

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

Réponse d'Atos Worldline

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

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

Question 3 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés, et à l'obligation que l'autorité propose ici d'adopter ?

Question 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 ?

Nous sommes favorables à l'obligation pour les OBL de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture des numéros SVA.

Nous insistons sur les conditions de transparence et de non discrimination de la part des opérateurs contrôlant l'accès aux utilisateurs finals. Il faut notamment que les conditions proposées aux opérateurs tiers soient identiques à celles dont bénéficient les filiales internes des OBL et que ce point puisse être vérifiable et sanctionné en cas de manquement notamment pour les opérateurs puissants.

Par ailleurs, la chaîne de valeur décrite par l'autorité fait apparaître l'OBL, l'opérateur exploitant le numéro mais aussi l'opérateur de collecte. Il nous paraît important, dans le schéma de collecte tel qu'il existe majoritairement actuellement, d'inciter les opérateurs de collecte ou de transit, à contracter avec tous les OBL pour la demande d'ouverture et la collecte du trafic et surtout à ne pas dissocier la partie « transport de l'appel » de la partie « intermédiation financière/ facturation pour compte de tiers » lors des contractualisations et d'inclure l'ensemble des appels en provenance des numéros qui leur sont attribués comme des numéros portés. Il faut éviter la situation actuelle des OBL fixes alternatifs dans laquelle les communications transitent jusqu'au réseau de l'opérateur exploitant le SVA alors que les flux financiers de reversement ne sont pas en place ou sont exclus.

Une alternative est de considérer que l'OBL achète la terminaison à un opérateur de transit qui achemine l'appel jusqu'à l'opérateur exploitant le SVA et que ce dernier contracte directement avec chaque OBL pour la prestation d'affacturage. Ce schéma est déjà pratiqué dans certains cas et a la vertu de permettre de supprimer un maillon dans l'intermédiation financière.

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

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

L'obligation de facturation et recouvrement imposée aux opérateurs de boucle locale départ est le pendant de l'obligation d'ouverture des numéros, elle doit permettre d'améliorer le marché des SVA mais seulement sous certaines conditions, notamment celle d'encadrer la prestation de Facturation pour Compte de Tiers (FCT) opérée par les OBL et notamment les OBL puissants, par une orientation des tarifs vers les coûts ou à tout le moins par des lignes directrices à l'instar de celles émises par l'ARCEP pour la cession des listes d'abonnés dans le cadre de l'annuaire universel.

Elles pourraient s'appuyer sur les bases suivantes:

Cadre :

Les OBL sont en situation de monopole de fait pour facturer leurs abonnés des appels à destination des SVA, ils ont donc à respecter, notamment pour les opérateurs puissants, les intérêts des autres acteurs de la chaîne de valeur : ils doivent donc pratiquer des coûts de prestation selon des conditions non discriminatoires et à des tarifs reflétant et uniquement les services rendus en tant qu'intermédiaire administratif, c'est-à-dire en excluant les prestations non directement liés à la FCT : notamment la promotion commerciale, sachant que celle-ci est faite directement par les éditeurs des SVA.

Périmètre des coûts inclus dans la FCT :

1	Comptabilisation des appels	obligatoire
2	Facturation	obligatoire
3	Support téléphonique	obligatoire
4	1ère relance	obligatoire
5	Actions de recouvrement suite à 1ère relance	Option obligatoire pour OBL puissants
6	Couverture des impayés résiduels	Option obligatoire pour OBL puissants
7	Fourniture des dossiers détaillés informatiques concernant les impayés résiduels	Option obligatoire pour OBL puissants
8	Encaissement	obligatoire
9	Reversement	obligatoire
10	Restriction d'accès suite à impayé	Option obligatoire pour OBL puissants
11	Gestion de la FCT	obligatoire

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

Tarification de la FCT

Elle doit prendre en compte (en les séparant par exemple)

- la part non liée au chiffre d'affaires (coûts techniques et administratifs)
- de la part basée sur le chiffre d'affaires non encaissé spontanément et correspondant à la prestation de recouvrement (qui ne doit prendre en compte que les actions de recouvrement et/ou la couverture des impayés résiduels), cette part devant pouvoir être individualisée au niveau de chaque SVA pour tenir compte de son propre niveau d'impayé et tenir compte de l'éventuelle restriction d'accès aux mauvais payeurs faite soit par l'OBL pour l'ensemble des SVA, soit par l'opérateur SVA lui-même à partir des dossiers d'impayés informatiques le concernant communiqués par l'OBL

Question 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 ?

Si cette mesure n'est pas suffisamment encadrée, le risque est de voir pratiquer par l'ensemble des OBL un taux de rétention trop important qui nuirait de façon significative à la performance du marché des SVA, si on considère les sommes considérables en jeu (par exemple : sur les services à revenus partagés T5 (0,34€TTC/min), un taux de rétention de 15% du CA hors taxes représente 4,26€ctsHT/min c'est-à-dire d'un ordre de grandeur d'environ 3 fois le coût du transport).

Il faut pouvoir favoriser les éditeurs de services générant un taux d'impayé faible par un taux de rétention en cohérence. Il faut également permettre aux éditeurs d'influer si nécessaire sur leur taux d'impayé (et donc sur le taux de rétention) en restreignant par exemple l'accès au service pour les mauvais payeurs. De cette manière on incite à un comportement vertueux qui évite les utilisations frauduleuses du service.

De plus une juste rémunération liée aux coûts d'impayé réels permettant pas aux fournisseurs de service de financer d'autant mieux les frais de promotion des SVA et ainsi de développer le trafic au bénéfice de tous les acteurs.

Question 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 ?

Question 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 ?

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

Question 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 ?

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

Question 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 ?

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

Nous souhaitons que L'ARCEP spécifie le périmètre de coûts inclus dans la FCT comme évoqué dans la réponse à la question 4. Ce niveau de détail doit permettre de contrôler la pertinence du niveau des tarifs concernant la prestation de FCT et d'en minimiser les risques de hausse.

Questions 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 ?

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

Questions 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 ?

Questions 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 les lever ?

Questions 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 ?

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

Nous sommes favorable à une révision et une harmonisation des paliers tarifaires qui doit accompagner la mise en œuvre de la séparation entre le coût de la communication et le coût du service

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

Cette harmonisation devrait consister en la définition d'une grille de référence des tarifs applicables à la future composante S, grille qui doit être appliquée par tous les OBL et en respectant strictement les algorithmes de calcul (durée de franchise en début d'appel, charge d'établissement d'appel, crédit de temps, charge par périodes de temps / charge à la durée, ...)

Nous pensons qu'une véritable amélioration de la lisibilité tarifaire pour le consommateur final passe surtout par une redéfinition globale et cohérente des coûts d'accès à chaque palier tarifaire et ce pour chacun des différents OBL mobiles et fixes. Cet aspect du problème est développé dans notre réponse à la question 11 dans le cadre de la tarification séparée C+S.

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

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

Questions 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 ?

Nous sommes tout à fait favorables à l'extension à la téléphonie fixe du schéma C + S qui permet de faire apparaître de façon distincte le prix de l'appel et le prix du service, à la condition, comme l'envisage l'ARCEP, de revoir les paliers tarifaires afin de ne pénaliser aucun acteur de la chaîne de valeur et en particulier ni le consommateur ni l'opérateur exploitant de SVA et par voie de conséquence son client éditeur de contenus.

Dans ce contexte, il est indispensable que, quelle que soit la boucle locale fixe ou mobile, le prix C de la communication s'entende indifféremment pour une communication interpersonnelle comme pour une communication à destination d'un service, sinon le consommateur y perdrait complètement tout repère. Dans ces conditions, les avantages sont évidents puisque l'application de cette règle permettra d'afficher clairement le coût de chaque composante du prix ; la constance du prix du service appelé, quel que soit le réseau utilisé, permettra de constater que les variations de coût total proviendront du prix du transport, lesquelles s'expliqueront selon qu'on appelle d'un fixe ou d'un mobile, en mode forfait ou à l'appel, suivant la provenance ou l'heure de l'appel, ou encore plus généralement selon le type de contrat que chacun a avec son opérateur de boucle locale.

L'avantage pour le consommateur est évident ; il sait ce que lui coûte le service appelé, il sait ce que lui coûte le réseau utilisé. Il peut donc en tirer les conclusions utiles tant pour le recours à des services en ligne, que pour l'utilisation d'un réseau de télécommunications ; en clair, il peut faire le choix de l'un comme de l'autre en toute transparence et rechercher la formule économiquement la plus avantageuse.

Autre avantage, l'aspect prévisible de ses dépenses : si le principe de non différenciation des communications interpersonnelles des communications à destination des services est retenu, les communications à destination des SVA seront naturellement incluses dans les forfaits : sans nécessairement d'incidence tarifaire s'il s'agit de forfaits limités et en réexaminant le tarif au besoin

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

s'il s'agit de forfaits illimités ; ces règles étant applicables que ces forfaits soient prépayés ou postpayés.

Le retour d'expérience existe puisque ces principes ont été mis en œuvre avec succès sur les services mobiles que ce soit pour SMS+ ou pour l'accès à Internet via les portails 'Gallery' : les consommateurs n'ont, à notre connaissance, pas exprimé de préoccupation particulière sur l'information tarifaire qu'elle soit en provenance des opérateurs mobiles ou des fournisseurs de services (le message devenant très simple : ex : « prix d'un SMS + 0,50 € pour le service »)

Par ailleurs, nous sommes favorables une clarification de ce schéma dans le monde mobile pour les communications vocales où il règne en effet souvent une grande complexité tarifaire et quelque fois un manque de cohérence et une certaine imprécision qui contribuent fortement à la mauvaise image des SVA et plus particulièrement des numéros commençant par 08.

Pour certains OBL mobiles, certains tarifs (comme vous pouvez le constater dans le fichier ci-



Tarifs_OBLversSVA.x

ls

joint) sont totalement différents de ceux qui sont pratiqués sur le fixe, notamment pour les abonnés des cartes prépayées :

- Dans certains cas, les tarifs sont identiques alors que les appels sont à destination de numéros appartenant à des paliers tarifaires totalement différents (ex 0,60€/min que les appels soient vers 0820/0821 ou 0825/0826).
- On constate aussi un manque de précision chez certains OBL pour la facturation des numéros à paliers élevés (089B) : dans certains cas les prix sont indiqués en €/UT (ex : 0,50€ / 30 sec ou 1€ / 30 sec) et dans d'autres cas en €/minute, le plus souvent facturés à la seconde (ex : 0,60€/min + Tarif du service).
- La franchise de 12 secondes pour les numéros 0899 n'est pas toujours indiquée sur les brochures tarifaires
- Pour les numéros de 0810, 0820 et 0825, les CT (crédit de temps) et CEA (charge d'établissement d'appel) ne sont pas toujours précisés (on ne sait pas si ces conditions sont appliquées ou non)

Questions 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 ?

Chacun des prestataires (opérateur départ fixe, opérateur collecteur, exploitant de numéros SAV, éditeur de contenus) peut tirer un avantage concurrentiel fort de ce mode d'affichage des prix, tant vis-à-vis de ses partenaires techniques que du consommateur.

L'opérateur de départ peut clarifier et simplifier sa tarification sur la composante C et ainsi mieux répondre à son marché. L'opérateur de SVA est le grand gagnant puisqu'il communique

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

simplement sur le prix S (indépendant de l'OBL) et informant le consommateur que ce tarif est hors communication (hors C).

Questions 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 ?

Deux schémas sont possibles actuellement dans le schéma C+S mis en œuvre chez les opérateurs mobiles :

1. l'opérateur SVA encaisse S diminué du taux de rétention pour la FCT et la livraison des appels sur les équipements de l'opérateur SVA,
2. l'opérateur SVA encaisse le tarif applicable sur le fixe (soit S+ la part de C applicable sur le fixe) supporte les coûts de collecte et de FCT. L'opérateur collecteur peut ainsi également garder son rôle d'intermédiaire financier pour le compte de l'opérateur SVA.

Les inconvénients possibles, dans les 2 schémas, pour l'opérateur SVA et par voie de conséquence pour l'éditeur de contenus sont une dégradation possible de ses revenus nets du fait d'une redistribution de la chaîne de valeur qui le désavantagerait par rapport à l'économie actuelle.

La transition sera donc une étape critique et notamment pour la fixation des valeurs de la composante S.

En effet pour éviter une inflation des prix pour l'appelant, la composante S correspondre au prix actuel P diminué du prix C de la communication puisque il est directement facturé à l'appelant.

Or P est extrêmement variable selon les OBL et les formules contractuelles proposées, de plus C sera issu d'une décision marketing sous le contrôle de chaque OBL.

Nous proposons que soit prise comme base le tarif P en vigueur sur le fixe et que C soit évalué au tarif d'une prestation d'acheminement de l'appel sur le marché de gros, cet acheminement se découpant en 2 segments :

1. la boucle locale fixe et
2. l'acheminement depuis l'OBL (en collecte ou en terminaison) vers l'exploitant du SVA.

Nous suggérons que cette valeur C_0 où $C_0 = P - S$, soit fixé par l'ARCEP.

Les précautions à prendre dans la fixation de C_0 pour ne pas dégrader l'économie des opérateurs SVA sont notamment les suivantes :

- C_0 doit rester inférieur ou égal aux coûts de collecte ou de terminaison anciennement à la charge de l'opérateur SVA,
- les coûts de facturation/recouvrement/garantie de paiement doivent rester inférieurs ou égaux à ceux pratiqués actuellement.

CONSULTATION DE L'ARCEP SUR LES SVA

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

Nous y sommes favorables dans le cadre de l'ACSEL.

Questions 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 cette offre sur les opérateurs départ ? Sur les fournisseurs de services et/ou éditeurs de contenu ?

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

Questions 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 ?

Questions 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 ?