

## CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

23 novembre 2006/12janvier 2007

### CONTRIBUTION DE TELEGATE

#### Résumé

- **Le document soumis à consultation publique par l'ARCEP repose une analyse inexacte du rôle des fournisseurs de services de renseignements accessibles par les numéros du format 118XYZ et de leur position dans la chaîne de valeur.**
- **Les fournisseurs de services de renseignements comme Telegate sont des opérateurs de communications électroniques : ils ont toujours été traités comme tels dans l'ensemble des pays européens et, aussi, en France. En tant que fournisseurs de services de communications électroniques, ils assument des obligations particulières, et bénéficient corrélativement de certains droits, sur lesquels le projet de décision proposé par l'ARCEP, qui assimile les services de renseignements aux services à valeur ajoutée et aux éditeurs de contenu, reviendrait.**
- **Le projet de régulation symétrique proposé par l'ARCEP ne règle en rien les vrais problèmes rencontrés par les services de renseignements qui sont de nature concurrentielle, pour lesquels l'Autorité devrait proposer des remèdes appropriés au vu de l'analyse du marché de l'accès à ces services, qu'elle a entamé début 2005.**
- **Le document soumis à consultation révèle une vision lacunaire des dysfonctionnements constatés sur le marché et propose des mesures qui ne répondent en rien aux objectifs fixés à l'ARCEP, et sont même contreproductives au regard de ces objectifs que sont le développement de la concurrence, la diminution des prix, la lisibilité tarifaire et le développement de l'innovation.**

- Il ressort de ce document que l'ARCEP abandonne, ou diffère, une analyse de marché, qu'elle avait justement initiée, au profit d'un projet immédiat de régulation symétrique.
- Cet instrument de régulation symétrique est inadapté et fait ressortir de façon évidente l'absence de prospective de l'analyse : le document repose sur le postulat selon lequel un développement de la concurrence sur les réseaux fixes alternatifs peut avoir un effet sur l'accès aux services de renseignements, alors d'une part qu'il n'y a aucune concurrence sur le départ d'appel vers les services spéciaux et les services de renseignements et d'autre part que la dynamique des services de renseignements conduit à accroître la part déjà majoritaire des appels des services de renseignements à partir des mobiles.
- Ce document revient sur sa position de l'ARCEP, établie de longue date et à juste titre, selon laquelle il appartient au prestataire des services assurés sur des numéros spéciaux, et à lui seul, de fixer le prix total du service à payer par l'utilisateur du service, qui est son client : l'ARCEP estimait ainsi que cette possibilité lui donne une liberté dans la constitution commerciale et technique de ses offres, seule à même de permettre le développement d'une véritable concurrence sur le marché de ces services.
- Les obligations envisagées pour les opérateurs n'apportent rien - car elles sont déjà mises en œuvre largement par la quasi-totalité des opérateurs, comme le relève l'ARCEP elle-même- alors qu'elles risquent fort d'être contreproductives : la véritable question à laquelle doivent faire face les fournisseurs de services de renseignements n'est pas un problème d'accessibilité aux réseaux mais le problème économique et concurrentiel résultant du niveau excessivement élevé des rétentions opérées par les opérateurs, et tout particulièrement par les opérateurs mobiles.
- Le document est particulièrement contreproductif : l'ARCEP se propose en réalité de généraliser le système du monde mobile - incompréhensible pour les consommateurs et très inéquitable pour les fournisseurs de services de

**renseignements - à l'ensemble des réseaux au lieu de généraliser le système - plus équilibré et déjà bien compris des consommateurs- du monde fixe aux réseaux mobiles (et ceci aussi bien sur le plan financier des versements des opérateurs aux services de renseignements que sur le plan technique des mécanismes de taxation).**

- **L'accessibilité et l'ouverture des numéros sont effectives pour les 118 : le projet introduit de nouvelles possibilités de refus d'accès pour les opérateurs de boucle locale fixe et mobile, qui ne sont pas justifiées et ne sont soumises qu'à un contrôle d'équité de l'ARCEP qui risque fort d'être largement insuffisant.**
- **L'obligation envisagée par le document d'imposer aux opérateurs de départ le recouvrement est inexistante (n'étant prévue que « le cas échéant ») et vide, en l'absence de toute contrainte sur les conditions financières de cette prestation éventuelle. Simultanément, le document propose de supprimer l'obligation, pour France Télécom, d'orienter vers les coûts sa prestation de facturation pour le compte de tiers, dont dispose aujourd'hui les fournisseurs de services de renseignements. Cette mesure est dommageable aux fournisseurs de services et aux consommateurs, et inflationniste pour l'ensemble du marché.**
- **Aucune contrepartie n'est proposée aux fournisseurs de services de renseignements : il n'y a aucune certitude sur la disponibilité ni le prix du recouvrement assuré pour les fournisseurs de services et aucune mesure n'est proposée pour qu'ils disposent d'une plus grande flexibilité tarifaire.**
- **Le projet ne comporte aucune incitation aux innovations techniques favorables aux consommateurs, telle que la généralisation des mécanismes de taxation arrière à l'ensemble des réseaux.**

**S'agissant de la transparence des tarifs, les recommandations formulées par l'ARCEP sont à la fois illusoires (l'ARCEP renvoyant à une concertation entre des acteurs dont les intérêts et les positions sont radicalement opposés) et particulièrement dangereuses au**

**regard des objectifs affichés par l'ARCEP et envisagent une solution défavorable au consommateur.**

**L'harmonisation des paliers tarifaires conduit inéluctablement les opérateurs à s'entendre sur les prix et va réduire la concurrence entre les services, au détriment des consommateurs.**

**La distinction entre le prix du transport et du service (C+S) va accroître la confusion des consommateurs : ceux-ci ne comprendront pas pourquoi ils sont censés payer deux prix de détail pour un seul et même service. Les services de renseignements devant les informer obligatoirement sur le prix total du service, ce dispositif les met en infraction avec les règles du code de la consommation (l'information sera en outre différente selon les réseaux et le consommateur embrouillé). La recommandation de l'ARCEP est structurellement inflationniste – ce que reconnaît le document- et repose sur une grande naïveté : le document indique que pour mettre en œuvre ce dispositif de manière à protéger les consommateurs, les opérateurs mobiles devraient inclure dans leurs forfaits les coûts du transport, alors que ceci n'est le cas dans aucun pays d'Europe et que l'ARCEP ne dispose d'aucun pouvoir de contraindre les opérateurs à procéder ainsi.**

**La seule solution pour une meilleure transparence des prix est que le fournisseur de service de renseignements fixe le prix total du service qu'il perçoit et reverse des charges d'accès régulées à l'opérateur de réseau. C'est sur ce modèle que s'est développée la concurrence sur les services de communications électroniques et qui doit être retenu, à l'instar de tous les autres pays de l'Union européenne, pour favoriser, dans l'intérêt des consommateurs, la concurrence sur le marché des services de renseignements.**

**Telegate a fait ses choix techniques et d'investissement au vu du cadre réglementaire existant et prévisible lors du lancement de son activité. En l'état, ce document remet profondément en cause ce cadre et suscite de la part de Telegate les plus extrêmes réserves.**

## **I. INTRODUCTION : description du secteur et démarche de l'ARCEP**

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

### **I. Les services de renseignements ne peuvent être assimilés aux services à valeur ajoutée**

**La présentation de l'ARCEP assimile les services de renseignements à des services consistant exclusivement à fournir du contenu, services appelés dans la consultation « services spéciaux » ou encore « services à valeur ajoutée », alors qu'ils s'en distinguent en termes juridiques et économiques.**

Bien qu'ils soient fournis sur des numéros dits « spéciaux » parce que correspondant à un format spécifique 118XYZ que leur a dédié l'ARCEP, les services de renseignements sont des services de communications électroniques, et ne peuvent être traités comme les services communément appelés « à valeur ajoutée » qui consistent à fournir exclusivement du contenu.

Les services de renseignements sont radicalement différents des services à valeur ajoutée :

- les services de renseignements doivent être ouverts et accessibles sur tous les réseaux, alors que les services à valeur ajoutée n'ont absolument aucune obligation de ce type : c'est la raison pour laquelle des droits spécifiques leur sont reconnus (accès aux listes d'abonnés à un tarif orienté vers les coûts), que n'ont pas les services à valeur ajoutée.
- les services de renseignements sont des services de communications électroniques, ce que ne sont pas les services à valeur ajoutée.

### **I.a. La description de la chaîne de valeur par le document est inexacte**

**L'assimilation faite par l'Autorité repose sur une méconnaissance complète de la chaîne de valeur et du rôle réel des fournisseurs de services de renseignements.**

L'Autorité considère une chaîne de valeur identique pour les SVA et les services de renseignements.

La position des services de renseignements sur la chaîne de valeur est radicalement différente de celle de SVA : elle est en revanche identique à celle des opérateurs de communications électroniques.

L'Autorité distingue - outre les opérateurs de départ, de transit et de collecte - un « fournisseur de services », opérateur technique intégrateur qui exploite le numéro qu'il affecte ensuite à « un éditeur de contenu ».

Cette description est totalement inappropriée pour les services de renseignements : le document indique d'ailleurs, et de façon contradictoire, (pages 6 et 7) :

- d'une part : *« Il convient de noter que les fournisseurs de services exploitent techniquement les numéros SVA lorsqu'ils en sont attributaires (ex. 118XYZ) » ;*
- d'autre part, *« Il convient de noter que l'éditeur de contenu peut par ailleurs effectuer des activités d'opérateur, à l'image des services d'assistance proposés par les opérateurs (pour lesquels ils sont eux-mêmes, par définition, les éditeurs de contenu), ou des fournisseurs de renseignements qui proposent, en complément du contenu, des prestations du type « mise en relation ».*

L'Autorité voit bien que la chaîne décrite pour les SVA est inapplicable aux fournisseurs de services de renseignements et ce dans tous les cas, même s'ils n'assurent pas la mise en relation.

L'ARCEP semble vouloir se sortir de cette contradiction par la méthode de la double casquette : les fournisseurs de renseignements par exception devraient être considérés soit comme fournisseurs de services (c'est-à-dire, selon le document, des intégrateurs ...) parce que, dans ce cas particulier, ils seraient attributaires du numéro et l'exploiteraient, soit comme opérateurs parce qu'ils proposeraient la mise en relation.

Les fournisseurs de services de renseignements ont une chaîne de valeur strictement identique à celles des autres opérateurs de communications électroniques.

Telegate s'est vu attribuer un numéro, a son propre commutateur et l'exploite, émet et envoie ses impulsions de taxes, à chaque fois que c'est techniquement possible, et a établi une interconnexion avec pratiquement tous les opérateurs de boucles locales.

Sa plateforme reçoit les appels, les réachemine vers les différents centres de traitement d'appels et le cas échéant les redirige vers les réseaux locaux de terminaison pour la mise en relation.

Depuis toujours, les services de renseignements ont permis la mise en relation entre les correspondants, et pendant longtemps (avant les systèmes de commutation automatique) il n'était possible d'obtenir un correspondant que par l'intermédiaire des renseignements : c'est encore le cas de quelques destinations internationales de ou vers les pays exigeant encore des commutations manuelles. La commutation et la transmission sont des fonctions inhérentes aux services de renseignements.



**appelant → OBL**

(→opérateur de transit, éventuellement)

**→COMMUTATEUR de l'opérateur TLG 118000 (acheminement vers les centres d'appels) →COMMUTATEUR de l'opérateur TLG 118000 (mise en relation)**

(→opérateur de transit, éventuellement)

**→opérateur de terminaison**

**→ utilisateur appelé**

Dans cette chaîne, il n'y a ni « intégrateur » ni « éditeur ».

**Les utilisateurs des services de renseignements sont les clients du fournisseur de services de renseignements et de lui seul, et il ne peut en être autrement si l'on veut assurer une véritable concurrence sur ces services.**

L'Autorité considère :« *En tout état de cause, les services concernés par la présente analyse, se caractérisent par le fait que le fournisseur de services, choisi par l'éditeur de contenu, prend en charge l'acheminement d'une partie de la communication. Ils se caractérisent également par le fait que l'opérateur départ et le fournisseur de services participent à la fixation du tarif de détail des communications concernées.* » (Page 7).

L'ARCEP en déduit que l'utilisateur sollicite deux prestations différentes, ce qui est absolument faux.

La demande de l'utilisateur concerne la réception d'un renseignement et s'adresse au seul fournisseur du service de renseignements qui lui transmet, sur un réseau, ce renseignement après l'avoir recherché dans des bases de données, à charge pour lui d'acheter les prestations intermédiaires nécessaires pour rendre son service complet, y compris celles nécessaires à l'acheminement sur les réseaux du renseignement fourni. Le renseignement peut être fourni sous forme vocale ou écrite (par envoi de SMS).

Le raisonnement proposé dans le document de consultation consistant à segmenter de façon artificielle la demande du consommateur pour un service unique entre plusieurs offreurs distincts conduit d'ailleurs à une impasse lorsque l'utilisateur demande au prestataire du service de renseignements (et à lui seul) la mise en relation avec le correspondant recherché : choisit-il et s'adresse-t-il alors à un prestataire spécifique intervenant sur le marché de la terminaison d'appel qui, à suivre le raisonnement proposé dans la consultation, « participerait » aussi à la fourniture du service ? A l'évidence non : il demande cette prestation au seul prestataire du service de renseignements, à charge pour lui de se procurer les ressources nécessaires.

L'Autorité prend donc comme caractéristique des services (une intervention de l'opérateur dans la fixation du prix de détail), ce qui est en réalité une anomalie de fonctionnement en France, et encore sur certains réseaux seulement.

Preuve en est que :



- en aucun cas l'opérateur de boucle locale ne participe à la définition du prix de détail sur les réseaux fixes : les opérateurs fixes imposent, ce qui est complètement différent, une restriction contractuelle, par le biais de l'imposition de paliers tarifaires, à la libre fixation par le prestataire de service du prix de ses propres services. Comme l'ARCEP l'a relevé dans sa décision n° 06-1015 (page 43), un fournisseur de service de renseignements peut d'ailleurs, tout au moins sur le plan théorique, demander à l'opérateur de boucle locale la création de paliers supplémentaires.
- les investissements de Telegate ont permis de lever les restrictions résultant de l'imposition de paliers tarifaire sur les réseaux fixes. Cette contrainte peut en effet être levée, moyennant de sérieux investissements, pour mettre en œuvre des dispositifs dans lesquels c'est le fournisseur de services de renseignements qui envoie les impulsions de taxes. France Telecom met en œuvre ce système (dit ITX) et dans cette hypothèse l'OBL ne participe en rien à la fixation du prix du service de Telegate. La réalité est que France Télécom a imposé à Telegate, contractuellement, un prix maximal pour le service, pour des considérations de pure opportunité. Cette contrainte purement contractuelle quant au prix maximum du service ne résulte en rien de ce que le client du service de renseignement déciderait d'acheter, en appelant le 118 000 une communication téléphonique.

La consultation est d'ailleurs particulièrement contradictoire sur ce point.

- L'autorité se base sur la synthèse au questionnaire (figurant en annexe 2 du document de consultation) et relève que « *l'ensemble des OBL fixes ont mis en place un schéma dans lequel l'opérateur en aval de la chaîne achète à l'opérateur de boucle locale une prestation d'interconnexion pour la collecte du trafic à son propre réseau (départ d'appel)* ». L'acheteur de cette prestation « est l'opérateur de l'appelé » ajoute l'ARCEP (page 11). Dans le cas des 118 XYZ, l'acheteur de la prestation de gros est le fournisseur du service de renseignements. Et la raison en est que celui-ci fournit un service complet au consommateur, dont il est seul responsable du prix, à charge pour lui d'acheter les prestations de gros nécessaires.

- L'ARCEP a jusqu'ici considéré qu'il était indispensable, pour assurer une concurrence sur ces services, que le prestataire, et non l'OBL, fixe le prix des services accessibles sur des numéros spéciaux inclus dans le périmètre de la consultation. Ceci ressort de ses analyses antérieures sur différents services avancés et d'accès à internet<sup>1</sup>.

Le document semble donc opérer un véritable revirement sur ce point, alors que dans tous les pays européens, il appartient au seul service de renseignements de fixer le prix de son propre service. Les exemples en sont donnés sous la Question 10.

## **I.b. Les services de renseignements téléphoniques sont des services de communications électroniques**

### **1) Les fournisseurs de services de renseignements sont des opérateurs de communications électroniques et sont traités comme tels en France.**

La qualité d'opérateurs de communications électroniques est reconnue aux fournisseurs de services de renseignements.

- Il faut d'abord souligner que cette qualité ne peut évidemment pas être reconnue à un acteur s'il ne fournit pas un service de communications électroniques, puisque c'est justement la définition qu'en donne l'article L32. 15°) du CPCE (*« Opérateur : On entend par opérateur toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques. »*).
- Les fournisseurs de services de renseignements ont des obligations mais aussi des droits, qui ne pourraient en aucune façon être imposées ou reconnus aux fournisseurs de pur contenu ou services à valeur ajoutée.

---

<sup>1</sup> Par exemple *« D'un point de vue commercial, le schéma d'interconnexion indirecte laisse une marge de manoeuvre plus importante à l'opérateur tiers interconnecté (définition des services, tarifs, relations avec les abonnés), et permet le développement d'offres innovantes et concurrentielles. » (décision n°00-489)*

- Les fournisseurs de services de renseignements ont l'obligation de faire une déclaration préalable, laquelle est effectuée, application de l'article L33-1 du CPCE « *en vue de fournir un service de communications électroniques* »: les SVA ne le font pas. Une telle déclaration ne peut être exigée que pour des opérateurs de communications électroniques.
- Ils sont soumis au respect de prescriptions applicables aux seuls services de communications électroniques (confidentialité des communications, etc.), sous le contrôle du régulateur sectoriel des communications électroniques. Les SVA n'ont aucune obligation et ne relèvent pas de l'ARCEP.
- Ils sont soumis à des obligations spécifiques, notamment en matière de qualité de service et ont l'obligation d'ouvrir leur service sur tous les réseaux. Les SVA n'ont aucune obligation de ce type.
- Les fournisseurs de services de renseignements doivent contribuer au fonds de service universel, auquel seuls contribuent les opérateurs de communications électroniques, conformément à l'article L.35-3 du CPCE : les éditeurs (par exemple d'annuaires) ne contribuent pas au fonds.

Cette qualité d'opérateur de communications électroniques leur confère les droits spécifiques.

- Les fournisseurs de services de renseignements peuvent se voir attribuer directement des numéros du plan national de numérotation, lesquels, en application de l'article L.44 du CPCE ne peuvent être attribués qu'à des opérateurs. Les SVA ne peuvent pas. L'ARCEP n'aurait pas pu, comme elle l'a fait, attribuer à Telegate et aux autres fournisseurs les numéros du format 118XYZ, précisément « pour la fourniture d'un service de renseignements ».
- Les fournisseurs de services de renseignements ont des droits d'accès et d'interconnexion aux réseaux, et consécutivement la possibilité de saisir l'ARCEP

d'une demande de règlement de différend concernant l'accès aux réseaux, qui n'est ouverte qu'entre opérateurs. L'ARCEP se reconnaît compétente pour statuer sur l'accès aux réseaux des services de renseignements, depuis longtemps (décision Sonera n°00-1194 du 15 novembre 2000) et l'a confirmé dans une décision récente (décision Le Numéro n°06-1015 du 10 octobre 2006), alors qu'elle s'est toujours estimée incompétente pour se prononcer sur l'accès aux réseaux des services de contenu ou à valeur ajoutée<sup>2</sup>, à de multiples reprises.

- Telegate bénéficie d'une offre d'interconnexion de la part de France Télécom et des opérateurs mobiles reconnaissent que l'offre de Telegate est une offre de communications électroniques, comme ceci résulte du contrat conclu avec Orange.<sup>3</sup>
- En assimilant à tort les services de renseignements aux services à valeur ajoutée, le document de consultation, prive les fournisseurs de services de renseignements de leurs droits d'accès et d'interconnexion aux réseaux, avec deux conséquences :
- sur le plan juridique, l'impossibilité de saisir l'ARCEP pour fixer les conditions d'accès et d'interconnexion en cas de litige ;
- sur le plan économique, en les obligeant à acheter des prestations de détail pour assurer l'accessibilité à leur service sur les réseaux, avec la dégradation consécutive de leur équation économique (une offre de détail est toujours plus onéreuse qu'une offre de gros, et doit d'ailleurs l'être)

La qualification d'éditeur de contenu des fournisseurs de services de renseignements aurait pour conséquence inéluctable de les contraindre à recourir à des offres de détail pour assurer l'accès à leurs service et donc aux offres de France Télécom de type kiosque (voir page 6 du document de consultation) avec comme conséquence directe une augmentation du prix payé pour assurer l'accessibilité à leur services et aune augmentation inéluctable et consécutive du prix du service au consommateur.

---

<sup>2</sup> Décisions n° 98-939 H3L, 98-906 Agora, 98-940 Production Multimedia, ;98-1045 Atlantel, ;98-703 To com, 98-704 Audiopresse, 98-705 Even Media, 98-506 Copper communications

<sup>3</sup> Extrait du contrat avec Orange – couvert par le secret des affaires : voir annexe.

Cette qualification reviendrait en outre sur les droits acquis des services de renseignements, qui ont fait le choix, sur le réseau fixe, de recourir à l'offre d'interconnexion de France Télécom plutôt que celui de souscrire à l'offre « kiosque » élaborée à leur intention.

**2) Les services de renseignements téléphoniques ne sont pas de services de contenu, auxquels l'Autorité les assimile abusivement mais des services de communications électroniques.**

- La définition des services de communications électroniques figure à l'article 2.c) de la directive « cadre » 2002/21/CE "c) «service de communications électroniques»: le service fourni normalement contre rémunération qui consiste **entièrement ou principalement en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques**, y compris les services de télécommunications et les services de transmission sur les réseaux utilisés pour la radiodiffusion, mais qui exclut les services consistant à fournir des contenus à l'aide de réseaux et de services de communications électroniques ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus; il ne comprend pas les services de la société de l'information tels que définis à l'article 1er de la directive 98/34/CE qui ne consistent **pas entièrement ou principalement** en la transmission de signaux sur des réseaux de communications électroniques;"
- L'article L.32. 6°) du CPCE transpose cette définition : « On entend par services de communications électroniques les prestations consistant **entièrement ou principalement** en la fourniture de communications électroniques. Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique. », les communications électroniques étant définies, par l'article L32. 1°) du CPCE comme « les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique. »
- Les services de **renseignements téléphoniques** entrent bien dans le champ ainsi défini : ils consistent entièrement à assurer la transmission et la réception, sur un réseau fixe ou mobile, des renseignements.

- Pour être exclu du périmètre des communications électroniques, un service fourni contre rémunération ne doit fournir que du contenu, et rien d'autre. L'Autorité assimile donc à tort le service de renseignements à des services de pur contenu.
- La rémunération payée par l'utilisateur du service de renseignements téléphoniques obtient, en contrepartie de son paiement, non seulement le renseignement mais aussi et surtout sa transmission. Et la rémunération versée pour le service couvre bien les deux. Il est d'ailleurs significatif que le service de renseignements soit, depuis toujours, y compris lorsqu'il était fourni en monopole par le « 12 » de France Télécom, payant y compris lorsque la recherche est infructueuse et que le renseignement demandé ne peut pas être fourni. Dans l'hypothèse où la recherche porte sur un abonné en liste rouge, c'est bien le prix du service de renseignements et qui est payé et non le prix du renseignement...
- La circonstance que le service de renseignements téléphoniques consiste non seulement à transmettre mais à fournir le contenu transmis ne fait donc pas obstacle à la qualification de service de communications électronique : il s'agit simplement d'un service de communications électroniques qui ne consiste pas « entièrement » mais qui consiste « principalement » en la transmission de ce contenu.

### **3) Dans tous les pays européens, les services de renseignements sont bien distingués des services à valeur ajoutée.**

Telegate s'étonne que le document de consultation ne présente à aucun moment la situation en Europe. L'analyse de l'ARCEP semble détachée de toute expérience dans les pays étrangers.

Pour sa part, Telegate ne connaît aucun pays en Europe qui traite de la même façon les services de renseignements et les services à valeur ajoutée.

Au contraire, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne et le Royaume-Uni ont une conception différente :

- en Italie : le plan national de numérotation distingue très nettement les services à valeur ajoutée et les services assurés sur le format 118 ;

- en Espagne : les services de renseignements sont traités comme des services de communications électroniques, sont directement allocataires de numéros du plan national de numérotation, sont soumis aux prescriptions générales applicables aux opérateurs.
- En Allemagne, les services de renseignements sont traités comme tous les autres services de communications électroniques.

Contrairement à l'ensemble des autres pays européens, le document de consultation de l'Autorité de régulation française ne considère donc absolument pas la spécificité des 118, par rapport aux autres services, de pur contenu ou à valeur ajoutée, accessibles sur des numéros spéciaux.

## **II. Les évolutions du marché et les difficultés identifiées par l'ARCEP**

**Telegate partage l'analyse de l'ARCEP selon laquelle l'évolution du marché dépend largement de la confiance des consommateurs. Cependant, l'insatisfaction des consommateurs provient aujourd'hui largement du niveau et de l'opacité des prix sur les réseaux mobiles, sur lesquels, à la différence de ce qu'un consommateur attend légitimement, sont facturés à l'utilisateur deux composantes tarifaires séparément. La solution recommandée dans le document de consultation, au lieu de résoudre cette question, l'amplifie d'une part en étendant l'opacité du système du monde mobile au monde fixe, et d'autre part en mettant en oeuvre un système structurellement inflationniste.**

**II.a. L'instrument : La démarche retenue par l'ARCEP ne répond pas aux vrais problèmes sur ce marché.**

Lorsque l'ARCEP a lancé, en 2005, un questionnaire détaillé sur le fonctionnement du marché des services spéciaux, son objectif était clairement d'initier une analyse de marché pour identifier les obstacles sur ce marché et proposer des remèdes adaptés. L'ARCEP dispose depuis presque un an de l'ensemble des éléments nécessaires pour procéder à cette

analyse. Telegate ne comprend pas pourquoi elle abandonne ce processus, recommandé par le Conseil de la concurrence.

Il apparaît que le projet de régulation symétrique - qui n'aura pas à être soumis pour avis au conseil – vient se substituer à l'analyse de marché que ce dernier avait pourtant recommandé.

Telegate regrette d'autant plus cette réorientation que, comme on peut s'y attendre, la réglementation « symétrique » ne répond pas aux véritables difficultés rencontrées.

Cette approche initiale d'une analyse de marché était appropriée : sans surprise, il est fort probable que l'application des trois critères d'analyse de marché conduira à conclure qu'il n'y a aucune concurrence sur le marché du départ d'appel vers les services spéciaux et les services de renseignements. Eviter cette analyse de marché qui a été expressément recommandée par le conseil de la concurrence, c'est se priver d'une régulation du marché de gros du départ d'appel qui seul peut résoudre les difficultés rencontrées par les fournisseurs de services de renseignements et des services spéciaux.

**II.b. Les constats de l'ARCEP sont loin d'être évidents. Ils n'appellent pas, comme remède, une régulation « symétrique ».**

- L'insatisfaction des consommateurs.

Telegate constate que celle-ci provient de l'opacité de la structure tarifaire mise en oeuvre sur els réseaux mobiles, où l'opérateur facture à l'utilisateur séparément deux composantes du prix du même service, et du niveau des prix perçus comme trop élevés. Un autre motif d'insatisfaction du consommateur réside dans le fait de payer à l'opérateur mobile le temps d'attente au service, étant précisé que Telegate a pu mettre en œuvre la gratuité du temps d'attente sur les réseaux fixes, grâce à l'utilisation du dispositif technique connu de longue date (mécanisme de taxation arrière). La régulation proposée, qui ne fait peser aucune pression sur les charges d'accès au réseaux lève la seule limite actuelle existant actuellement sur un seul des réseaux (à savoir l'orientation vers les coûts de la prestation de facturation pour compte de tiers assurée par France Télécom) et propose d'instaurer un système structurellement inflationniste de l'aveu même de l'ARCEP : on voit mal dans ces conditions en quoi le projet de l'ARCEP répond en quoi que ce soit aux attentes des consommateurs. En outre, le système proposé par l'ARCEP



non seulement ne permet pas de généraliser la gratuité du temps d'attente aux réseaux mobiles, mais conduit à mettre fin à la gratuité déjà effective sur nombre de réseaux fixes.

- La multiplication des acteurs de boucle locale n'est en rien un facteur de concurrence en ce qui concerne le marché de l'accès aux services spéciaux.

Si cette assertion peut être admise pour le service téléphonique elle ne correspond pas au marché du départ d'appel vers les services spéciaux : en effet, le choix des consommateurs peut être influencé par le prix des abonnements et communications téléphoniques - la concurrence sur ce marché suscitant une baisse des prix - mais le consommateur ne va en aucun cas choisir son opérateur de boucle locale en comparant les prix que les différents OBL proposent pour l'accès aux services spéciaux. En tout état de cause, il serait utile de savoir si le Conseil de la concurrence estime devoir modifier l'analyse qu'il a faite en 2001.

- La diversité des schémas contractuels :

Elle n'est pas en elle-même un problème. Le problème est que malgré et derrière leur diversité, tous les schémas contractuels se traduisent par un niveau excessivement élevé des tarifs pratiqués pour assurer l'accès aux services de renseignements et qui ne fait que traduire la position de négociation des opérateurs de boucle locale à l'égard des fournisseurs de services de renseignements. A l'exception du seul soumis à une régulation ex ante, les opérateurs imposent des conditions inéquitables. Le tableau ci-après démontre non pas la diversité mais l'homogénéité économique des conditions que peuvent pratiquer et imposer aux fournisseurs de services de renseignements les opérateurs de boucles locales et qui sont très inéquitables.

- L'imprécision des dispositions réglementaires.

L'ARCEP estime qu'il n'existe pas de cadre réglementaire pour les modalités d'acheminement et de facturation des services de renseignements. Or ce cadre existe : c'est celui de l'accès et des prestations de facturation qui y sont associées. Il faut noter à cet égard que la seule façon pour que les services de renseignements soient fournis est

qu'ils soient accessibles aux utilisateurs et payés par les abonnés. Pour cela ils doivent être facturés par les opérateurs de boucle locale, puisque le fournisseur de service est dans l'impossibilité de faire lui-même cette facturation.

- Les difficultés pour contracter.

L'ARCEP note que « les prestations de facturation fournies sont « marquées par une grande hétérogénéité ». La question n'est pas l'hétérogénéité des prestations mais le niveau des taux de rétention pour les prestations de facturation /recouvrement. Le tableau suivant donne un aperçu parlant de la situation. Les opérateurs mobiles pratiquent des niveaux de prix d'autant plus incompréhensibles que près de 40% de leurs abonnés sont des clients ayant choisi un mode prépayé, pour lesquels il n'y a aucune prestation de facturation à effectuer et où le risque de recouvrement est nul.

**Exemples de taux de reversement/rétention  
(Fourchettes)**

**Tableau des taux de reversement/rétention**

**Figure en Annexe couverte par le secret des affaires**

Le projet de l'ARCEP ne fournit aucune réponse à cette difficulté. Les fournisseurs de services, ne seront pas plus demain qu'aujourd'hui, à même de s'appuyer sur une régulation ex ante, devront s'en remettre à l'appréciation par l'ARCEP du caractère équitable de ces conditions. Autant dire que cette perspective laisse extrêmement perplexe si l'on considère que, dans une décision récente, l'ARCEP a estimé équitables les conditions proposées par Orange alors que celles-ci font peser des charges d'un niveau aberrant et manifestement exagérées sur les fournisseurs. Telegate est bien placé pour le savoir puisqu'en l'absence de possibilité de négociation de l'offre d'Orange, les conditions qui lui sont faites sont similaires.

- Le mécanisme de recouvrement des sommes à payer aux services de renseignements

L'ARCEP estime que le principal frein au développement de la concurrence sur ce marché est l'indisponibilité d'une prestation de recouvrement de France Télécom. Toutefois, comme le relève le document de consultation, ce frein réside dans le prix que sont obligés de payer les fournisseurs de services de renseignements pour disposer d'une prestation de recouvrement des sommes qui leur sont dues.

Un mécanisme de recouvrement existe bel et bien, mais il impose le recours, plus onéreux, à un tiers : France Télécom impose d'ailleurs obligatoirement aux fournisseurs de services de renseignements de souscrire un contrat pour le recouvrement avec une entreprise tierce, avant de pouvoir souscrire leur contrat d'interconnexion et leur contrat de facturation pour compte de tiers avec France Télécom. Le véritable problème rencontré par les fournisseurs de services de renseignements est que l'obligation de recourir à une entreprise tierce pour le recouvrement est un mécanisme plus coûteux et inefficace que si le recouvrement était effectué par France Télécom elle-même. Il en résulte un désavantage concurrentiel des acteurs exploitant les numéros 118 par rapport à France Télécom.

- La demande de contrôle déontologique accru

Outre que les mécanismes et autorités de contrôle existent déjà, les services de renseignements identifiés sur le format 118 XYZ, ne posent aucun problème de déontologie, ce qui constitue une autre différence avec les services à valeur ajoutée.

Cette question ne se pose même pas « au second degré », du fait de la mise en relation des appelants avec les numéros demandés : Telegate précise à toutes fins utiles que Telegate n'assure pas de mise en relation vers les numéros spéciaux.

**II.c. Contrairement aux apparences, la régulation « symétrique » proposée par l'ARCEP n'est pas équilibrée.**

Au vu de ces éléments, la régulation symétrique envisagée ne répond pas aux vrais problèmes des services de renseignements et ne répond pas aux objectifs que se fixe l'ARCEP.

Pour les services de renseignements, il n'a pas de sérieuses difficultés à être ouverts sur les différentes boucles locales, comme le document de consultation le relève lui-même. La vraie question est le prix demandé par les OBL pour cette prestation : le document n'y répond pas mais suggère en revanche un mécanisme conduisant inéluctablement à une augmentation des prix.

La régulation envisagée tente de régler le problème très spécifique du recouvrement sur le réseau fixe de France Télécom, récurrent depuis 1999. Il ne résume pas les obstacles au développement concurrentiel du marché des services spéciaux : les appels proviennent aujourd'hui des réseaux mobiles **pour plus de 11 %**<sup>4</sup> et ce pourcentage ne fera que croître.

---

<sup>4</sup> Chiffre couvert par le secret des affaires : voir Annexe

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

Ces définitions sont totalement inapplicables aux fournisseurs de renseignements téléphoniques, ce qui est d'ailleurs normal puisque ces définitions reposent sur une chaîne de valeur erronée pour ces services, comme exposé ci-dessus.

D'après le document de consultation, il faudrait considérer que Telegate serait un « opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final » (puisque'il exploite un numéro) alors qu'à l'évidence il ne les contrôle pas et que ce sont les opérateurs des boucles locales fixes et mobiles qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final. D'après le document, Telegate est également un « opérateur exploitant un numéro » (puisque'il est attributaire de numéros 118). L'assimilation faite en amont du document, des fournisseurs de services de renseignements aux éditeurs de contenu, visés eux-mêmes par la définition de « l'utilisateur final » conduirait en outre à considérer Telegate comme utilisateur.

Le simple constat que Telegate rentrerait dans chacune des trois catégories définies suffit à démontrer leur caractère fictif.

Outre qu'on ne peut être, pour l'application d'un même corpus réglementaire, à la fois utilisateur et opérateur (les définitions de ces termes étant exclusives), Telegate souligne que plus précisément, que dans l'exercice de son activité de fourniture de renseignements téléphoniques, il n'est pas utilisateur final des réseaux de télécommunications. L'utilisateur final tel que défini par le n) de la Directive vise parmi les utilisateurs (définis au h) ceux qui ne fournissent pas de services de communications électroniques, ce qui n'est pas le cas de Telegate. Telegate utilise les réseaux pour fournir des services de communications électroniques, non pour ses propres besoins de consommateur.

L'analyse de l'ARCEP reviendrait à considérer que France Telecom est un utilisateur et non un opérateur sous prétexte que, comme tout un chacun, elle est aussi consommatrice de téléphone.

## **L'OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSÉE AUX OPÉRATEURS DÉPART**

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

L'objectif de base que poursuit l'Autorité est déjà réalisé : les services sont accessibles sur pratiquement tous les réseaux. Telegate n'a rencontré aucun problème d'accessibilité sur aucun réseau, fixe ou mobile, mais a été contrainte d'accepter des équations économiques déséquilibrées au profit des opérateurs.

S'il y a des exceptions sur les réseaux fixes, elle ne tiennent pas à l'absence d'obligation des opérateurs de proposer un accès, (ni même le plus souvent à son éventuel caractère discriminatoire) mais aux conditions financières de l'offre, qui sont inacceptables.

S'agissant plus spécifiquement de l'ouverture du numéro Le 118000, celui-ci a été ouvert sur certains réseaux (fixes alternatifs) avant que tout contrat ait pu être finalisé, conduisant à une situation où le service de Telegate était accessible, mais où Telegate était dans l'ignorance du prix de son propre service pourtant facturé par l'opérateur de départ à l'utilisateur, prix sur lequel Telegate n'avait pas même pas été consulté, et où les revenus du service ne lui étaient pas reversés. Cette situation témoigne, si besoin en est, de l'absence de contre pouvoir acheteur des fournisseurs de services de renseignements vis-à-vis d'opérateurs non régulés et non pas de la difficulté à obtenir l'ouverture du numéro sur un réseau.

S'agissant des réseaux mobiles, la nature de « l'obligation d'acheminement », comme sa portée est beaucoup moins claire :

- ou bien il s'agit de leur imposer l'obligation de fournir une offre d'accès (offre d'un départ d'appel sur le marché de gros) : dans une telle hypothèse, l'acheminement de la même communication, achetée par l'opérateur au prix de gros et incorporée dans son offre de détail à l'utilisateur de son service de renseignements, ne peut pas être vendue

une deuxième fois à ce même utilisateur sur le marché de détail : l'existence même de l'offre d'accès conduit à supprimer la facturation directe de l'air time par l'opérateur mobile. Cette analyse ne ressort pas à l'évidence du texte de la consultation, mais mériterait d'être poursuivie.

- ou bien il s'agit simplement de confirmer une obligation d'ouverture technique du numéro sur le réseau mobile et l'opérateur n'est pas tenu de faire une offre d'accès pour le transport de la communication: les sommes retenues par l'opérateur mobile ne visent pas, malgré les qualifications purement formelles, à rémunérer un quelconque transport : le niveau du taux de rétention opéré pour la facturation/recouvrement apparaît encore plus injustifié. L'obligation d'acheminement prévue ne change pas les conditions faites aux opérateurs clients de l'opérateur mobiles, qui continuent à disposer d'une prestation de facturation et de recouvrement, en l'occurrence non associée à une offre d'accès pour le transport, et très onéreuse.

En posant un simple principe (obligation d'acheminement), au lieu de définir les conditions auxquelles devra satisfaire l'offre des opérateurs, l'ARCEP donne au contraire aux opérateurs des motifs de la refuser pour des motifs discrétionnaires.

On relève en effet (page 19) que l'ARCEP déterminera le caractère « raisonnable » de la demande « au cas par cas » et « notamment en tenant compte des schémas d'interconnexion demandés ». Imaginons qu'un fournisseur demande avec un réseau mobile un schéma d'interconnexion proche de celui mis en œuvre sur les réseaux fixes (il achète un départ d'appel et fixe le prix du service ; l'opérateur mobile facture/recouvre pour son compte auprès des abonnés) pour que son cas soit quasiment désespéré.

Les opérateurs pourront refuser l'accès en se fondant sur le contenu du service fourni : Ce motif est injustifiable en droit pour les fournisseurs de services de renseignements (ce cas serait absolument inédit pour refuser l'accès à un opérateur de communications électroniques !) et en fait (les services de renseignements ne posent aucun problème de contenu). Cette simple affirmation ne peut que conduire à des comportements dilatoires des opérateurs de boucle locale qui multiplieront des prétextes auxquels ils n'ont pas même osé penser jusqu'à présent pour retarder l'ouverture des services de renseignements sur leur réseau. Le document propose de formaliser la possibilité de suspension de service pour fraude

ou abus, notions très vague. Il faut noter que les opérateurs se sont d'ores et déjà donné cette possibilité par voie contractuelle ; l'institutionnaliser n'est ni nécessaire ni prudent.

En conclusion, l'ARCEP note que cette obligation est « peu contraignante » (page 21). Telegate partage entièrement cet avis, sauf à ce que sa portée soit clairement explicitée pour les réseaux mobiles.

Telegate regrette que l'ARCEP n'ait pas décliné plus précisément son objectif – assurer une interopérabilité des services dans l'intérêt des utilisateurs. Une réelle avancée, bénéfique pour les consommateurs, peut être imposée en se basant sur une régulation symétrique. Elle permettrait aux fournisseurs de services de ne pas facturer les temps d'attente aux services de renseignements et aux services spéciaux : il s'agit tout simplement d'imposer la mise en œuvre des mécanismes de taxation arrière –fonctionnalité normalisée depuis - dans les réseaux où elle n'est pas encore mise en œuvre. Son extension à tous les réseaux de boucle locale, y compris aux mobiles, serait une avancée réelle : elle n'est pas même envisagée par l'Autorité, bien que plus de six opérateurs de boucle locale fixe et un opérateur de collecte aient indiqué, en réponse au questionnaire de l'ARCEP, avoir déjà mis en œuvre ou expérimenté ce dispositif.

|  |
|--|
| <b>Q.3 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les exploitants de numéro SVA ?</b> |
|--|

La mesure ne renforcera pas la position des fournisseurs des services de renseignements dans leur négociation avec les opérateurs de boucle locale, au contraire. Elle conduira en revanche à augmenter les prix, à créer la confusion du consommateur et l'incertitude sur le prix total du service, et in fine à une diminution de la demande et à l'absence de toute innovation.

La mesure ne comporte aucune incitation à investir dans les dispositifs techniques innovants et favorables aux consommateurs, permettant de mettre en œuvre une tarification plus transparente pour le consommateur et plus juste (gratuité des temps d'attente aux services de renseignements). Celle-ci est possible et déjà effective sur certains réseaux fixes. Elle est impossible à généraliser aux réseaux mobiles faute pour ceux-ci d'avoir l'obligation de mettre



en œuvre des fonctionnalités anciennes et normalisées. L'instauration d'une régulation symétrique était une occasion de disposer du support idoine pour imposer ce type d'obligation.

Telegate regrette qu'il ne soit pas utilisé à cette fin.

Si l'on rapporte la mesure de régulation symétrique aux objectifs recherchés par l'ARCEP, il apparaît que la concurrence en sera affaiblie et que ses conditions seront plus inéquitables entre les fournisseurs de services de renseignements intégrés, comme le sont ceux du groupe France Télécom, et les fournisseurs de services indépendants de tout opérateurs de boucle locale, comme l'est Telegate. Pour leur part, les consommateurs devront faire face à une plus grande opacité tarifaire et renoncer au bénéfice de toute innovation. Le résultat sera, in fine, un moindre volume d'appels vers les services de renseignements et l'ensemble de l'industrie subira un rétrécissement du marché.

OBLIGATION DE FACTURATION IMPOSÉE AUX OPÉRATEURS DÉPART  
FACTURIERS

**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 ?**

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

L'objectif de l'ARCEP indiqué par le document (en page 24) est de « répondre au dysfonctionnement du marché en termes de facturation/recouvrement ». Le dysfonctionnement exposé précédemment dans le document (qui résiderait dans une difficulté de principe à contractualiser) n'existe pas. La mesure proposée – imposer une obligation de facturation à l'opérateur de départ – est d'ores et déjà appliquée par la quasi-totalité des acteurs. Le complément prévu par l'ARCEP – assortir cette obligation d'une prestation de recouvrement – est fictif puisque le recouvrement reste facultatif. La mesure n'est pas proportionnée à l'objectif recherché, en ce qu'elle est beaucoup trop légère et imprécise pour remédier au problème rencontré qui réside dans le prix exigé par les opérateurs de départ pour fournir cette prestation. Pour répondre à l'objectif de l'ARCEP du « *développement des services sur des numéros SVA du plan national de numérotation* » (page 25), l'imposition de

conditions techniques et financières de la prestation de facturation/recouvrement est la seule mesure appropriée.

Telegate convient avec l'ARCEP que les modalités pour cette prestation constituent un sérieux frein au développement d'une concurrence loyale sur ce secteur. Comme on l'a relevé, cette prestation pose deux types de questions :

- l'une liée au périmètre de la prestation : ce périmètre ne comprend pas aujourd'hui le recouvrement pour les appels en provenance du réseau fixe de France Télécom. C'est un problème récurrent depuis de nombreuses années. Il le comprend en revanche pour la plupart des autres opérateurs, fixes ou mobiles. Le périmètre réduit de la prestation de France Télécom fait peser sur les fournisseurs de services une charge supplémentaire, qui met en cause les conditions de concurrence : les fournisseurs sont en effet obligés pour assurer le recouvrement, de recourir à une société tierce, dont les prestations sont structurellement plus chères que celle qui pourraient être assurées par France Télécom ou les autres opérateurs de boucle locale, en raison des coûts des processus de facturation/recouvrement déjà intégrés des opérateurs.
- l'autre liée au montant de la prestation de facturation/recouvrement. Il est excessivement élevé sur la plupart des réseaux, exception faite de quelques OBL de taille modeste et - sous réserve du périmètre- de celui de France Télécom.

S'agissant du périmètre de la prestation, le document présente comme une avancée le fait qu'elle imposerait à tous les opérateurs une prestation de recouvrement.

**Telegate souligne que le projet proposé n'impose aucune obligation de proposer le recouvrement. Seule la prestation de facturation est obligatoire, et le recouvrement, n'y est inclus que « le cas échéant ». (Article 3, page 42). Il conviendrait, à tout le moins, de savoir quand ce cas échoit.**

A supposer que cette obligation de recouvrement existe, il convient de souligner que les services de renseignements disposent déjà aujourd'hui de la part de France Télécom deux offres :

- une offre d'interconnexion avec facturation sans recouvrement

- une offre de détail de France Télécom, de type « kiosque » qui comprend une prestation de recouvrement (mais cette offre est aujourd'hui peu attractive : l'identité du service n'apparaît pas sur la facture adressée à l'utilisateur ; le service ne peut assurer de mise en relation ; le niveau de rétention pour la facturation/recouvrement est élevé ; impossibilité de générer les impulsions de taxes.. ).

L'avancée que constituerait la décision soumise à consultation si elle imposait qu'une offre de recouvrement soit associée à l'offre d'interconnexion de France Telecom doit donc, pour les services de renseignement être :

- d'une part relativisée : les appels au départ du réseau de France Télécom constituent aujourd'hui [ %]<sup>5</sup> du total des appels vers les numéros de Telegate et cette proportion ne va cesser de décroître. L'avancée est donc proposée ne concerne qu'une très faible partie du monde des services spéciaux. Elle répond à une question dont l'acuité va baisser, ce qu'aurait fait apparaître une analyse prospective.
- d'autre part évaluée techniquement et financièrement : et ce au vu des conditions financières comparées avec celles des autres offres existantes pour les fournisseurs de services de renseignements. Il faut noter la discrimination entre les services de renseignements sur les factures des clients, selon que les opérateurs présentent, formellement, leur prestation dans une offre « kiosque » ou comme associée à l'offre d'interconnexion avec les services de renseignements.

Seuls les fournisseurs intégrés à un groupe (ex : le 118 008) peuvent recourir à un système kiosque qui leur permet à la fois (i) de bénéficier d'une prestation de recouvrement (ii) de figurer sur le premier volet de la facture en étant présentés comme des services de France Télécom, ce qui est non seulement inexact, mais constitue un avantage compétitif certain.

---

<sup>5</sup> Chiffre couvert par le secret des affaires. Voir Annexe.

Tous les services de renseignements devraient être dans la même partie de la facture. Il n'y a pas de raisons objectives, du point de vue du consommateur à ce que les services de renseignements basés sur un système d'interconnexion ou de kiosque soient séparés.<sup>6</sup>

La séparation des paiements de la facture France Telecom entre les services France Telecom et les services de tiers contribue à l'augmentation des coûts de recouvrement pour les compagnies tierces.

S'agissant du montant de cette prestation, l'impact du projet sur les taux de facturation/recouvrement risque fort d'être négatif, pour deux raisons.

La première est commune à tous les opérateurs : l'obligation pour l'opérateur de satisfaire la demande de prestation de facturation/recouvrement sera appréciée, sur la base du taux demandé par l'exploitant du numéro, dont le caractère raisonnable, nous dit le document en page 23, *« s'entend d'un taux reflétant le fait que l'appelant qui compose un numéro SVA est à la fois client de l'opérateur départ et celui de l'éditeur de contenu »*. Cette assertion est fausse : l'appelant n'est client ni de l'opérateur départ ni de l'éditeur de contenu mais de l'opérateur exploitant le numéro, soit de Telegate, très curieusement absent d'une chaîne qui n'existe qu'en raison de son intervention et de ses investissements.

Non seulement Telegate réfute formellement que les utilisateurs de ses services ne soient pas ses clients, mais souligne que l'analyse de l'ARCEP s'inscrit en faux par rapport aux pratiques européennes et permet d'entériner toute pratique, la plus déraisonnable et inéquitable qui soit. Telegate relève que c'est sur ce postulat-inexact -que dans la Décision n°06-1015 (page 55), l'ARCEP a estimé équitables les taux de rétention pratiqués par Orange qui font peser sur les fournisseurs de service des charges excessives et injustifiées (que Telegate connaît parfaitement puisque, les conditions d'Orange n'étant pas négociables, il est peu probable que celles faites au Numéro et à Telegate soient différentes).

---

<sup>6</sup> Un tel système est, à notre connaissance, unique en Europe.

En conclusion, Telegate souhaite donc une prestation de facturation/recouvrement à un taux d'affacturage raisonnable, ce qui suppose que l'Autorité établisse des règles claires pour la tarification de cette prestation et ne s'en remettre pas à l'appréciation par les opérateurs de départ du rôle qu'ils estiment jouer dans la fourniture du service de Telegate.

Un système basé sur un pourcentage ne reflète pas les véritables coûts supportés. Les coûts additionnels engendrés sont indépendants du prix de détail du service et en conséquence, devraient être fixes (par exemple, en Espagne le coût est de 0.0068€ par facture tout inclus mais hors impayés, en Allemagne 0.01278€ par facture plus 0.04€/appel).

La seconde est spécifique à France Télécom : la mise en place de la régulation symétrique « *justifie* », selon l'ARCEP (en page 28 du document) que soit levée l'obligation d'orientation vers les coûts, seule obligation qui ait permis jusqu'à présent d'éviter, de la part de cet opérateur, et sous réserve du périmètre de l'offre, des conditions financières par trop déraisonnables.

Il est clair qu'en se proposant de lever cette obligation d'orientation vers les coûts, l'ARCEP ouvre d'abord la voie à une augmentation immédiate du prix des prestations de France Télécom, augmentation qui sera incontrôlable en pratique puisque cette augmentation ne se fera pas à périmètre de prestation constant, mais aussi en droit, en l'absence d'obligation d'orientation vers les coûts. Le contrôle par l'ARCEP, sur la seule base de l'équité, du caractère « raisonnable » du taux pratiqué, ne donne aucune garantie aux fournisseurs de services de renseignements. Elle donne ensuite un signal à la hausse à l'ensemble des opérateurs.

Pour faire bref, on leur demande de « *lâcher la proie pour l'ombre* ».

Là encore, Telegate voit mal les avantages que vont retirer in fine les consommateurs de cette mesure en terme de lisibilité et de niveau tarifaire : censés acheter le même service auprès de deux vendeurs, ils le paient plus cher.

Cette mesure ne concerne en réalité qu'une portion en décroissance du secteur : celle des appels des services de renseignements à partir des réseaux fixes. Sur ce segment, elle allège

les obligations de France Télécom conduisant inéluctablement à dégrader les conditions financières faites aux fournisseurs de services de renseignements au lieu de les améliorer.

La contrepartie résultant d'une amélioration du périmètre technique de l'offre, par une prestation de recouvrement est :

- incertaine (le projet de décision mentionnant que l'obligation de facturation inclut « le cas échéant » cette prestation de recouvrement)
- impossible à évaluer en l'absence d'indication sur le montant de la prestation qui sera proposée par France Télécom ;
- au mieux, cette contrepartie sera inexistante, dans la mesure où le recouvrement est déjà assuré par une société tierce à des conditions connues ;
- au cas le plus probable, cette contrepartie sera négative dans la mesure où elle implique une modification des conditions de facturation (coûts de mise en œuvre) et de présentation de la facture (absence de mention du nom des opérateurs tiers sur la facture) : la solution sera selon toute probabilité plus onéreuse que le dispositif actuel.

Sur les autres réseaux, cette mesure ne permet pas d'améliorer les conditions faites aux fournisseurs de services de renseignements et de services spéciaux :

- le recouvrement est déjà proposé sur ces réseaux
- le document suscite les plus grandes inquiétudes sur ce que l'ARCEP considère comme un taux raisonnable.

La mesure proposée dégrade les conditions économiques des fournisseurs de services de renseignements sans aucune contrepartie.

OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSÉE AUX EXPLOITANTS DE *NUMÉROS SVA*

**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 ?**

**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 appliqué aux *numéros SVA* du plan national de numérotation, et en particulier à l'interdiction des clauses d'exclusivité sur ces numéros?**

**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 ?**

« Dans un souci d'interopérabilité des services et de développement de la concurrence, » l'Autorité se propose d'imposer que l'exploitant du numéro de SVA soit, « *de façon réciproque* » tenu de faire droit aux demandes des opérateurs de départ d'accès au numéro de SVA. Pratiquement, il ne doit pas lui refuser l'accès à sa plateforme de service.

La symétrie sur laquelle repose l'analyse du document est purement formelle, voire fictive.

Il n'y a aucune symétrie dans les situations respectives de l'opérateur de départ et la situation de Telegate, ou des autres fournisseurs de renseignements.

- Le modèle économique de Telegate, comme de tout fournisseur de service, repose sur les revenus issus des appels à son numéro 118 XYZ, indépendamment du réseau de départ : son intérêt est de pouvoir être appelé par le plus grand nombre d'abonnés. L'existence même de leur activité est subordonnée à l'accès aux réseaux de départ.
- Les services de renseignements n'ont d'autre moyen de se faire connaître que de mener des campagnes publicitaires pour faire connaître leur service (et leur numéro) à l'ensemble des utilisateurs potentiels, quel que soit leur opérateur de départ. Il ne peut être question de destiner ces campagnes aux abonnés d'un réseau particulier et Telegate ne l'a jamais fait.

- A l'inverse, pour les opérateurs de départ, les appels vers les services spéciaux, même s'ils sont très rémunérateurs pour eux, ne dépendent pas pour leur cœur de métier, de l'accès aux plateformes de service.

En pratique, Telegate n'a jamais identifié un problème d'accessibilité à sa plate forme de service et n'a jamais refusé cet accès à un quelconque opérateur. Le problème identifié est au contraire que des opérateurs ayant de fait accès à sa plateforme n'effectuaient aucun reversement pour les appels effectués par leurs abonnés, en l'absence d'accord sur les conditions financières de ces reversements : le projet ne résout pas cette question.

Comme Telegate l'a déjà rappelé, le seul problème d'interopérabilité identifié par Telegate concerne l'impossibilité de faire fonctionner les dispositifs techniques de taxation arrière à l'interconnexion avec les réseaux mobiles.

C'est pourquoi, le projet de mesure apparaît inutile.

Il est en outre dangereux, dans la mesure où les conditions dans lesquelles un exploitant de SVA pourraient refuser un accès à cette plateforme pourraient être, selon le document constitué par le prix de détail du service appelé « *fixé* » par l'opérateur de départ à un niveau différent de celui « *préconisé par l'exploitant du numéro SVA* ». Cette hypothèse envisagée par l'ARCEP suscite la plus extrême inquiétude :

- d'abord parce qu'elle suppose que le prix du service de renseignement est « fixé » par l'OBL et seulement « recommandé » par le prestataire du service de renseignements : ceci va bien au delà de la simple participation, hautement contestable, envisagée par ailleurs dans le document quant au rôle de l'opérateur de départ dans la fourniture du service : une telle affirmation est inacceptable par Telegate ;
- ensuite parce qu'elle méconnaît entièrement la position du fournisseur de services de renseignements : si l'opérateur de départ lui demande que le prix de détail soit fixé à un prix incompatible avec son équilibre économique, ou sans réalité avec la qualité fournie, le refus d'accès du fournisseur de service de renseignements à sa plateforme de service ne pénalisera que lui-même : l'opérateur de départ ne subit aucune conséquence d'un tel refus, qui pénalise au contraire le fournisseur de service. La



menace de refuser un accès à une plateforme dans un tel cas, ne constitue pas, en pratique, un moyen de pression du fournisseur pouvant conduire l'opérateur de départ à modifier ses prétentions- injustifiables sur le plan théorique. En conséquence, l'accès à la plate forme sera bel et bien accordé, avec des conséquences économiques négatives pour le fournisseur de service de renseignements.

**CAS PARTICULIER DES OPÉRATEURS RÉGULÉS AU TITRE D'UNE ANALYSE DE MARCHÉ MENÉE EN APPLICATION DE L'ARTICLE L. 37-1 DU CPCE**

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

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

On ne constate pas sur ce marché de problème d'accessibilité aux services de renseignements ou aux SVA mais un problème d'ordre économique et concurrentiel.

Dans ces conditions, la mise en œuvre d'une régulation symétrique n'apparaît pas nécessaire et en tout état de cause n'est pas urgente. Cette mesure ne répond pas aux objectifs que se fixe l'ARCEP et risque fort d'être contreproductive au regard de ces objectifs.

Les questions concurrentielles sont en revanche majeures et méritent d'être traitées de façon urgente. Elle résultent, sans aucun doute, des contraintes imposées aux fournisseurs de services de renseignements et aux exploitants de numéros SVA en raison du monopole des opérateurs de départ sur le marché de gros du départ d'appel à partir de tous les réseaux, conditions particulièrement défavorables sur les réseaux mobiles.

L'action sur le marché de gros de départ d'appel vers les services spéciaux s'inscrivait dans la démarché initiée par l'ARCEP il y a un an.

L'ARCEP dispose aujourd'hui de tous les éléments pour finaliser cette analyse de marché et il est incompréhensible qu'elle renverse aujourd'hui les priorités en proposant prioritairement une régulation symétrique, largement inutile, et dont le contenu aura des effets contreproductifs.

**Le document de consultation interroge les acteurs sur l'articulation de la régulation symétrique envisagée avec la procédure d'analyse des marchés alors qu'elle leur soumet d'ores et déjà un projet consistant en l'allègement des obligations de France Télécom sur le marché de gros.**

Dans ces conditions, de deux choses l'une :

- ou bien ce projet d'allègement des obligations de France Télécom sur le marché de gros est le résultat de l'analyse de marché initiée : on ne peut que contester formellement, outre la procédure suivie, l'inanité du « remède » proposé;
- ou bien ce projet n'est pas le résultat de cette analyse de marché mais est une simple contrepartie pour France Télécom de la régulation symétrique proposée : celle-ci ne répondant en rien aux préoccupations des exploitants de SVA, ce schéma est également inacceptable.

Telegate souhaite donc que l'ARCEP reprenne au plus vite la procédure de l'analyse du marché des services spéciaux et des services de renseignements et propose de véritables remèdes.

|  |
|--|
| <p><b>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 ?</b></p> |
|--|

Il entre dans les compétences de l'ARCEP de fixer les règles assurant aux opérateurs la disponibilité de fonctionnalités techniques, à l'interconnexion, pour l'interopérabilité des services, dans l'intérêt des utilisateurs.

Le mécanisme de taxation arrière avec génération d'ITX permet une modulation tarifaire. Ceci permet à la société LE118000 de faire bénéficier les utilisateurs de la gratuité des temps d'attente et du changement de tarif en cours de communication.

Ce mécanisme de taxation arrière (Génération, par le fournisseur de service, de messages ITX « Impulsions de taxation ») n'est pas disponible à l'interconnexion avec l'ensemble des réseaux – alors qu'il résulte de protocoles normalisés de longue date (SSUTR2 ou SPIROU).

Ce mécanisme est déjà proposé à l'interconnexion par France Télécom, et d'après le document de consultation (page 49) sur un réseau de collecte, sur trois réseaux de boucle locale alternatifs et est en cours de tests sur deux autres encore.

Sachant que seul ce mécanisme permet de proposer aux utilisateurs la gratuité du temps d'attente aux services et aux fournisseurs de services d'appliquer une modulation tarifaire adaptée au type de service fourni (facturation différente selon la durée de la communication avec le service de renseignement, c'est-à-dire in fine, tarification liée à la complexité effective de la demande formulée ; facturation de certaines prestations « à l'acte », comme la mise en relation, ou l'envoi d'une adresse sur un plan), il est très étonnant que la généralisation de ce mécanisme ne soit pas prévisible à une échéance fixée à l'avance, y compris et surtout pour les opérateurs mobiles.

Des fonctionnalités techniques comparables à celles offertes en France par le mécanisme de taxation arrière sont disponibles au moins en Allemagne, en Espagne et prochainement en Suisse, avec deux variantes (l'une plus proche de la solution allemande, l'autre plus proche de la solution française) : elles permettent aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques de disposer d'une plus grande flexibilité tarifaire et au consommateur d'une bonne lisibilité.

Une mesure appropriée, qui relève sans conteste de la compétence de l'ARCEP, est d'imposer aux **opérateurs fixes et mobiles**, en application des articles D. 98-10 et D.99-8 du CPCE :

- la mise en oeuvre de mécanisme de taxation arrière dans les réseaux pour permettre aux fournisseurs de services de procéder à des modulations tarifaires et généraliser la gratuité du temps d'attente sur les réseaux ;
- la disponibilité à l'interconnexion des informations sur l'identification du réseau de l'appelant, pour permettre aux fournisseurs de renseignements de facturer leurs services (voir Question 15).

***Règles déontologiques***

**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 ?**

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

**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 ?**

**Q. 9 : Existe-t-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 le lever ?**

**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 ?**

L'assimilation des services de renseignements aux services à valeur ajoutée, qui a été soulignée en introduction, outre qu'elle est inexacte en droit, conduit en pratique à des conséquences totalement inadaptées aux services de renseignements.

On constate d'ailleurs que les règles déontologiques, qui ont été élaborées par le CST à une époque où la concurrence n'était pas ouverte sur les services de renseignements, ne s'étaient jamais appliquées à de tels services.

Ce n'est que très récemment, lorsque les opérateurs de boucle locale ont élaboré une offre spécifique pour l'ouverture des numéros des services de renseignements sur leurs réseaux que ces règles ont été contractuellement imposées pour les nouveaux services de renseignements, alors qu'elles sont soit inutiles, soit inapplicables.

- Inutiles : il est tout de même difficile de considérer les renseignements obtenus en appelant un 118 attribué pour un service universel de renseignement qui sont l'adresse, le nom ou le numéro de téléphone d'un abonné posent un quelconque problème de déontologie !

Pour être complètement clair sur ce point, il ne peut non plus être reproché à Telegate de mettre en relation les appelants avec des services adultes. Cette relation n'est pas assurée avec les numéros spéciaux (n° à 4 chiffres commençant par 1 ou 3, n° à 10 chiffres en 08 – sauf 087) et les utilisateurs en sont d'ailleurs prévenus, dans les conditions générales d'utilisation des services qui indiquent :

*« LE 118 000 offre également les Services suivants:*

- la mise en relation de l'Utilisateur avec le particulier ou le professionnel recherché si celui-ci a un numéro de téléphone fixe ou mobile en métropole, **à l'exception des numéros spéciaux ....**»*

- Inapplicables : le fournisseur de service de renseignements est dans l'impossibilité d'annoncer préalablement au consommateur, le tarif au début de chaque communication puisqu'il est lui-même dans l'ignorance du tarif appliqué par l'opérateur mobile au consommateur.

Au surplus, dans le système proposé par le document consistant à distinguer le prix du service et le prix de la communication (voir Question 11), il sera naturellement impossible au fournisseur de service de renseignements de connaître le prix total payé par le consommateur, égal à "C+S" puisque la partie correspondant à la communication sera déterminée par l'opérateur.

L'ensemble de ces règles qui visent des services de divertissement, sur l'opportunité desquelles il n'appartient pas à Telegate de se prononcer démontre encore une fois que l'assimilation des services de renseignements aux services à valeur ajoutée ne correspond pas à la réalité.

AMÉLIORER LA LISIBILITÉ TARIFAIRE : *Favoriser la mise en place de paliers communs*

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

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

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

Il faut d'abord relever que dans tous les pays, il est possible pour un fournisseur de service de renseignements de changer le prix de son service, de changer de palier tarifaire et de demander la création de nouveaux paliers tarifaires. C'est vrai aussi, du moins en théorie, en France comme l'a relevé l'ARCEP elle-même dans la Décision n°06-1015 concernant le réseau d'Orange, et il en va de même sur tous les autres réseaux en France.

La demande des fournisseurs de services de renseignements comme Telegate porte, non pas sur l'harmonisation des paliers tarifaires, mais sur la diversification des paliers tarifaires proposés par les opérateurs et sur la possibilité d'obtenir, sur demande, la création de nouveaux paliers pour disposer d'une flexibilité et d'une adaptation de sa politique commerciale et de sa stratégie tarifaire. La demande formulée par un autre fournisseur de services de renseignements, telle qu'elle apparaît à la lecture de la décision de l'ARCEP dans la décision n°06-1015 concernant le différend entre Orange et le Numéro, va dans le même sens.

Telegate a expliqué que seule une plus grande flexibilité tarifaire pouvait permettre à un fournisseur de services de renseignements de mener une politique d'harmonisation tarifaire sur l'ensemble des réseaux, cette harmonisation étant la véritable source de clarté pour le consommateur.

Telegate souligne, grâce aux quelques exemples étrangers, que les deux voies esquissées par l'ARCEP (harmonisation des paliers et instauration du « c+s ») sont inappropriées aux services de renseignements, défavorables aux consommateurs et constitueraient des pratiques inédites en Europe.

- En Espagne, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques ont une totale liberté dans la fixation des tarifs à destination des utilisateurs des réseaux de téléphonie fixe et mobile. Il est donc possible de pratiquer les mêmes prix sur les différents réseaux. En pratique, généralement il existe un prix pour les réseaux fixes et un prix pour les réseaux mobiles. La raison à cela est que les opérateurs mobiles font payer un coût plus élevé pour la collecte/ facturation/ recouvrement que les opérateurs fixes qui sont soumis à une régulation plus contraignante.
- En Autriche et en Suisse, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques ont une totale liberté dans la fixation des tarifs à destination des utilisateurs des réseaux de téléphonie fixe et mobile.
- En Grande-Bretagne, il existe deux possibilités :
  - Si les fournisseurs de services de renseignements choisissent de s'interconnecter avec tous les acteurs, ils ont une totale liberté tarifaire dans les réseaux de téléphonie fixe et mobile. Les prix des services dans ce cas ont tendance à être identiques quel que soit l'OBL.
  - Si les fournisseurs de services de renseignements choisissent BT comme revendeur de leurs services sur les autres réseaux, ils n'ont alors aucune influence sur le prix aux utilisateurs finaux (sur les réseaux autres que BT).
  - Un mix des deux schémas est possible.
- En Allemagne, les fournisseurs ont une totale liberté pour fixer leurs tarifs sur les réseaux fixes qui est généralement le même pour tous les réseaux fixes. Sur les réseaux mobiles, il n'y a pas de liberté de fixation des prix car les opérateurs ne sont pas soumis à une quelconque régulation dans leur discussion avec les fournisseurs de services de renseignement. La conséquence est que, malgré un "tarif de gros" très similaire pour tous les opérateurs mobiles [ ]<sup>7</sup> les tarifs pour les consommateurs finaux

---

<sup>7</sup> Chiffre couvert par le secret des affaires. Voir Annexe.

sont largement divergents (€1,34 à 1,88) en raison des charges additionnelles variables []<sup>8</sup> imposées par les opérateurs mobiles, sur lesquelles Telegate ne peut agir.

- En Italie, les fournisseurs ont une totale liberté de fixation tarifaire sur les réseaux fixes. Sur les réseaux mobiles, la situation est similaire à celle de la France, mais les tarifs finaux sont transparents car ils incluent les coûts de communication.

Dans la totalité des cas, les offres dites « kiosques » prévoient des paliers, qui sont fixés par les opérateurs.

En France, leur nombre est extrêmement réduit (de l'ordre d'une dizaine) alors que les paliers implémentés par British Telecom à la demande des fournisseurs de services de renseignements sont de 300 environ et des nouveaux peuvent être rajoutés sur simple demande en quelques semaines.-

En France, la création d'un palier à la demande d'un fournisseur de service est théoriquement possible, mais l'expérience de la négociation de Telegate sur les premières grilles tarifaires proposées par les opérateurs nous ont montré qu'en pratique ce n'est pas possible, même si certains contrats en prévoient la possibilité formelle.

La question du nombre et de la création de paliers ne se pose pas lorsqu'est mis en œuvre un mécanisme d'ITX, puisque la flexibilité du système permet d'éviter la rigidité du système de paliers. Ainsi, dans le cas de l'offre d'interconnexion de France Télécom, il est possible de choisir d'une option de taxation arrière, mais les opérateurs mobiles se déclarent incapables de fournir une telle option.

Les difficultés ou contraintes techniques dont se prévalent les opérateurs pour refuser la création de nouveaux paliers devraient donc les conduire à mettre en œuvre dans leur réseau les options de taxation arrière, ce qui rendrait ce débat sans objet.

---

<sup>8</sup> Chiffre couvert par le secret des affaires. Voir Annexe.



L'harmonisation des paliers ne change rien à cette problématique mais conduit en revanche les opérateurs à s'entendre entre eux, ce qui se fera sans aucun doute au détriment des services.

Cette recommandation de l'ARCEP pousse les opérateurs à des cartels et les conduit automatiquement à des pratiques illégales d'ententes sur les prix. Ceci ne manquera pas de restreindre la concurrence sur le marché des services de renseignements, ce que l'on peut déjà constater pour les services de type « low cost » qui sont d'ores et déjà proposés au même prix. La mesure va encore diminuer la flexibilité et les modulations tarifaires des fournisseurs de services, réduisant la concurrence et poussant certains à sortir du marché.

**AMÉLIORER LA LISIBILITÉ TARIFAIRE.** *Schéma tarifaire de détail en « C+S »*

**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 ?**

**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 contenu ?**

**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 ?**

**Q. 12 : Que pensent les acteurs de l'idée d'un travail de 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 ?**

**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 ?**

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

La généralisation du C+S consiste à étendre le système du monde mobile, incompréhensible pour le consommateur et incompatible avec un développement concurrentiel du marché, à un monde fixe qui n'est pas déraisonnable et qui est déjà bien compris des consommateurs, au lieu de chercher à améliorer le système le plus déséquilibré en s'inspirant d'un schéma éprouvé et compris.

- (i) La demande de lisibilité tarifaire consiste, pour le consommateur, à connaître le prix qu'il paie pour obtenir globalement un service, tout compris (transport et contenu). En général, un consommateur s'attend à connaître le prix total de ce qu'il achète. A défaut, il est dans l'incapacité de savoir ce qu'il lui en coûtera exactement (il faudrait qu'à chaque fois, il vérifie à quel prix lui revient la communication, en fonction de son opérateur et de son forfait).

Une séparation du prix correspondant au transport d'une part et à la fourniture de contenu d'autre part produit exactement l'inverse de l'effet recherché : elle met le consommateur dans l'incapacité de savoir ce que va finalement lui coûter un appel vers le 118000. Ceci accroîtra la confusion des consommateurs, leur incertitude et portera atteinte à leur confiance, et conduira in fine à un effondrement du marché. De plus, ce dispositif a un effet inflationniste immédiat.

La recommandation de l'ARCEP placerait d'ailleurs, et ce illégalement<sup>9</sup>, les fournisseurs de services en situation de méconnaître les dispositions du code de la consommation, qui, comme le rappelle le document de consultation (en page 36), obligent le prestataire à informer le consommateur sur le prix total que celui-ci va payer. L'arrêté du 21 décembre 2001 modifiant l'arrêté du 3 décembre 1987 modifié relatif à l'information du consommateur sur les prix impose en effet que : « Toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros. »

- (ii) Ce système a un effet inflationniste immédiat.

---

<sup>9</sup> Conseil d'Etat, 15 octobre 2003, ADEIC et autres.

La proposition du document de consultation repose sur une grande naïveté : l'ARCEP reconnaît que ce système du C+S est inflationniste, et que pour en limiter les effets les opérateurs mobiles devraient inclure dans leurs forfaits les couts du transport (document, page 36), alors que ceci n'est le cas aujourd'hui ni en France ni dans aucun pays d'Europe et que l'ARCEP ne dispose d'aucun pouvoir de contraindre les opérateurs à procéder ainsi.

Prenons l'exemple concret d'un dispositif où serait annoncés séparément T (prix du transport) et s (prix du service).

Pour des raisons commerciales évidentes, et parce que le service fourni est le même à partir de toutes les boucles locales, Telegate aurait pour objectif de pratiquer et d'annoncer aux consommateurs un « s » identique sur l'ensemble des réseaux, quelque soit l'opérateur de boucle locale. Ceci signifie que Telegate devrait être en position non seulement de négocier (ce qui est illusoire en l'absence de pouvoir de négociation) mais aussi de négocier des reversements identiques (ce qui est illusoire en l'absence de régulation du niveau de reversements) pour que sa marge ne dépende pas des reversements effectués par les différents OBL.

Si les reversements sont variables alors que le « s » est fixe, les fournisseurs vont par précaution choisir des paliers plus élevés, ce qui a un effet inflationniste.

Si à l'inverse, le fournisseur de services suit au plus près le marché et retient un « s » variable selon le niveau du reversement accepté par l'opérateur, le consommateur perd toute lisibilité aussi bien sur le prix du service que sur le prix global (service plus transport).

Le prix de la communication elle-même serait fixé par l'opérateur au niveau le plus élevé possible, puisque le consommateur ne choisit pas son opérateur de boucle locale en fonction du prix propose pour l'accès aux services de renseignements. Le meilleur exemple en est Free, qui a arrêté la fourniture du son service gratuit de renseignements pour ses propres abonnés.

A l'évidence pour le consommateur, il y a deux risques majeurs :

- la perte de la lisibilité tarifaire (comme c'est le cas pour les appels depuis un mobile),

- une inflation des tarifs depuis les réseaux fixes (aujourd'hui le prix est communiqué comme  $[T+S]$  demain comme  $[T] + [T+S]$ ).

Pour les fournisseurs de services de renseignements, il y a également de forts risques liés à une augmentation des coûts et à la baisse prévisible du volume d'appels consécutive à l'opacité et à l'inflation tarifaire.

Si les opérateurs ne proposent pas tous, comme c'est le cas aujourd'hui, de mécanisme de taxation arrière permettant de sortir des contraintes de grille tarifaire, la fixation d'un « s » identique conduit, compte tenu de l'absence de possibilité de négociation des grilles et de l'absence de liberté tarifaire de fournisseurs à ce que l'opérateur fixe, in fine, la marge du fournisseur, sauf pour l'ARCEP à réguler le niveau du reversement.

- (iii) La séparation du transport et du contenu, fictive, dévalorise les investissements de Telegate et elle ne peut l'accepter.

Cette pratique ne permettra pas à Telegate de poursuivre sa stratégie de tarification unique sur tous les réseaux qui devrait se généraliser grâce au système des ITX et par la même, l'impossibilité de mettre en application la gratuité du temps d'attente sur tous les réseaux. En outre, dans ce cas, il s'agirait uniquement de la gratuité du « S », et non pas du « T+S ».

(ii) Le principal obstacle à une meilleure lisibilité tarifaire réside :

- dans l'incapacité des fournisseurs de services de renseignement (a) à fixer eux-mêmes leur tarifs, (b) à disposer d'un choix suffisant de tarifs de détail ;
- dans l'indisponibilité dans les réseaux (sauf pour le réseau de France Télécom et quelques alternatifs) de dispositif technique permettant de mettre en place une tarification identique à partir de tous les réseaux.
- dans les niveaux de reversements exigés par les opérateurs, notamment mobiles.

Toute stratégie d'harmonisation tarifaire suppose que ces niveaux soient homogènes : à défaut la politique de tarification homogène entre les réseaux que mettent en œuvre les fournisseurs pour répondre au besoin de lisibilité tarifaire des consommateurs – rend la

marge des fournisseurs variable et dépendante des opérateurs qui pratiquent des taux de reversement très différents, alors que le coûts de fourniture de services sont pratiquement équivalents sur tous les réseaux.

La proposition va à l'encontre de la transparence tarifaire, contribue à la réduction de la liberté tarifaire des fournisseurs de services, bride l'innovation et contribue à l'inflation du prix final pour le consommateur.

La seule solution pour une transparence des prix est que le fournisseur de service fixe le prix total du service qu'il perçoit et en reverse une partie à l'opérateur de réseau, sur le modèle général des communications électroniques.

**Telegate a fait ses choix techniques et d'investissement au vu du cadre réglementaire existant et prévisible lors du lancement de son activité.**

Telegate a procédé à des investissements significatifs pour mettre en oeuvre cette technologie de taxation arrière qui suppose, non seulement des dispositifs spécifiques à l'interconnexion visibles de l'opérateur, mais aussi dans le réseau interne de Telegate : Telegate a également investi dans des dispositifs onéreux et complexes également dans son réseau interne.

**Cette décision a été murement réfléchie au vu d'un cadre déterminé: interconnexion indirecte ; fixation du prix global (transport et contenu) du service par Telegate, reversement d'une charge d'accès à l'opérateur de départ.**

**Toute décision, modifiant le cadre réglementaire, qui conduirait à ne pas utiliser ces systèmes, remettrait en cause les investissements effectués, et les droits de Telegate.**

**PORTABILITÉ DES *NUMÉROS SVA***

**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* ?**

**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* ?**

Les numéros 118 YXZ sont attribués directement aux fournisseurs de services de renseignements, et ne sont pas portés, à la différence des numéros utilisés pour accéder aux services à valeur ajoutée qui sont attribués aux opérateurs et ensuite mis à disposition des éditeurs de services par les opérateurs.

Le problème lié à la portabilité des numéros qu'a rencontré Telegate provient de ce qu'il est impossible aujourd'hui pour Telegate d'identifier le réseau d'accès des opérateurs de boucle locale tiers, autres que France Télécom. En effet, France Télécom ne transporte pas dans la signalisation d'information relative à l'identité du réseau d'origine de l'appel, et ne transmet donc pas à Telegate un code d'identification de ce réseau.

Telegate ne pouvant disposer à l'interconnexion avec France Télécom d'une information sur le réseau de départ d'où provient un appel vers le 118 de Telegate (lorsque l'appel est issu d'une boucle locale autre que celle de France Télécom), si l'appelant utilise un numéro porté, Telegate n'a aucun moyen de savoir quel opérateur de départ facture son appel auprès de l'utilisateur et doit lui reverser les sommes perçues auprès de cet utilisateur.

Telegate est donc dans l'incapacité de facturer son service à l'opérateur d'origine.

Une solution envisageable pour résoudre cette question consiste à imposer la disponibilité à l'interconnexion de l'information sur le réseau de départ d'un appel. Cette solution peut être facilement mise en œuvre en imposant aux opérateurs de départ l'obligation d'introduire une

information de signalisation supplémentaire en renseignant un des champs actuellement libres, cette information étant ensuite transportée et transmise à l'interconnexion par France Télécom à Telegate avec le numéro de la partie appelante.

L'ARCEP est compétente pour imposer une telle obligation, dans le cadre des prescriptions relatives à la signalisation à l'interconnexion.

La solution envisagée par le document de consultation de l'ARCEP consistant à rendre accessible aux opérateurs de renseignements téléphoniques une base de numéros portés, qui devrait à l'évidence concerner aussi bien les numéros fixes que mobiles, peut également répondre à cette question.

Telegate estime que la mise en oeuvre de cette solution, qui peut être relativement rapide, ne doit pas conduire à négliger la mise en oeuvre de la solution recommandée par Telegate, plus nette sur le plan technique et plus efficace et simple d'utilisation pour les fournisseurs de services de renseignements.

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE  
CONTRIBUTION DE TELEGATE / ANNEXE

**INFORMATIONS COUVERTES PAR LE SECRET DES  
AFFAIRES**