralisé permettant d'obtenir l'information sur le tarif d'un numéro, ce serveur pourrait ainsi aussi bien délivrer l'information sur la nature du service. De plus, comme l'information tarifaire, cette information pourrait être obtenue via l'annuaire universel moyennant une adaptation de la réglementation.

Enfin, le filtrage peut également être géré par l'opérateur exploitant de numéros SVA à la demande de l'opérateur de départ. Techniquement, Prosodie saurait très facilement proposer ce type de filtrage numéro par numéro (restriction de certains services en fonction du CLI de l'appelant et acheminement vers un guide vocal sans déclenchement de facturation).

Q . 9 bis : Si des obstacles existent, y a-t-il des actions du ressort de l'ARCEP indispensables pour rendre possible la mise en place de systèmes de filtrage ?

Il nous semblerait intéressant, comme évoqué ci-dessus, de faire évoluer les obligations liées à l'annuaire universel pour rajouter dans les informations obligatoires, les informations sur le tarif et la nature du service.

Q. 10 : Pensez-vous qu'il est utile et nécessaire de revoir et d'harmoniser les paliers tarifaires associés aux services à valeur ajoutée ?

Nous sommes favorables à la révision et à l'harmonisation des paliers tarifaires, harmonisation qui deviendrait d'ailleurs indispensable dans l'hypothèse de la mise en œuvre de la séparation du coût de la communication et du coût du service pour ne pas pénaliser le consommateur.

Par contre, un palier est indexé sur une valeur qui ne correspond pas à un tarif, mais à un plafond. Plus qu'une harmonisation des paliers, qui en fin de compte existe déjà, nous sommes donc favorables à une harmonisation des tarifs (composante S).

Q.10 bis : Quelles seraient les conséquences d'une telle harmonisation pour le consommateur ? Pour les opérateurs départ ? Pour les éditeurs de contenu ?

Comme nous l'avons déjà exprimé, l'information tarifaire ne pouvant plus être portée par le numéro seul, la mise en place d'un nombre limité de tarifs positionnés sur des chiffres ronds faciliterait la communication par l'éditeur de services auprès du consommateur, quel que soit le moyen d'information tarifaire utilisé.

Par ailleurs, nous ne sommes pas favorables à l'introduction de paliers tarifaires supérieurs aux paliers actuels mais, si cela devait être le cas, nous préconisons qu'ils soient isolés dans des tranches de numérotation dédiées.

Pour les opérateurs départ, l'intérêt principal de tarifs harmonisés résiderait dans le fait qu'ils ne seraient pas tenus de répondre à des demandes d'ouverture de numéros SVA sur des tarifs autres.

Une grille tarifaire harmonisée permettrait également d'éviter que certains numéros soient positionnés sur des tarifs et/ou paliers différents en fonction de l'opérateur de départ du fait de l'indisponibilité de certains tarifs chez certains opérateurs, ce qui pose un problème aussi bien pour le consommateur que pour l'éditeur de services.



Globalement, une telle harmonisation ne pourrait avoir qu'un effet bénéfique sur le marché et profiterait aussi bien au consommateur qu'à l'ensemble des acteurs.

Q.10 ter : En tant qu'opérateur départ, êtes vous prêts à travailler avec les autres opérateurs en vue d'une telle harmonisation ?

Prosodie est bien entendu disposée et motivée pour avancer sur ce sujet avec les autres opérateurs.

Q. 11 : Que pensent les acteurs d'une extension du schéma en « C+S » au monde fixe en termes de lisibilité pour le consommateur ? Quels sont les avantages et inconvénients d'un tel schéma pour le consommateur ?

Prosodie s'est prononcée à plusieurs reprises en faveur du schéma « C+S » qui est une solution incontournable pour aller vers une amélioration significative de la lisibilité tarifaire des SVA.

L'avantage majeur de ce schéma est de permettre une communication claire et homogène à destination du consommateur à l'instar du SMS+ sur un prix unique correspondant au service auquel vient se rajouter le prix de la communication locale, qui dépend de l'opérateur de départ et du type d'abonnement souscrit par l'utilisateur.

En revanche, pour que ce schéma soit efficace, il est indispensable que le coût de la communication locale facturée par l'opérateur de départ soit facturé de la même manière qu'un coût de communication interpersonnelle et que celle-ci soit intégrée dans le forfait en cas d'abonnement forfaitaire.

Q.11 bis : Quels sont les avantages d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de numéros SVA et pour les éditeurs de contenus ?

Ce schéma permet de bien démarquer les responsabilités et favorise ainsi la concurrence entre les différents acteurs (opérateur de départ, opérateur collecteur, opérateur exploitant de numéros SVA et éditeur de contenu).

Comme précisé ci-dessus un tel schéma facilite très fortement la communication pour l'éditeur de contenus.

La clarification de coût de la communication locale telle qu'elle est évoquée ci-dessus permettrait de stimuler le trafic au départ de certains opérateurs et plus particulièrement depuis les opérateurs mobiles auprès desquels les numéros SVA ont assez mauvaise image compte tenu de l'opacité des tarifs et de la surfacturation de l'air time indépendamment des forfaits.

Si on considère que ce schéma n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, il peut cependant avoir un impact au niveau des conditions financières associées. En effet, à partir du moment où le coût de la communication locale est pris en charge par l'appelant, l'opérateur départ ne devrait plus facturer de départ d'appel à l'opérateur exploitant de numéros SVA ou à l'opérateur collecteur mandaté par celui-ci à partir du moment où le trafic est collecté dans son réseau au plus près de l'appelant.



Q. 11 ter : Quels sont les inconvénients d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de numéros SVA et pour les éditeurs de contenus ?

Nous n'identifions pas d'inconvénient.

Q.12 : Que pensent les acteurs de l'idée d'un travail en collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets ? Sont ils favorables à la mise en place d'un groupe de travail ad hoc, ou plus généralement d'un syndicat interprofessionnel ? Quels seraient les éventuels obstacles à leur création ?

Nous sommes favorables à la création d'un groupe de travail en collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets.

Cependant, compte tenu d'un certain nombre de divergences de vues et du refus de quelques acteurs de voire évoluer les schémas actuels, il nous semble indispensable que ce groupe de travail soit piloté par une entité indépendante en mesure d'arbitrer.

Nous souhaitons que ce groupe de travail puisse s'organiser sous l'égide de l'Autorité.

Q. 13 : Etes vous demandeur de l'existence d'une offre de libre appel entièrement gratuite pour l'appelant, y compris au départ des réseaux mobiles ? Comment évalueriez-vous l'impact de cette offre sur les opérateurs départ ? Sur les fournisseurs de services et/ou éditeurs de contenu ?

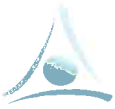
L'intérêt d'une offre de libre appel entièrement gratuite pour l'appelant, pour des services autres que des services sociaux, est à notre sens compromis par la complexité qu'induirait la mise en place de la refacturation, à l'opérateur exploitant de numéros SVA, du coût de la communication dans l'économie de ces services.

Nous ne sommes pas, quoiqu'il en soit, demandeurs d'une telle offre.

Q.14 : Quelles autres mesures pourraient ou devraient être mise en place pour favoriser la protection du consommateur et en particulier la lisibilité tarifaire ?

Nous réitérons les préconisations faites dans le cadre des travaux de l'ACSEL sur l'information tarifaire des services vocaux :

- Communication visuelle et sonore : obligation d'affichage ou d'annonce du prix du service sur tout support écrit ou audiovisuel publicitaire ou promotionnel dans une présentation facilement visible ou audible et compréhensible
- Consultation d'un serveur permettant l'obtention d'une information tarifaire à partir du numéro du service
- Consultation d'une information tarifaire en cours de communication via une commande normalisée
- Diffusion d'une information tarifaire préalablement à la fourniture du service (signal sonore)
- Utilisation d'une fonctionnalité type « AOC » (Advice Of Charge : affichage du coût de l'appel en temps réel sur le poste téléphonique)



Q. 15 : La réalisation par l'opérateur historique d'une base de numéros portés qui inclurait les numéros SVA permettrait-elle de faciliter les flux financiers en cas de portabilité des numéros SVA ?

Nous ne sommes pas favorables à la réalisation par l'opérateur historique d'une base de numéros portés. Si nous défendons depuis des années l'idée d'une base de données centralisée, il ne nous paraît pas souhaitable, d'un point de vue concurrentiel, de conférer à France Telecom un rôle de pivot central entre tous les opérateurs.

En revanche, il nous semble souhaitable, en attendant la mise en place d'une solution centralisée et à titre transitoire, que France Telecom mette à disposition des opérateurs tiers la liste de numéros SVA portés en dehors de son réseau comme elle le fait déjà pour les numéros géographiques.

La mise à disposition de cette information devrait permettre en principe d'optimiser le routage du trafic et le cheminement des flux financiers.

Cependant, étant donné la situation de la portabilité entrante, la seule mise à disposition de l'information ne permettra pas de régler tous les problèmes. En effet, en cas de portabilité entrante vers France Telecom, l'opérateur historique, en tant qu'opérateur de départ, continue de router le trafic et d'acheminer les flux financiers vers l'opérateur anciennement attributaire.

Q. 15 bis : Estimez-vous nécessaire que l'opérateur receveur d'un numéro SVA soit soumis à l'obligation d'informer les opérateurs départ dès le portage du numéro SVA.

Nous sommes surpris par l'analyse de l'Autorité dans la mesure où nous nous étonnons que les numéros SVA aient à suivre des règles spécifiques, alors que la problématique est globalement similaire pour tous les numéros quels qu'ils soient : acheminement des appels et des flux financiers (TA dans les cas des numéros géographiques et mobiles).

D'un point de vue opérationnel, il nous semble que l'opérateur receveur a tout intérêt à informer les opérateurs départ dans la mesure où il va devoir les facturer des reversements liés aux numéros portés. Dans le cas contraire il prend le risque de voir ses factures contestées.

Cependant, compte tenu de la situation actuelle :

- tous les opérateurs exploitants de numéros SVA et les opérateurs départ n'ont pas mis en place de contrats de reversements
- le nombre de portabilités de SVA est relativement faible

Il serait prudent qu'il y ait une double information par l'opérateur donneur et l'opérateur receveur. Il y a effectivement une très forte probabilité que la liste des opérateurs départ avec qui a contracté l'opérateur donneur soit différente de celle de l'opérateur receveur.