

Réponse de France Télécom à la consultation publique de l'ARCEP sur les Services vocaux à Valeur Ajoutée

I. Introduction

France Télécom salue l'initiative et le travail de synthèse de l'Autorité visant à décrire, puis proposer des règles de régulation symétrique sur le secteur des services en ligne téléphonique.

France Télécom tient tout d'abord à rappeler que ce secteur est actuellement soumis à de nombreuses évolutions intrinsèques au seul secteur des communications électroniques vocales, au rang desquelles on peut compter :

- La multiplication des boucles locales réelles (cuivre, câble, fibre optique, mobiles, Wimax, ...) ou virtuelles (VGAST, dégroupage/bitstreams – le cas échéant pour le compte de tiers, MVNO, ...).
- La migration progressive des clients des services fixes d'une technologie qui n'évolue plus que marginalement – le RTC - vers des technologies IP au potentiel prometteur, mais industriellement encore peu stabilisées.
- La portabilité généralisée (plusieurs millions par an) des ressources de numérotation interpersonnelles permettant d'identifier les appelants des SVA.
- La portabilité généralisée des ressources de numérotation non géographiques adressant lesdits SVA.
- La multiplicité des schémas contractuels, des intermédiaires dans la chaîne de la valeur, et la grande variété dans les sens et les montants des flux financiers entre acteurs.

Par ailleurs, France Télécom tient à mentionner l'émergence de nombreux modes de consommation de services de contenu, alternatifs au seul mode régulé jusque-là (le RTC de France Télécom), qui pèsent déjà une fraction significative de la valeur du secteur et laissent supposer que ses relais de croissance ne sont probablement que marginalement liés aux seuls services vocaux.

- Parmi ces modes de consommation alternatif, on peut citer les services vocaux, visiophoniques, texte, wap, web, vidéo à la demande, sur les réseaux haut débit fixes ou mobiles, points à point ou diffusés...
- Au rang des tendances de fond qui bouleversent ce paysage, on peut noter la dématérialisation et la dé-linéarisation (Pod-casts, VOD) de contenus et services, l'agrégation de ceux-ci en bouquets ou en portails, et la concentration d'acteurs majeurs de l'industrie des contenus.
- Il convient enfin de noter que l'ensemble de ces technologies est intégré dans des terminaux et logiciels de plus en plus puissants (PC, « boxes » ADSL ou TV, terminaux personnels hybrides 3GSM-wifi) et peut être proposé par de nombreux acteurs non nécessairement régulés.

Dès lors, France Télécom soutient et appelle de ses vœux la mise en place d'une **régulation minimale et symétrique** sur le seul secteur des services à valeur ajoutée vocaux utilisant des ressources de numérotation publiques, et estime que celle-ci doit poursuivre trois objectifs majeurs :

- Permettre aux acteurs opérant sur des technologies vocales de trouver **des règles et des processus** de fonctionnement **symétriques** adaptés à la complexification des relations entre acteurs engendrées notamment par les évolutions susmentionnées.
- **Ne pas sur-réguler** un secteur en pleine mutation industrielle et technologique, au risque de voir la valeur de celui-ci s'effondrer drastiquement - comme ce fut le cas des services de renseignements téléphoniques – en complexifiant la perception de ces services par les consommateurs et en privant dès lors le secteur de ressources financières susceptibles d'alimenter son développement, forçant certains acteurs à délocaliser massivement certains emplois.
- **Assurer aux consommateurs un service de qualité** (lisibilité tarifaire, protection du consommateur et contrôle déontologique), au moyen des instances interprofessionnelles ad hoc, au premier rang desquelles le CST/CTA, sans sous estimer la capacité des acteurs du marché à trouver des réponses à ces problèmes.

En conclusion, France Télécom soutient les orientations et principes généraux proposés par l'ARCEP, mais estime qu'il conviendrait de préciser le projet de décision de l'ARCEP sur les aspects suivants :

- Les définitions étant l'une des bases du projet de décision, afin de limiter les risques de contentieux opportunistes, France Télécom estime qu'il est souhaitable que l'Autorité s'assure de l'homogénéité des définitions proposées avec celles qui ont fait l'objet d'ores et déjà d'une explicitation au titre de la réglementation ou d'une analyse dans le cadre d'autres décisions.
- France Télécom propose également de qualifier plus précisément un certain nombre de cas « raisonnables » ou « non raisonnables » de demandes d'accessibilité ;
- L'article 2 relatif à l'obligation d'acheminement imposée aux opérateurs départ pourrait être remplacé par une recommandation d'accessibilité comme cela a été fait lors de la mise en œuvre des 118XYZ dans la décision 05-0061. Il serait peut être plus judicieux de procéder de cette manière car comme l'Autorité le note « *un grand nombre d'acteurs l'applique de fait aujourd'hui* », et il existe par ailleurs des dispositions réglementaires, notamment les articles L. 34-8 et L.36-8 du code des postes et communications électroniques permettant de résoudre les différends entre opérateur de départ et fournisseur de service.
- L'article 3 relatif à l'obligation de facturation imposée aux opérateurs facturiers devrait être clarifié et établir clairement, qu'il n'impose nullement un dispositif dans lequel l'opérateur facture ses clients pour le compte de tiers, dans la mesure où l'autorité reconnaît elle-même la possibilité de mise en place d'un schéma de reversement.

Enfin, France Télécom réaffirme qu'il est indispensable pour le bon fonctionnement du secteur et dans l'intérêt de la protection des consommateurs que le CST/CTA ou un organisme équivalent retrouve rapidement une capacité à agir de façon opérationnelle.

I.A : Présentation du périmètre de l'analyse

Question 1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques sur cette première partie décrivant le secteur

France Télécom salue l'effort de l'Autorité pour décrire de façon synthétique une chaîne de valeur complexe et des rôles d'acteurs particulièrement divers. Elle tient toutefois à relever certaines omissions ou imprécisions dans les définitions proposées par l'ARCEP. Ces définitions ne présentent en effet pas toujours une cohérence avec celles qui sont utilisées dans d'autres cas par la réglementation, ce qui pourrait susciter des prétentions illégitimes de la part de certains acteurs qui chercheraient sous couvert d'une définition à obtenir les droits qui sont ceux reconnus dans d'autres cas par la réglementation et le code des postes et communications.

1. Fournisseur de Service / Editeur

France Télécom souscrit à l'analyse générale de l'ARCEP séparant les rôles de fournisseur de service et d'éditeur de contenus, en particulier au regard des responsabilités de ces derniers quant à la nature des contenus proposés.

Elle s'inquiète toutefois des risques de contentieux opportunistes qui s'appuieraient sur des exemples dont l'Autorité reconnaît elle-même le caractère illustratif, France Télécom préférerait qu'il soit simplement fait référence dans cette partie descriptive à un marché de détail de la fourniture de l'accès à des services vocaux à valeur ajoutée

2. Opérateur départ

Dans le cadre de la VGAST, il existe aujourd'hui une relation contractuelle (interconnexion indirecte) entre France Télécom (qui n'est pas opérateur départ et n'entre donc pas dans la description de la chaîne de valeur de l'autorité) et l'opérateur collecteur.

Si l'ensemble des acteurs sont amenés à se conformer à un schéma « universel » défini par l'Autorité dans le cadre d'une régulation symétrique, il conviendra de remettre en cause un certain nombre de principes structurant la VGAST, en facturant par exemple un départ d'appel à l'opérateur client de la VGAST et non plus à l'opérateur collecteur.

3. Absence de recouvrement dans la prestation de France Télécom

France Télécom ne peut que regretter que l'ARCEP se fasse l'écho de l'affirmation des opérateurs alternatifs selon laquelle « *l'absence de recouvrement dans la prestation offerte par l'opérateur historique [serait] un des freins les plus importants au développement de ce marché* ».

En effet, il convient en effet de rappeler que c'est l'Autorité elle-même qui n'a pas imposé à France Télécom d'obligation de recouvrement dans sa décision 01-474 du 18 mai 2001 reconnaissant au regard de l'existence de solutions alternatives équivalentes à celles retenues par France Télécom pour ses propres services, qu'il n'y avait « *pas lieu de demander à France Télécom de procéder au recouvrement des montants impayés* ».

Cadre actuellement en vigueur

La décision 01-474 sus-visée de l'ART supposait en effet l'existence d'une relation contractuelle entre l'opérateur appelé, le fournisseur de service, et l'appelant. Sur cette base, l'Autorité avait reconnu la nécessité pour France Télécom de pratiquer une facturation distincte¹ au nom et pour le compte de ces opérateurs / fournisseurs de services et l'encaissement de sommes pour le compte de tiers, excluant toutefois le recouvrement contentieux.

Ce dispositif a été entériné par l'Autorité auquel le législateur a confié la mission de veiller à l'exercice d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau, et ce lors de chaque décision d'approbation de l'offre technique et tarifaire d'interconnexion de France Télécom jusqu'à la dernière décision² en la matière du 23 novembre 2004.

A cet égard, la décision du 13 novembre 2003 n° 03-1231 indique que « *France Télécom a proposé à l'Autorité qui l'a accepté* » de modifier sa prestation de facturation pour compte de tiers pour y inclure une première lettre de relance.

Enfin, outre le cadre sectoriel, France Télécom se devait dans le cadre de cette prestation de respecter la législation française dont diverses dispositions obligent l'opérateur à éditer des factures en bonne et due forme pour chaque opérateur fournisseurs de services.

Selon le Code de Commerce³, la facture est le témoin de la relation commerciale entre un fournisseur et son client. En effet, le code établit les principes suivant :

- La créance est la propriété du prestataire de service, car elle résulte de l'exécution du contrat. Le prestataire doit donc être l'émetteur de la facture car elle témoigne du lien commercial qui unit le fournisseur à son client ;
- La facture est le support juridique d'une créance entre un prestataire de services (le créancier) et son client (le débiteur). Le nom de l'un et de l'autre doit d'ailleurs figurer sur cette facture.

¹ Page 14 décision 01-474 : « ...l'inclusion des services à revenus partagés de 9 Télécom Réseau dans la facture des services France Télécom. Ceci conduirait à imposer de fait à cette dernière le recouvrement des services présents sur sa facture, qui constituent par définition sa propre créance. Cette demande de 9 Télécom Réseau doit donc être rejetée par voie de conséquence. »

² Décision n° 04-1000 du 23 novembre 2004.

³ Règles générales figurant au Titre IV du Livre IV du code du commerce et article L441-3 du code de commerce

Dans le cas de services à revenus partagés, il s'agit d'un service directement fourni par les opérateurs fournisseurs de services à leurs clients. France Télécom n'est donc pas distributeur de ces services ; les clients des opérateurs ne sont pas les siens. France Télécom n'est donc pas partie à la relation commerciale entre l'opérateur fournisseur de service et l'appelant, et ne peut donc pas être propriétaire de la créance.

Dès lors, France Télécom ne saurait facturer en son nom les services fournis par les opérateurs tiers directement à leurs clients, ni les intégrer à sa propre facture. Ce cadre juridique contraint donc France Télécom à préparer des factures indépendantes pour chacun des opérateurs tiers en les différenciant de sa propre facture et par voie de conséquence à les encaisser pour le compte de tiers. A chaque opérateur fournisseur de service doit ainsi correspondre une facture propre comportant son identité précise : le numéro RCS de l'opérateur, son nom, l'adresse de son siège social, son régime de TVA... Le droit pénal⁴ sanctionne le non respect du formalisme applicable aux factures. Ces factures indépendantes au nom des opérateurs fournisseurs de services sont les supports juridiques des créances entre opérateurs et appelants.

De plus, ne recouvrant pas les impayés liés aux consommations des Services à Revenus Partagés vocaux des opérateurs, France Télécom doit être en mesure de leur fournir un justificatif reprenant l'ensemble des éléments de leur facture, afin que ceux-ci puissent faire valoir leurs créances auprès de leurs clients respectifs en cas de non-paiement.

Nouveau cadre proposé par l'ARCEP

Le régime de régulation symétrique proposé par l'Autorité ne peut être évalué qu'à l'aune de ces contraintes. Pour être conforme à la législation en vigueur, **France Télécom envisage de facturer et recouvrer des services tiers sur sa propre facture si et seulement si elle dispose d'un moyen de contrôle de la relation commerciale avec le client facturé.**

Ce rôle ne peut se concevoir que si France Télécom est à même d'assurer une relation commerciale complète auprès de son client, notamment en ayant la capacité de se retourner de manière efficace vers l'opérateur fournisseur de services.

Dans ce cas, France Télécom n'agira plus en tant que simple facturier des opérateurs tiers concernés comme aujourd'hui. pour la facturation des services à revenus partagés sur un volet indépendant de sa facture.

En tout état de cause, France Télécom estime que la seule mention de l'absence de recouvrement comme éventuel frein au développement du marché ne saurait constituer une analyse sérieuse des conditions réelles d'intervention des opérateurs sur ce marché.

⁴ Art. L. 441-4 Toute infraction aux dispositions de l'article L. 441-3 est punie d'une amende de 500 000 F. L'amende peut être portée à 5096 de la somme facturée ou de celle qui aurait dû être facturée. - [Ord. n° 86-1243 du 1^{er} déc. 1986, art. 31, al. 5 et 6].

II. Régulation envisagée par l'Autorité

II.B Définitions

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

II.C Obligations d'acheminement imposées aux opérateurs départ

Question 3 : Quelles sont les remarques du secteur quand 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

Dans la mesure où l'Autorité cherche manifestement ici non seulement à définir des acteurs mais surtout à préciser ceux d'entre eux auxquels pourrait s'appliquer l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture de numéro SVA, les définitions posées par l'Autorité appellent plusieurs commentaires.

4. Opérateur exploitant un numéro

France Télécom estime qu'il n'est pas raisonnable que tout « *opérateur exploitant un numéro* » tel que défini par l'ARCEP dans la section II.B.4 (c'est-à-dire uniquement attributaire ou dépositaire d'une ressource de numérotation) puisse demander l'ouverture de son numéro aux mêmes conditions qu'un opérateur disposant d'équipements d'interconnexion.

En effet, pour s'adapter à plusieurs dizaines de milliers de clients – potentiellement opérateurs exploitant de numéros - ne disposant d'aucune infrastructure, un opérateur de boucle locale doit investir, réaliser des développements substantiels et mettre en place une organisation commerciale adaptée.

De fait, sans que cela ne remette en cause le droit de ces acteurs à disposer d'une ouverture au départ d'une ou plusieurs boucles locales, il conviendrait de préciser qu'ils relèvent davantage d'un marché de détail de l'accès aux services spéciaux, marché sur lequel opèrent des « opérateurs arrivée » (correspondant plus ou moins aux opérateurs de collecte décrits dans l'introduction) qui peuvent gérer pour leur compte l'ouverture de leurs services depuis une ou plusieurs boucles locales, ainsi que des prestations à valeur ajoutée adaptées à leurs besoins.

5. Opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final [Opérateur départ]

Les opérateurs disposant d'un lien contractuel avec les utilisateurs sont relativement faciles à identifier et sont décrits de façon relativement exhaustive par l'Autorité dans sa description des « opérateurs départ » (Opérateur réels et virtuels, fixes et mobiles).

En revanche, à la connaissance de France Télécom, il n'existe pas d'opérateur de boucle locale capable de « *[contrôler] dans quelle mesure un utilisateur final peut joindre un numéro* ». En effet, les équipements de commutation actuels, et en particulier ceux utilisant la technologie TDM, gèrent les ressources de numérotation avec une précision de 6 chiffres (0Z AB PQ) et sont incapables de filtrer ou bloquer certaines relations appelant – appelé, avec une précision des numéros à l'unité.

A date, le seul moyen que France Télécom met à disposition de ses clients pour restreindre l'accès à certains numéros SVA est une option gratuite de « sélection modulable d'appel » permettant de restreindre l'accès à un certain nombre de tranches de numéro, et en particulier l'ensemble des numéros SVA les plus onéreux, sans distinction quant à la nature des contenus proposés.

On peut penser que les évolutions technologiques dans les terminaux ou dans les plateformes de voix sur IP permettront à certains acteurs de proposer des services de filtrage, tout comme il existe des services et des logiciels de contrôle parental intégrés aux navigateurs web, mais de telles innovations mettront probablement plusieurs années à apparaître et à se généraliser.

6. Opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final [Opérateur arrivée]

Il n'existe pas non plus d'opérateur « arrivée » capable de « *[contrôler] dans quelle mesure un utilisateur final [SVA] peut être joint par un numéro* ».

A fortiori, dans un contexte de portabilité généralisée des numéros interpersonnels, les équipements de commutation des opérateurs « arrivée » sont incapables de bloquer certains appels qui proviendraient de certains clients ou opérateurs de boucle locale particuliers.

Pour un opérateur « arrivée », il n'existe par conséquent que deux modes de contrôle d'accès aux dits numéros

- Contrôle d'une boucle locale : soit la boucle locale est ouverte pour l'ensemble des numéros opérés par l'opérateur arrivée, soit elle ne l'est pas.
- Contrôle d'un numéro : un numéro peut être fermé ou ouvert à l'unité, dans ce cas il est fermé depuis l'ensemble des boucles locales interconnectées avec l'opérateur « arrivée ».

A date, le seul acteur capable de « couper » un numéro qui poserait par exemple des problèmes déontologiques est donc l'opérateur arrivée, et il ne peut le faire que de façon très sommaire et économiquement peu incitative : couper son propre client, pour protéger les clients des autres opérateurs.

7. Un rôle critique dévolu au contrôle déontologique

La réalité technique et industrielle aujourd'hui est donc malheureusement non seulement moins « symétrique » que ce que pourraient laisser entendre les définitions posées par l'Autorité, mais elle confère aux opérateurs « arrivée » un rôle et une capacité à exercer (partiellement, malheureusement) les éventuels droits d'ouverture ou de fermeture des accès qui mériterait sans doute une caractérisation à part entière.

Ces opérateurs « arrivée » n'étant toutefois techniquement pas capables de contrôler l'accès à certains numéros de façon sélective pour le compte de certains opérateurs « départ », **l'existence d'un organisme externe** capable d'édicter des règles et de venir au soutien de l'ensemble des opérateurs pour **recommander la fermeture de certains numéros sur l'ensemble des réseaux est absolument indispensable.**

Ce mécanisme, même dans le cadre de son fonctionnement passé (quand il était actif) pose toutefois certains problèmes car il ne permet d'agir qu'en ex-post et ne permet pas d'inciter les acteurs (aussi bien OBL que fournisseurs de service) à devenir plus vertueux en pénalisant les récidivistes.

II.D Obligation de Facturation imposée aux opérateurs « départ »

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

Question 4bis : 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

8. Structure et maîtrise des tarifs de détail par les opérateurs « départ »

France Télécom ne peut souscrire à l’assertion de l’Autorité selon laquelle *« lors de la mise en œuvre de cette obligation, l’exploitant du numéro SVA accompagnera sa demande de facturation d’une demande concernant le niveau de ce taux »*, que l’Autorité accompagne d’une note encore plus explicite en précisant que *« l’exploitant du numéro adresserait une demande en vertu de laquelle l’opérateur facturier devrait facturer le prix du service indépendamment du prix de la communication téléphonique permettant d’y avoir accès, ou inversement en vertu de laquelle il devrait facturer le service de la communication globalement »*

Il importe en effet de reconnaître l’existence d’une très grande variété d’acteurs attributaires ou dépositaires de ressources de numérotation, dès lors :

- Il semble raisonnable de penser que certains d’entre eux, disposant d’infrastructures d’interconnexion, apporteur de trafic, ou souhaitant valoriser une marque, pourraient légitimement demander – à des conditions commerciales, car ceci engendrera nécessairement des coûts de développement dans les systèmes d’information des opérateurs «départ» – une présentation particulière sur la facture de détail de l’opérateur «départ».
- Il serait *a contrario* totalement disproportionné d’ériger en droit absolu la capacité de tout acteur à déterminer la structure ou le niveau des tarifs de détail au départ d’un opérateur «départ».

En outre, France Télécom tient à affirmer que la maîtrise des tarifs de détail est d’abord et avant tout du ressort de l’opérateur départ, et que si une obligation de facturation devait être imposée, **il ne s’agirait aucunement d’une obligation de facturation – ni a fortiori de recouvrement – pour le compte de tiers.**

9. Concurrence sur les accès et efficacité du recouvrement par l'opérateur «départ»

Du fait de l'émergence d'une concurrence particulièrement vive sur les accès fixes, France Télécom note que la capacité des opérateurs à décider unilatéralement de la coupure pure et simple d'un service en cas de non paiement de l'ensemble de la facture se trouve significativement réduite, et ce d'autant plus que l'existence d'impayés n'est aucunement considérée par l'ARCEP comme un motif d'inéligibilité à la portabilité des numéros.

Dès lors, **le risque – et donc le coût – des impayés pour le secteur** (c'est-à-dire de France Télécom en situation de monopole sur les accès fixes hier, et de l'ensemble des opérateurs départ fixes aujourd'hui) s'est sensiblement accru, et devrait être du même ordre de grandeur pour tous les opérateurs de boucle locale.

II.E Obligations d'acheminement imposées 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 ?

10. Services adhérents à la boucle locale & différenciation des opérateurs d'accès

France Télécom souscrit à un principe de droit aux « *demandes raisonnables d'accessibilité aux numéros dans des conditions non discriminatoires, transparente et objectives* », mais estime que la lecture de l'Autorité du CPCE, selon laquelle « *tous les numéros SVA du plan public [devraient] être accessibles à l'ensemble des utilisateurs, sans exceptions* » est probablement disproportionnée.

Il peut en effet exister un certain nombre de **services « opérateurs »** (hotline opérateur, messagerie vocale, rappel du déposant, mécanismes d'activation de services adhérents à l'accès, contenus intégrés le cas échéant dans des bouquets multiservice), supportés par des numéros du plan public, **pour lesquels il ne semble pas nécessairement raisonnable d'imposer une ouverture au départ de toutes les boucles locales fixes et mobiles.**

Une interprétation trop restrictive des textes pourrait avoir des conséquences négatives pour l'économie nationale, parmi lesquelles

- Inciter les opérateurs, en particulier les opérateurs fixes, à migrer ou ouvrir un certain nombre de ces services sur plan privé – empêchant ou complexifiant ensuite leur éventuelle ouverture plus large si cela pouvait d'avérer utile et créateur de valeur.
- Limiter la capacité d'innovation des opérateurs d'accès à se différencier en rendant ces services gratuits ou adhérents à l'accès, du fait de l'existence d'un risque juridique qui imposerait leur ouverture au départ d'autres boucles locales.

En outre, France Télécom ne peut que constater que le régulateur dispose au titre de l'article L.34-8 et suite à une demande d'arbitrage d'un opérateur des moyens de garantir une telle accessibilité, y compris dans des délais courts notamment au titre d'une demande de mesures conservatoires.

11. Il ne paraît pas nécessaire de limiter, par une régulation symétrique ex-ante, les exclusivités sur l'accès à certains services à valeur ajoutée vocaux

France Télécom estime qu'il n'est probablement pas nécessaire d'interdire aux opérateurs de négocier des clauses d'exclusivité, notamment temporaires, sur l'accès à certains numéros du plan public dans le cadre d'une régulation ex-ante, au risque de brider le potentiel d'innovation du secteur des contenus en ligne ou de précipiter inutilement la migration desdits services vers des ressources alternatives (plan privé, url, adresses mail, messagerie instantanée)

France Télécom ne nie pas que la négociation, par certains OBL disposant d'une part de marché significative sur le marché de détail, de telles clauses relatives à des numéros particulièrement demandés pourrait potentiellement poser des problèmes concurrentiels, mais elle estime que le droit de la concurrence et la régulation ex-post sont suffisants pour prévenir ce type de pratiques.

II.F Cas particulier de France Télécom sur le RTC

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 ?

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 ?

12. De la nécessité de lever totalement l'obligation pour France Télécom de proposer une prestation de FCT pour les SRP

France Télécom estime que la seule levée de l'obligation d'orientation vers les coûts de la prestation de facturation pour compte de tiers au départ du réseau téléphonique commuté fixe de France Télécom pour les Services à Revenu Partagé (incluant les Services de Renseignement Téléphoniques) n'est pas une disposition suffisante pour assurer l'atteinte des objectifs visés par l'Autorité.

En effet, si ce projet de décision de régulation symétrique venait à être adopté par l'ARCEP, et le ministre en charge des postes et télécommunications, France Télécom – comme elle s'y est engagée lors de la réunion multilatérale du 18 décembre 2006 – proposerait une prestation d'accès à sa boucle locale pour l'ensemble des services à valeur ajoutée, et serait donc en particulier conduite à facturer et recouvrer l'ensemble des services constitutifs de sa créance auprès de son client en qualité de client appelant.

Dès lors, une obligation de maintien d'une prestation de seule facturation pour compte de tiers imposerait formellement à France Télécom de proposer deux prestations pour les SRP, impliquant des investissements et des développements dans son système d'information plus lourds et complexes afin de permettre une coexistence des deux systèmes, ce qui ne ferait que complexifier et donc retarder la capacité de France Télécom à proposer une prestation d'accès incluant le recouvrement, tout en renchérissant les coûts incrémentaux à la prestation de FCT.

En outre, France Télécom note dans le projet de compte rendu de la réunion multilatérale du 18 décembre 2006, qu' *« il existe au sein des acteurs un accord pour effectuer un basculement du jour au lendemain de la FCT vers l'offre de facturation recouvrement à une date donnée, sans coexistence des deux systèmes »*

13. Articulation avec la procédure d'analyse de marché

Dans la mesure où :

- La décision de régulation symétrique proposée par l'Autorité entrerait en vigueur ;
- France Télécom proposerait une prestation d'accès aux SVA au départ de sa boucle locale RTC, incluant la Facturation et le recouvrement dans des conditions techniques et tarifaires raisonnables.

France Télécom estime que **l'Autorité devrait rapidement réviser l'analyse de marché telle qu'issue de la décision n° 05-0571**, afin de constater que l'évolution de la situation de marché permettrait de lever **l'obligation ex ante** – dont elle avait elle-même reconnu le caractère transitoire - imposée à France Télécom **d'effectuer une prestation de Facturation pour Compte de Tiers**. La levée de cette obligation devrait bien entendu être concomitante avec l'entrée en vigueur de la prestation d'accès aux SVA au départ du Réseau Téléphonique Commuté de France Télécom.

III. Autres axes d'amélioration

III.A. L'importance du contrôle déontologique

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 ?

Depuis sa création en 1993, le système de régulation basé sur les deux instances Conseil Supérieur de la Télématic et Comité de la Télématic Anonyme, a permis un développement harmonieux de la télématic, tout en préservant les légitimes préoccupations des consommateurs et des familles

Cependant, plusieurs événements survenus depuis avril 2004 ont mis en lumière la nécessité d'adapter les règles régissant cette régulation :

- l'absence de vice-président du Comité de la Télématic Anonyme entraîne un blocage du système ;
- la durée des mandats de trois ans semble trop courte. Un allongement à cinq ans nous semble souhaitable ;
- le périmètre « télématic » doit être redéfini pour tenir des évolutions technologiques.

Moyennant la prise en compte de ces adaptations, **France Télécom s'inscrit dans une démarche favorable à la poursuite d'une régulation sous l'égide d'une instance telle que le CST/CTA.**

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

Le jeu de la concurrence entre opérateurs nécessite que chacun d'entre eux veille avec la même diligence au respect de ces règles communes, tout en gardant la liberté de conclure ou de résilier ses contrats avec les fournisseurs de contenus. Une réflexion commune aux opérateurs sur ce sujet est indispensable et devrait examiner les aspects suivants

- L'instauration de recommandations déontologiques communes par une instance représentant les opérateurs, les consommateurs et utilisateurs et les professionnels, fournisseurs de contenus. Jusqu'à aujourd'hui, cette mission était confiée au Conseil Supérieur de la Télématic.
- L'engagement par chaque opérateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect de ces recommandations déontologiques par l'opérateur situé « en aval » ou, le cas échéant, par le fournisseur de contenus, ce dernier restant en tout état de cause totalement responsable (contractuellement et pénalement).
- Le traitement par l'instance en charge de la déontologie des signalements de non-conformité et des problèmes déontologiques (remontés notamment par les consommateurs directement).

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 ?

La diversité des tarifs pour les consommateurs est la conséquence directe de la multiplicité des tarifs de boucles locales. France Télécom est prête à participer à toute réflexion visant à améliorer l'information des consommateurs sur le sujet.

Cet aspect relève à nos yeux des recommandations déontologiques évoquées ci-dessus. En outre, l'information sur le prix d'un service se fait sur tous les supports de promotion du service ainsi qu'au sein même du service. Ce double aspect doit être pris en compte dans la réflexion et ne pas amener à des règles trop complexes et incompréhensibles pour les consommateurs.

Quels outils pour permettre le contrôle déontologique ?

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 les lever ?

Les catégories de services susceptibles d'être identifiées peuvent être diverses, en particulier services pour adultes, services de jeux, loisirs, information, etc ... la mise en œuvre de filtres supposerait donc l'existence de tranches de numéros par catégorie, par tarif et par opérateur. Or, les filtres ne peuvent être plus fins que par tranche de 10 000 numéros et sont particulièrement complexes à implémenter sur des infrastructures techniques RTC peu évolutives. Il existe donc des obstacles techniques majeurs à la mise en place de ce type de solution.

En outre, la mise en œuvre de tels filtres poserait la question de l'étiquetage des services devant rentrer dans la(les) catégorie(s) à filtrer. Cet étiquetage serait laissé à la libre déclaration des fournisseurs de contenus qui inscriraient librement leur service dans telle ou telle catégorie, et quand bien même un contrôle du respect de cet étiquetage serait mis en place, il existerait toujours des services « hybrides » pouvant potentiellement être ouverts sous plusieurs étiquettes. Le seul examen des services ouverts dans la tranche 118 permet d'ailleurs de constater que certains fournisseurs de service ont une acception plutôt large de la notion de renseignement téléphonique.

Compte tenu du caractère très évolutif dans le temps des contenus, il semble par conséquent impossible pour les opérateurs de garantir qu'un service étiqueté de manière à traverser les filtres fournisse effectivement 24 H / 24 et 7 J / 7 un tel contenu.

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 ?

Comme exposé ci-dessus, la mise en place de tels systèmes de filtrage pose de nombreux problèmes au premier rang desquels

- L'existence de doutes sérieux quant à l'efficacité et à la complexité de mise en œuvre de solutions basées sur des évolutions du plan de numérotation.
- Le coût élevé que représenteraient des investissements dans les réseaux permettant de filtrer plus finement les services. Coûts d'autant plus élevés sur le réseau téléphonique commuté de France Télécom qu'il n'est en 2007 pas réaliste de mettre en œuvre des évolutions technologiques majeures sur un parc de plusieurs centaines de commutateurs basé sur des technologies en voie d'obsolescence, sans risquer de mettre en danger la qualité même du service téléphonique.
- L'émergence dans un avenir proche de solutions de filtrage bien plus performantes, basées sur les terminaux et les technologies IP.

III.B.1. 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 ?

France Télécom estime qu'il serait effectivement utile d'harmoniser les paliers tarifaires associés aux services à valeur ajoutée.

Cette harmonisation peut le cas échéant créer de nouveaux paliers, mais il conviendrait de prendre garde à deux écueils :

- La modification des paliers actuellement en vigueur poserait de nombreux problèmes
 - De telles évolutions auraient en effet pour conséquence d'obliger plusieurs dizaines de milliers de fournisseurs de service à modifier la communication sur leurs tarifs, certains d'entre eux chercheraient à migrer leur service, d'autre pas - une telle disposition ne pourrait que nuire gravement à la lisibilité pour le consommateur, et en rendant ces derniers méfiants pourrait détruire la valeur de ce marché. L'expérience de la réforme du marché des services de renseignement téléphoniques est là pour témoigner des effets négatifs que pourraient avoir de telles dispositions.
- De nouveaux paliers « génériques » pourraient être créés mais devraient rester limités en nombre, et adopter des niveaux de tarification modérés et adaptés à la nature des services concernés.

France Télécom est bien entendu disposée à travailler avec d'autres opérateurs en vue d'une telle harmonisation.

III.B.2. 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 ?

France Télécom note que « *L'Autorité se prononce ici en faveur de la généralisation d'un [schéma C+S] à l'ensemble des boucles locales, fixes et mobiles* » et estime que la pratique généralisée d'un schéma en « C+S » ne pose pas de problème de lisibilité particulier pour le consommateur, en effet :

- La publicité des fournisseurs de service leur permet d'indiquer le prix du service et de mentionner l'éventuelle composante « C » appliquée par leur opérateur.
- Les conditions générales d'utilisation des opérateurs précise le niveau des éventuelles composantes « C »

France Télécom note qu'il existe en tout état de cause des mécanismes concurrentiels susceptibles de limiter les éventuels montants de la composante « C » sur le fixe.

France Télécom estime toutefois que dans la mesure où le client ne dispose de relation contractuelle et financière formalisée qu'avec l'opérateur départ, ce dernier doit rester maître du marketing de ses offres de détail, dès lors un tel formalisme ne saurait être imposé, en particulier par les fournisseurs de services.

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 ?

France Télécom est favorable à toute collaboration des professionnels du secteur sur ces sujets, à la condition expresse que les accords issus de ce groupe de travail ne puissent être caractérisés comme des accords susceptibles de caractériser une entente et une entrave au droit de la concurrence, et estime qu'il conviendrait dans un premier temps, en l'absence actuelle d'un syndicat professionnel, de placer ces débats sous l'égide d'autorités qualifiées, telles que le CST/CTA et l'ARCEP.

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 ?

France Télécom note que les numéros de la forme 08 088Q MCDU sont dédiés aux numéros gratuits à partir de tous les réseaux afin d'assurer l'acheminement des appels vers les organismes sociaux qui seront définis chaque année par un décret en Conseil d'Etat, prévu dans l'article 55 de la Loi pour la confiance dans l'Economie Numérique du 21 juin 2004. A la connaissance de France Télécom ce décret n'est pas publié à ce jour.

Par ailleurs, France Télécom constate qu'elle n'a reçu aucune demande en ce sens de ses clients entreprise.

France Télécom n'est par conséquent pas demandeuse d'une telle offre.

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

France Télécom estime que les mécanismes actuellement en vigueur sont suffisants pour informer le consommateur :

- La publicité des fournisseurs de service leur permet d'indiquer le prix du service et de mentionner l'éventuelle composante « C » appliquée par leur opérateur. Les conditions d'utilisation des opérateurs mentionnent les éventuelles composantes « C »
- Il existe en outre de nombreux sites Internet, à commencer par ceux des opérateurs et de l'ARCEP sur les 118 informant le consommateur des prix des services à valeur ajoutée.

III.C. La 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* ?

14. Constitution d'une base de numéros portés SVA

France Télécom s'étonne tout d'abord que l'on fasse référence à « l'opérateur historique » près de trois ans après l'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire, a fortiori dans le cadre d'une consultation sur une décision de régulation symétrique.

France Télécom rappelle que la seule obligation réglementaire qui pèse sur lui en matière de mise à disposition de base de numéros portés relève du décret 2006-82 du 27 janvier 2006 imposant à tout opérateur de mettre à disposition la liste des numéros portés dont elle est attributaire.

Par ailleurs, une classification sommaire et rapide des ressources de numérotation attribuées par l'ARCEP à différents opérateurs permet de constater que France Télécom est attributaire de seulement 28% des ressources correspondantes.

Dès lors, tout acteur qui souhaiterait constituer une base représentative des numéros SVA portés ne pourrait le faire qu'avec la collaboration d'une dizaine d'acteurs. France Télécom – comme d'autres – pourrait probablement réaliser une prestation de consolidation de ces données, à des conditions commerciales.

15. Gestion des flux financiers induits par la portabilité des numéros

En l'absence de description plus précise d'un scénario par l'Autorité, France Télécom note que :

- la pratique d'une portabilité généralisée, non seulement des numéros SVA mais surtout des ressources de numérotation interpersonnelles des appelants.
- la coexistence de multiples schémas contractuels (versement, facturation de prestation d'accès ou de facturation/recouvrement), induisant potentiellement de flux financiers dans des sens et à des niveaux différents,

sont et seront probablement à l'origine de problèmes dans la gestion des flux financiers.

Dès lors, il semble avant tout nécessaire d'examiner cette problématique, et ses éventuels impacts sur les processus, dans le cadre du groupe de travail « portabilité » mis en place par l'Autorité.

En première analyse, il semble qu'il soit préférable :

- de rechercher tout d'abord une solution duale du « routage indirect », dans laquelle l'opérateur attributaire se charge du reroutage de l'appel et de l'intermédiation financière correspondante,

- avant de chercher à mettre en place une solution de type « routage direct » susceptible de faire peser des charges importantes :
 - sur les opérateurs départ, qui devraient modifier les algorithmes de collecte des flux, ce que les commutateurs RTC de France Télécom ne savent pas faire en mode natif,
 - ou sur les opérateurs arrivés, qui devraient potentiellement modifier leur système de reversement pour prendre en compte des fichiers gigantesques et fluctuant de numéros interpersonnels portés.

France Télécom note que cette problématique est probablement encore plus complexe si les flux financiers comportent des composantes variables (impulsion de taxation arrière, gratuité du temps d'attente).

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* ?

France Télécom estime que cette problématique doit être traitée dans le cadre du sous groupe « process » du groupe de travail multilatéral sur la portabilité.