



Consultation de l'Arcep sur les services à valeur ajoutée

Position de la CLCV

A titre liminaire, nous souhaitons indiquer que depuis plusieurs années déjà, mais de plus en plus depuis quelques mois, de très nombreux consommateurs se plaignent du développement extrêmement importants des « numéros surtaxés », utilisés par de très nombreux prestataires pour la gestion de leurs relations contractuelles avec leurs clients, et également aujourd'hui par de nombreux services sociaux. Ce mécontentement s'accroît d'autant plus que le développement de la concurrence dans le secteur de la téléphonie fixe et les modèles de tarification choisis pour ces numéros « SVA » conduisent à développer l'opacité quant au prix de ces services pour les consommateurs. La disparition du « 12 » et l'apparition de nouveaux opérateurs de renseignements téléphoniques dont les modèles de tarification sont différents de l'un à l'autre et en fonction des opérateurs de départ n'ont fait que renforcer le sentiment de défiance des consommateurs .

Nous considérons donc qu'un encadrement de ce secteur est aujourd'hui plus que nécessaire, et nous félicitons à ce titre de la consultation lancée par l'Arcep, mais nous souhaitons qu'à l'issue de celle-ci, des dispositions puissent être très rapidement prises pour réguler les pratiques existantes.

Question 3

La CLCV est favorable à la proposition faite par l'Arcep d'imposer aux opérateurs départ l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre leurs numéros SVA accessibles aux opérateurs finaux.

En effet, il est plus que souhaitable pour le consommateur qu'il puisse avoir accès à ces numéros quel que soit son opérateur ; dans le secteur des renseignements téléphoniques, c'est un moyen de faire jouer la concurrence entre les différents prestataires présents sur le marché ; et en ce qui concerne les autres numéros de service à valeur ajoutée, le consommateur n'a parfois pas d'autre moyen pour joindre son prestataire que de passer par ces services.

Il est cependant indispensable, comme le précise le texte de la consultation, que soit proposé au consommateur la possibilité de souscrire des options limitant l'accès à certains de ces numéros, que ce soit pour des raisons de contrôle parental ou de modération de la consommation téléphonique.

Question 4

Nous sommes extrêmement réservés sur la proposition faite d'imposer aux opérateurs départ l'obligation de réaliser la facturation et le recouvrement pour le compte de l'exploitant du numéro SVA.

Notre réserve porte essentiellement sur les aspects de recouvrement, compte tenu des conséquences pouvant découler d'un défaut de paiement pour le consommateur. Nous comprenons bien évidemment la difficulté que peut représenter pour un exploitant de numéro SVA le fait de devoir mettre en œuvre des procédures de facturation et/ou de recouvrement auprès d'un consommateur avec lequel il n'a pas de relation contractuelle. Cependant, il convient de rappeler à ce stade que de très nombreux exploitants de SVA et/ou éditeurs de contenus sont en relation contractuelle avec la personne appelante (on pense aux services des opérateurs de communications électroniques, mais également aux réseaux bancaires, aux sociétés d'assurance, ...), ce qui peut donc leur permettre d'avoir leur propre moyen de facturation et de recouvrement.

En ce qui concerne les numéros pour lesquels l'exploitant du numéro et le consommateur n'ont aucune relation contractuelle, il est problématique que le consommateur puisse éventuellement être très fortement pénalisé par son opérateur de télécommunications pour un différend de facturation que ce dernier ne pourra pas traiter, n'ayant pas la compétence pour. Même si le consommateur conteste, pour une raison ou une autre, la qualité ou la réalité du service téléphonique rendu, il se trouvera dans l'obligation de payer sous peine de voir sa ligne coupée ou mise en service restreint, sans pour autant avoir un interlocuteur prêt à traiter son différend, ou s'il parvient jusque lui, avec de fortes probabilités pour que sa demande ne soit pas prise en compte. En effet, l'Arcep souligne la difficulté pour un opérateur de mettre en œuvre un recouvrement en l'absence de relation contractuelle avec le consommateur ; cette difficulté est au moins aussi grande pour un consommateur qui conteste une prestation auprès d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle, encore plus si ce professionnel a l'assurance d'être payé par ailleurs.

Cette question du règlement de différend nous conduit par ailleurs à insister sur la nécessité d'identification des prestataires pour le consommateur sur les documents de facturation, pour des questions de lisibilité, de transparence, et afin qu'il puisse avoir un interlocuteur en cas de contestation.

Si nous reconnaissons l'intérêt et la praticité d'une facturation faite par l'opérateur de boucle locale pour les communications passées vers des numéros SVA, nous considérons en revanche qu'un différend entre un consommateur et son opérateur de boucle locale portant sur une facturation de ce type, faite pour compte de tiers, ne doit pas avoir d'incidence sur le fonctionnement du contrat principal liant l'opérateur de boucle locale et son client.

En tout état de cause, si la solution préconisée par l'Arcep devait être retenue, il serait alors selon nous nécessaire que soit également imposée à l'opérateur de boucle locale une obligation de traitement des éventuels différends pouvant surgir à l'occasion de telles facturations, le consommateur n'ayant alors à connaître que son opérateur.

Question 5

Nous sommes favorables à la proposition faite par l'Arcep pour des raisons identiques à celles exposées en réponse à la question 3

Question 8

La CLCV est bien évidemment favorable à l'existence et à l'effectivité d'un contrôle déontologique des services à valeur ajoutée. Celui-ci pourrait effectivement être du ressort du Conseil Supérieur de la Télématicque et du Conseil de la Télématicque Anonyme. Il est en tout état de cause effectivement souhaitable que ces instances puissent reprendre leurs travaux

après une très longue interruption, même s'il apparaît également souhaitable que leurs compétences puissent être revues au regard des évolutions technologiques.

Cependant, un contrôle déontologique, aussi indispensable soit-il, ne nous paraît pas suffisant pour encadrer des services dont l'objectif premier de fournir des prestations « à valeur ajoutée » hors d'une relation contractuelle, a été largement détourné par de nombreux prestataires de services. C'est pourquoi nous préconisons pour notre part un encadrement législatif, imposant la mise à disposition de numéros libre-appel pour tout service se situant dans le cadre d'une relation contractuelle préexistante (service après-vente, services d'assistance téléphonique, services de relations clients, services de traitement des réclamations).

Question 8 ter

En matière d'information sur les prix, nous considérons qu'il est souhaitable de généraliser le principe d'une information sur les prix en début d'appel. A cet égard, peut être pris pour exemple l'arrêté du 16 mars 2006 relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des opérateurs de communications électroniques, même si les modalités d'information sur le coût de la communication, lorsque celle-ci est différenciée du coût du service, ne sont pas totalement satisfaisantes.

Question 10

La CLCV est favorable à une homogénéisation des paliers tarifaires, dans la mesure où celle-ci devrait permettre une plus grande lisibilité tarifaire du coût des numéros SVA pour les consommateurs.

En revanche, nous ne partageons pas l'analyse de l'Arcep selon laquelle cette homogénéisation pourrait être réalisée dans le cadre d'une autorégulation de la profession.

De nombreuses expériences passées et présentes nous conduisent à penser que l'autorégulation professionnelle est rarement un outil efficace en matière de protection des consommateurs. L'Autorité considère que cette homogénéisation des paliers renvoie avant tout à une opération marketing visant à renforcer l'attractivité des services, et que de ce fait, les opérateurs ont tout intérêt à s'y plier d'eux-mêmes. Nous ne partageons pas entièrement cette analyse, dans la mesure où nous considérons que l'objectif de lisibilité tarifaire va bien au-delà de l'outil marketing, répondant pour nous avant tout à une exigence de comparabilité, qui est un élément-clé de la concurrence pour les consommateurs. Cependant, la difficulté est que la comparabilité de ces tarifs n'est pas un enjeu de concurrence pour les opérateurs de boucle locale : il l'est pour les éditeurs de services/fournisseurs de contenus, et pour les consommateurs lorsqu'ils doivent s'adresser à ces services. En effet, de façon générale, un consommateur ne détermine pas le choix de son opérateur de boucle locale en fonction des tarifs que celui-ci offre pour les appels vers des numéros SVA ; ce n'est donc pas sur ce type de tarification que se joue la concurrence entre les opérateurs de boucle locale, et il est donc peu probable que ces derniers soient prêts à en faire un sujet prioritaire pour aboutir rapidement à une unification des paliers.

Question 11

La CLCV est extrêmement réservée sur l'intérêt de la généralisation du modèle « C + S » au regard de l'objectif affiché d'amélioration de la lisibilité. En effet, l'observation de l'existant et des opérateurs qui appliquent aujourd'hui ce mode de tarification, à savoir les opérateurs de

réseaux mobiles, conduit au contraire à penser que la généralisation d'un tel modèle conduirait à un renforcement de l'opacité tarifaire.

En effet, ce qui importe avant tout au consommateur est de savoir ce qu'il paiera au final, et non quelle part est facturée à qui, cela d'autant plus que, comme nous l'avons déjà souligné précédemment, il est fort peu probable que le consommateur choisisse son opérateur de boucle locale, ou en change, en fonction des tarifs que celui-ci applique pour acheminer des communications vers des numéros SVA. D'autre part, ce modèle tarifaire ne favorise pas non plus la concurrence entre éditeurs de services dans la mesure où ils ne sont pas totalement maîtres du prix final pour le consommateur.

Nous sommes bien évidemment extrêmement sensibles au risque inflationniste d'une telle décision, soulevé par certains acteurs du secteur, et repris par l'Arcep dans sa consultation. Il est aujourd'hui très clair que la consultation d'un numéro SVA pour un consommateur est beaucoup plus coûteuse à partir d'un téléphone mobile qu'à partir d'une ligne fixe. La généralisation du modèle adopté par les opérateurs mobiles suscite donc légitimement des craintes importantes quant à un alignement des tarifs à la hausse.

L'Autorité reconnaît la réalité de ce risque mais indique qu'un tel modèle ne pourra être généralisé qu'avec l'assurance que les nouveaux tarifs « C +S » ne sauraient être supérieurs aux anciens tarifs « P ». Pourtant, dans le même temps, l'Autorité indique qu'elle ne souhaite pas intervenir dans la régulation et la fixation des paliers tarifaires : il reviendra donc aux OBL de s'autolimiter dans la fixation de leurs tarifs, ce qui nous paraît très peu réaliste, d'autant plus que nous considérons, comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises que l'enjeu de concurrence est pour eux très faible.

Le mode de tarification adopté dans le domaine de la téléphonie fixe apparaît donc comme beaucoup plus satisfaisant économiquement et beaucoup plus lisible pour les consommateurs, le problème essentiel pour ces services en téléphonie fixe étant l'exclusion de ce type de communications des forfaits dits « illimités ».

Nous sommes donc favorables, contrairement à la solution préconisée par l'Arcep à une généralisation du modèle « P », y compris aux opérateurs mobiles. L'affichage d'un prix global pour chaque opérateur, pour chaque numéro SVA est selon nous le moyen le plus efficace de permettre l'effectivité de la concurrence entre fournisseurs de services au bénéfice du consommateur. Ceci est sans doute plus particulièrement vrai encore dans le domaine des renseignements téléphoniques où l'enjeu de concurrence est encore plus fort et où les systèmes de tarification en vigueur à partir des mobiles sont particulièrement opaques.