

**REPONSE DE LA SOCIETE 118 218 LE NUMERO
A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE**

Résumé

En préalable, Le Numéro souhaite indiquer que les propositions émises par l'ARCEP ne permettent pas d'améliorer le fonctionnement du marché des renseignements téléphoniques, soit qu'elles sont inadéquates, soit même qu'elles sont contre-productives en renforçant l'opacité de fonctionnement du marché au détriment du consommateur (notamment par la généralisation du modèle de facturation de type « C+S »).

Dès lors, Le Numéro souligne le risque réel d'une défiance des consommateurs vis-à-vis du marché, ce qui pourrait conduire à geler les perspectives d'évolution du marché des renseignements téléphoniques.

En outre, Le Numéro souhaite souligner que la question de l'accès aux réseaux des opérateurs de départ d'appel pour la fourniture de services à valeur ajoutée a non seulement des enjeux immédiats pour les prestataires de renseignements téléphoniques mais, bien au-delà, elle comporte également des enjeux de moyen terme pour tous les fournisseurs de services intéressés à utiliser pleinement la convergence entre supports technologiques dans la société de l'information.

1. La classification des services de renseignements téléphoniques dans la catégorie des « Services spéciaux » repose sur des fondements qui ne correspondent ni à la réalité technique, ni à la réalité économique, ni à la réalité juridique.

La description du marché des renseignements téléphoniques telle que faite par la consultation publique est totalement déconnectée de la réalité de ce marché, ce qui explique sans doute que les préconisations de l'ARCEP ne répondent en rien aux attentes des consommateurs et des opérateurs de renseignements téléphoniques :

a) La réalité technique :

Les opérateurs de renseignements téléphoniques exploitent eux-mêmes des commutateurs de téléphonie publique pour l'acheminement du trafic à partir du réseau de chaque opérateur de boucle locale vers leur centre d'appels, puis dans 60% des cas vers l'abonné appelé à partir de la mise en relation de leurs clients. Ainsi, la consultation

publique fait une description de la chaîne de valeur qui ne correspond en rien à leur activité.

b) La réalité économique :

Les services de renseignements téléphoniques sont des services de communications électroniques à part entière que les directives européennes classent dans les « services essentiels » en en faisant même une composante du service universel. En effet, ces services sont nécessaires au bon fonctionnement du marché de la téléphonie en permettant de joindre les abonnés recherchés. De plus, les services de renseignements téléphoniques associent une prestation d'information à un service de téléphonie (accès à leur centre d'appels et mise en relation des abonnés entre eux).

Ces caractéristiques font que les consommateurs sont sensibles au prix d'accès à ces services qui doivent rester raisonnables.

Dès lors que le prix d'accès aux services de renseignements téléphoniques devient excessif, le recours à ces services diminue immédiatement. Ce phénomène a pu être observé sur le marché mobile.

c) La réalité juridique :

Dès lors que les services de renseignements téléphoniques sont techniquement et économiquement des services de communications électroniques, cette activité qui relève de la définition des « *services de communications électroniques* » est soumise au contrôle étroit de l'ARCEP : les opérateurs de renseignements téléphoniques sont soumis à l'obligation de se déclarer en tant qu'opérateur de communications électroniques, paient les taxes administratives associées à cette déclaration et bénéficient en contrepartie des droits accordés aux opérateurs comme l'attribution de numéro de téléphone (118XYZ) et du droit à l'interconnexion avec les autres opérateurs de communications électroniques. Les opérateurs de renseignements téléphoniques sont par ailleurs soumis à des obligations spécifiques telles que résultant de plusieurs décisions adoptées par l'ARCEP au cours de l'année 2005.

En conséquence, l'assimilation des opérateurs de renseignements téléphoniques avec de simples éditeurs de contenus n'est pas fondée.

2. Le Numéro partage le diagnostic général de l'ARCEP sur l'insatisfaction des consommateurs du fait d'une complexité tarifaire et de la cherté des tarifs au départ des mobiles, mais diverge sur les remèdes.

Les remèdes proposés par l'ARCEP reposent sur une analyse erronée du marché, ce qui explique leur inadéquation.

a) L'éclatement artificiel du service de renseignements téléphoniques en deux services :

L'une des principales propositions de l'ARCEP consiste à introduire un modèle dans lequel le consommateur doit payer sur le marché de détail pour l'usage du service, à la fois son opérateur de boucle locale et l'opérateur lui fournissant le service de

renseignement téléphonique. Cette proposition dite par l'ARCEP « C+S » repose sur l'idée que l'utilisateur du service serait conjointement client d'offres situés sur deux marchés distincts : l'opérateur de départ d'appel offrant une prestation de communications téléphoniques et le fournisseur du service de renseignement téléphonique, ou l'éditeur du service à valeur ajoutée, fournisseur desdits services.

Cette approche consistant à éclater un service de renseignements en un service de transport et un service de contenu est un modèle qui n'a jamais été retenu en Europe car il ne correspond en fait à aucune réalité économique ou technique :

- Dans tous les cas, le demandeur du service de renseignements téléphoniques choisit son fournisseur de renseignements téléphoniques sans choisir en parallèle son prestataire (opérateur de réseau fixe ou mobile) pour la prestation de transport de l'appel. Il est déjà contractuellement lié à un opérateur de réseau fixe ou mobile qu'il n'a pas choisi sur la base des conditions d'acheminement des communications en cas d'appel vers un fournisseur de services de renseignements ou services à valeur ajoutée.
- D'un point de vue technique, l'opérateur de départ d'appel n'achemine pas la communication de bout en bout en achetant une prestation de transit et une prestation de terminaison d'appel à d'autres opérateurs pour atteindre le fournisseur du service. Au contraire il achemine une simple prestation de départ jusqu'au point d'interconnexion à la sortie de son réseau où le fournisseur de services se voit livrer les appels.

Cette approche est d'autant plus surprenante qu'elle mettrait la France dans une position d'exception par rapport aux autres Etats européens.

b) Cette analyse erronée conduit à des préconisations contraires à l'objectif de simplification et de baisse des tarifs attendu des consommateurs :

Le modèle « C+S » est aujourd'hui abusivement imposé par les seuls opérateurs mobiles français. L'ARCEP propose de faire de cette pratique à la fois abusive et exceptionnelle en Europe (dans les autres pays de l'Union Européenne, les opérateurs mobiles ne facturent pas de l'air time), une règle générale applicable à tous les opérateurs de boucle locale fixes et mobiles. Ce modèle « C+S » des opérateurs mobiles français a pourtant fait la preuve de ses graves défauts. Ainsi, les utilisateurs de renseignements téléphoniques depuis un mobile paient beaucoup plus cher que lorsqu'ils utilisent le même service depuis un poste fixe car ils doivent régler à l'opérateur mobile une prestation dite « air time » qui leur est facturée pendant toute la durée d'appel (durée de consultation du service de renseignements téléphoniques, puis durée de la mise en relation), comme si l'opérateur mobile assurait à leur bénéfice l'acheminement de bout en bout de ladite communication. Or la réalité technique est que cette prestation d'acheminement est assurée par l'opérateur de renseignements téléphoniques qui en inclut donc naturellement le coût dans le tarif de sa prestation. Dès lors, **le consommateur est doublement victime d'une surfacturation** : (i) il paie à son opérateur mobile une prestation qu'il paie déjà à l'opérateur de renseignements téléphoniques et (ii) il paie cette prestation sur la base d'un tarif de détail en moyenne 3 à 4 fois supérieur au tarif de gros de la seule prestation rendue par l'opérateur mobile, à savoir : un départ d'appel. Une telle surfacturation des consommateurs est d'autant plus choquante que l'accès aux services de renseignements téléphoniques relève des

« services essentiels » de communications électroniques au sens du droit communautaire.

En outre, cette pratique de double facturation « C+S » empêche le consommateur de savoir par avance quel est le prix de la prestation qu'il va payer et interdit donc une véritable concurrence par les prix entre opérateurs de renseignements téléphoniques.

Or, nous sommes justement à une période charnière où il est essentiel que le caractère raisonnable du prix des services de renseignements téléphoniques soit assuré grâce au jeu normal de la concurrence. En effet, tant la Commission européenne que l'Etat français ont actuellement pour projet de supprimer les services de renseignements téléphoniques de la catégorie des services universels, considérant que le jeu normal de la concurrence doit suffire à permettre l'accès à des services de qualité à des prix raisonnables.

c) Une pratique illégale :

Les opérateurs de renseignements téléphoniques bénéficient d'un droit à l'interconnexion vis-à-vis des opérateurs de boucle locale. C'est sur cette base et en particulier sur la base des principes résultant des articles 3 à 5 de la Directive « Accès » et D.99-11 du CPCE, qu'ils achètent auprès des opérateurs de boucle locale une prestation de départ d'appel (dite d'interconnexion indirecte). Or, on voit mal comment ce droit à l'interconnexion et donc à l'acquisition d'une prestation d'interconnexion indirecte peut coexister avec la pratique « C+S ». En réalité, on voit bien que ce qui est illégal et contraire aux directives communautaires, c'est bien la pratique de facturation de l'air time mise en œuvre par les opérateurs mobiles, alors même qu'ils n'assurent en réalité qu'une prestation de départ d'appel et non une prestation d'acheminement de bout en bout.

La pratique qui consiste à introduire une réglementation donnant aux opérateurs de boucle locale le contrôle d'une partie du prix de détail facturé aux clients des services de renseignements téléphoniques serait également contraire aux articles 10 et 82 combinés du Traité de l'Union européenne, sans compter qu'à chaque fois qu'un opérateur de boucle locale sera également actif sur le marché des renseignements téléphoniques, une telle pratique ne peut que l'inciter à favoriser son propre service de renseignements téléphoniques.

d) Le seul remède adéquat est une intervention sur le marché de gros du départ d'appel :

Pour assurer un fonctionnement normal du marché des renseignements téléphoniques, il est important que les opérateurs de renseignements téléphoniques puissent (i) acquérir une prestation de départ d'appel sur le marché de l'interconnexion à un tarif orienté vers les coûts (ii) maîtriser le tarif de détail d'accès à leurs services et (iii) communiquer sur ce tarif. A cet effet, ils doivent donc pouvoir continuer à acquérir des prestations de départ d'appel à la fois des opérateurs fixes, comme c'est le cas actuellement, mais également de l'ensemble des opérateurs mobiles. Le tarif de cette prestation doit être orienté vers les coûts dès lors que les opérateurs fournissant le départ d'appel sont en situation de monopole naturel sur cette prestation. A cet effet, l'ARCEP dispose du pouvoir d'imposer de telles conditions d'interconnexion soit en application des articles L.34-8-III et L.37-2 du CPCE combinés, comme elle l'envisage elle-même dans sa

consultation publique, soit comme l'Italie est en train de le faire en adoptant une mesure de régulation *ex ante*. Lorsque l'ARCEP a initié en 2005 son analyse du marché des services spéciaux, tel apparaissait être son objectif comme le Conseil de la concurrence l'avait lui-même souligné dans son avis sur le projet de décision *ex ante* des marchés de téléphonie fixe. Pourquoi l'ARCEP a-t-elle abandonné cette démarche ?

En parallèle, l'ARCEP doit bien sûr s'associer aux dénonciations des opérateurs de renseignements téléphoniques sur le caractère illégal et abusif de la pratique des opérateurs mobiles de facturation de l'air time.

e) Sur l'harmonisation des paliers tarifaires :

S'agissant de la question des paliers tarifaires, **Le Numéro souscrit à l'objectif d'harmonisation des différents paliers** entre les opérateurs, tels qu'identifiés par l'ARCEP. Toutefois, **la proposition d'un appel à l'autorégulation du secteur est improbable** et au demeurant pourrait être vue comme une concertation entre les acteurs avec un risque d'entente prohibée par le droit de la concurrence.

f) Sur les prestations de facturation/recouvrement pour compte de tiers :

Pour les prestations de facturation/recouvrement pour compte de tiers, **l'amélioration de l'efficacité** économique favorisant la baisse des tarifs justifie, comme l'ARCEP le préconise, l'intégration des prestations de recouvrement. Ces prestations sont aujourd'hui offertes par tous les opérateurs, fixes et mobiles, à l'exception de France Télécom. L'imposer à France Télécom va dans le bon sens.

En revanche, **il est surprenant que l'ARCEP envisage de supprimer la régulation ex ante faisant obligation à France Télécom d'avoir une offre de référence orientée vers les coûts et non-discriminatoire** et de la remplacer par une simple obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation et de recouvrement. Au contraire, **il serait logique que cette régulation ex ante s'applique à tous les opérateurs de boucle locale, fixes et mobiles**, qui sont *de facto* dans la même situation de monopole que France Télécom vis-à-vis des opérateurs de renseignements téléphoniques et fournisseurs de services à valeur ajoutée. En effet, en préconisant **cette suppression**, **l'ARCEP ne peut que favoriser l'hétérogénéité des offres et l'inflation des prélèvements opérés pour ses prestations de facturation/recouvrement par les opérateurs de boucle locale, ce qui irait à l'encontre des objectifs poursuivis.**

g) Sur l'inutilité de la régulation symétrique :

S'agissant des services de renseignements téléphoniques, les propositions de régulation symétrique devant permettre aux opérateurs de boucle locale de pouvoir offrir l'accès à tous les services à valeur ajoutée depuis leur réseau d'une part, et destinées à permettre à tous les fournisseurs de services de pouvoir accéder à toutes les boucles locales d'autre part, sont largement inutiles. En effet, d'une part, cette obligation existe déjà dans la réglementation française et d'autre part, comme l'ARCEP l'expose elle-même dans sa consultation, il est de l'intérêt des opérateurs de boucle locale d'offrir l'accès au maximum de services de renseignements téléphoniques et il est de l'intérêt de l'ensemble des opérateurs de services de renseignements d'être accessibles depuis l'ensemble des boucles locales. Dès lors, **les remèdes proposés sont inutiles.**

Description du secteur

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

(i) La consultation publique fait une description qui ne correspond pas à la réalité des 118 XYZ

La chaîne de valeur décrite ne correspond pas à la réalité des services de renseignements téléphoniques, mais correspond plutôt à celle mise en œuvre pour la fourniture de services d'informations ou de divertissements.

La distinction des fonctions de « fournisseur de services » et « éditeur de contenu » n'a pas de sens pour les services de renseignements téléphoniques. Ces derniers sont des opérateurs de communications électroniques dont la chaîne de valeur ne diffère pas de celle d'autres exploitants de réseaux et de services téléphoniques.

Le document reconnaît lui-même que, pour les renseignements téléphoniques, cette définition de la chaîne de valeur n'est pas directement applicable quand il indique (page 7) :

« 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 ».

Mais, ce faisant, il commet d'importantes erreurs et approximations sur le métier des opérateurs de renseignements téléphoniques. Ainsi, les fournisseurs de renseignements sont-ils assimilés à des éditeurs de contenus qui se livrent accessoirement à des activités d'opérateurs consistant à mettre éventuellement l'appelant avec le numéro demandé. Cette présentation est erronée :

- le « fournisseur de renseignements » est avant tout un opérateur de réseaux et services de communications électroniques et accessoirement un éditeur, contrairement aux services de divertissements ou d'informations : l'ARCEP a exigé pour attribuer des numéros de format 118 XYZ aux fournisseurs de renseignements téléphoniques, que ceux-ci soient préalablement déclarés comme « opérateurs de communications électroniques » (voir Décisions n° 05-0061, 05-0062, et 05-0063). Cette position de l'ARCEP repose sur le constat que leur activité est un service de communications électroniques au sens des articles 2.c de la Directive 2002/21/CE et L.32-b°) du CPCE.
- Comme l'ARCEP l'a expressément indiqué, les opérateurs de renseignements téléphoniques sont des opérateurs qui exploitent des commutateurs de téléphonie publique (commutateurs répondant aux normes SS7 et signalisation avec des codes sémaphores SS7, attribués par l'ARCEP) pour l'acheminement du trafic vers les centres d'appels à partir du point d'interconnexion des opérateurs de boucle locale de

départ d'appel. Ainsi, ce n'est pas seulement dans les 60% de cas où l'utilisateur du service demande une mise en relation qu'ils exercent une activité d'opérateur de réseaux de communications électroniques, mais dans tous les cas (voir Décision ARCEP n° 069-1015, page 47) ;

- L'activité de fourniture de renseignements téléphoniques est un service non pas de contenu, mais un service de communications électroniques qui est visé comme tel dans l'observatoire des marchés des services de télécommunications en France de l'ARCEP, à l'article L.35 du CPCE ou encore dans la Directive 2002/22 CE (voir Considérant 11 et article 25.3 notamment).

(ii) La consultation publique présente par erreur le marché comme un marché où le consommateur acquiert séparément deux prestations distinctes

Par ailleurs, Le Numéro conteste la conclusion de la partie I A du document qui indique que :

« L'appelant sollicite ainsi deux prestations distinctes, d'une part la communication téléphonique à destination du Numéro SVA appelé, et d'autre part la fourniture du contenu auquel il a souhaité accéder. Pour ces deux prestations, il se retrouve à la fois client de son opérateur départ et client du fournisseur de services. »

Cette définition opère en effet un glissement subreptice entre la première phrase, qui décrit le service de renseignements comme un service de fourniture de contenu et de mise en relation avec le numéro demandé, et la deuxième, qui affirme que les utilisateurs achètent simultanément une prestation de départ d'appel et un service de renseignements.

Ce glissement sémantique laisse ainsi entendre de façon erronée que la prestation de départ d'appel est une prestation d'acheminement de communication téléphonique fournie à l'appelant par l'opérateur de départ, alors que, dans la réalité, c'est l'opérateur de renseignements téléphoniques qui assure lui-même la collecte du trafic au point de livraison de l'opérateur de départ, le transporte à ses frais jusqu'à son centre d'appels, puis l'achemine jusqu'au numéro demandé.

Mais, surtout, il ne s'agit en aucune manière d'un marché où la demande serait adressée de façon conjointe à des offreurs situés sur deux marchés distincts.

Le client achète globalement un service de renseignements téléphoniques. Sa demande commerciale vise à obtenir le renseignement souhaité. A cette fin, il s'adressera au fournisseur de renseignements perçu comme le plus performant de son point de vue. Les autres prestations fournies par l'opérateur de départ d'appel ou par lui-même (transit au-delà du point de livraison) sont perçues par le client comme des inputs indispensables pour l'obtention du service demandé. Il n'y a aucune demande adressée par le client pour ces prestations techniques en tant que telles. En particulier, il n'y a pas une demande adressée spécifiquement sur le marché de la prestation de départ d'appel puisque, généralement, l'utilisateur a déjà contracté avec un opérateur de départ d'appel dans le cadre d'un abonnement pour le fixe, d'une formule prépayée ou post-payée pour le mobile.

Raisonnement comme le propose la consultation publique, conduirait nécessairement à considérer que le choix de l'offre d'un opérateur de départ d'appel interagirait avec le choix de l'offre

d'un fournisseur de renseignements et que les offreurs situés sur ces deux marchés distincts seraient amenés à coordonner leurs offres en tant qu'elles s'adressent à un acheteur qui a recours simultanément aux deux prestations.

En réalité, la demande est adressée aux fournisseurs de services de renseignements à charge pour eux d'acquiescer une prestation technique intermédiaire qui est effectuée par l'opérateur de départ d'appel de l'appelant. Cette réalité économique se traduit sur le plan technique par la fourniture à l'opérateur de renseignements d'une prestation lui permettant de collecter ses appels à un point d'interconnexion, aucun opérateur de boucle locale fixe ou mobile n'assurant l'acheminement de l'appel de bout en bout pour ses abonnés à la différence des appels interpersonnels.

Faut-il rappeler que cette réalité a été reconnue par l'ARCEP dans sa décision de règlement de différend n° 00-1194 dans un différend opposant Sonera à France Télécom où elle a clairement indiqué que les opérateurs de renseignements téléphoniques attributaires à l'époque de numéros de format 32PQ pouvaient fixer librement le prix d'appels de leur service sans laisser à l'opérateur de départ d'appel le contrôle d'une partie de ce prix (voir notamment page 9). Ainsi, aux termes de cette décision, l'ARCEP avait clairement imposé à France Télécom de facturer les prestations de départ d'appel et de facturation pour compte de tiers à l'opérateur de renseignements téléphoniques comme l'une des composantes du marché de gros.

Tournant le dos non seulement à la pratique antérieure de l'ARCEP, mais aussi à celle de tous les autres pays européens dont tous les régulateurs reconnaissent que c'est à l'opérateur de renseignements téléphoniques de fixer le prix de son service, l'approche préconisée dans le document, conduit en fait à une organisation de marché qui pose des problèmes de fond du point de vue du droit de la concurrence.

L'ARCEP évoque pages 11 et 12 des différences de schémas contractuels mis en œuvre et en particulier, les spécificités des schémas des opérateurs mobiles. Elle souligne en particulier que ceux-ci facturent une prestation d'acheminement d'appel (dite « *airtime* ») au client final et que d'autres opérateurs vont jusqu'à mettre en œuvre un schéma de facturation en nom propre, comme s'ils achetaient la prestation de renseignements téléphoniques sur le marché de gros pour leur compte afin de la revendre au consommateur final. Comme expliqué ci-dessus, ces schémas contractuels sont en décalage avec **la réalité technique et économique qui est strictement identique pour tous les opérateurs mobiles de celle des opérateurs fixes**. Dans tous les cas, sur le plan technique, c'est une prestation de départ d'appel qui est fournie par l'opérateur de boucle locale :

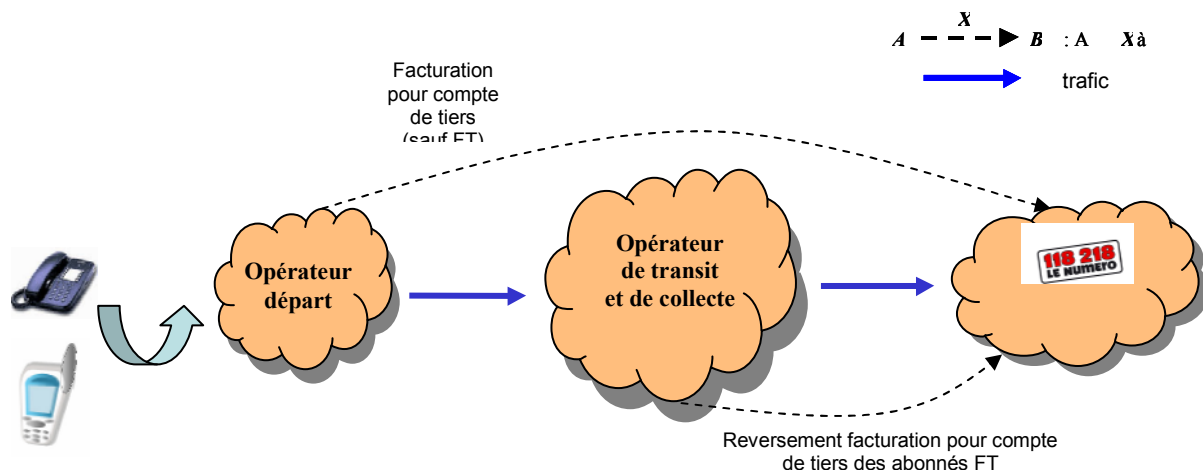
- l'opérateur de renseignements téléphoniques prend livraison du trafic à la sortie du réseau de l'opérateur mobile,
- supporte le coût de collecte depuis ce point jusqu'à son centre d'appels et,
- jusqu'à l'abonné appelé si le client demande une prestation de mise en relation.

L'organisation du marché des renseignements téléphoniques est clairement un marché qui crée une relation directe et globale entre le client qui appelle le service de renseignements téléphoniques et ce service pour l'ensemble des composantes de la prestation.

En outre, ce n'est bien évidemment en aucun cas l'opérateur mobile qui acquiert un tel service sur un marché de gros¹ et dès lors, lorsqu'un opérateur cherche à mettre en œuvre un schéma contractuel comme si c'était lui qui fournissait globalement le service au client du 118, c'est un pur artifice. Or, l'ARCEP doit justement combattre de tels artifices imposés par des acteurs, abusant ainsi de leur position de monopole sur le départ d'appel. En particulier, l'ARCEP ne peut s'arrêter à la forme des contrats imposée par certains opérateurs puisque les juges requalifient dans ce type de cas les contrats pour que la qualification retenue soit conforme à la réalité technique et économique.

Enfin, on observe que cette approche est inédite dans le monde des télécoms alors même que la fourniture des prestations requiert fréquemment deux opérateurs, l'opérateur de départ de l'appel et l'opérateur de terminaison, voire des modèles plus complexes comme dans le cas des prestations de roaming. Or, on a toujours considéré que le client final facturé avait un seul fournisseur qui acquiert les prestations nécessaires à la fourniture sur le marché de détail à partir d'offres d'accès et d'interconnexion. On ne voit pas ce qui justifie en l'espèce de remettre en cause ce modèle.

Configuration actuelle du transit et de la facturation pour compte de tiers de 118 218 Le Numero



¹ Le Conseil d'Etat dans sa Décision du 25 juin 2004 a clairement rejeté ce modèle. C'est ainsi pour ne pas favoriser les opérateurs de boucle locale que le Conseil d'Etat a rejeté la solution proposée par l'ARCEP de « partage du 12 ».

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

Les définitions proposées sont fondées sur une analyse des blocages constatés sur le marché des services à valeur ajoutée qui est éminemment contestable.

C'est la raison pour laquelle Le Numéro entend faire un certain nombre de commentaires préalables sur l'analyse des difficultés de fonctionnement du secteur des services à valeur ajoutée telle qu'elle est effectuée sommairement par le document (p. 9 à 17).

i) Le diagnostic

En premier lieu, Le Numéro partage le diagnostic général de l'ARCEP sur l'insatisfaction des consommateurs, du fait d'une complexité tarifaire qui prend sa source principalement :

- dans l'hétérogénéité et l'insuffisante granularité des paliers tarifaires mis en oeuvre par les opérateurs de départ d'appel ;
- la divergence entre les modalités de tarification des opérateurs fixes et mobiles, dont les uns facturent un prix global et les autres (opérateurs mobiles) facturent de manière totalement abusive, en sus du service de renseignements, l'air time.

Cette complexité rend le consommateur incapable de valoriser correctement les offres que les opérateurs de services à valeur ajoutée proposent compte tenu de l'opacité tarifaire entretenue délibérément, en particulier par les opérateurs mobiles sur les prestations intermédiaires. Dès lors, la concurrence sur le marché de détail des services à valeur ajoutée est nécessairement faussée.

ii) L'approche de régulation proposée

Ce constat aurait dû logiquement amener l'ARCEP à proposer des outils de régulation sur le marché de gros du départ d'appel.

Au lieu d'opter pour cette approche, l'ARCEP propose des outils de régulation qui visent principalement à assurer une meilleure interopérabilité entre les réseaux des opérateurs de départ d'appel et les plateformes des fournisseurs de services à valeur ajoutée par la mise en place d'une régulation symétrique.

Une telle approche est notoirement inadaptée en tant qu'elle ne répond absolument pas aux problèmes identifiés de fonctionnement de la concurrence dans le secteur des SVA.

En premier lieu, de façon incompréhensible, le document estime que la multiplication des opérateurs de départ d'appel est un facteur de concurrence (p. 10). Encore faudrait-il préciser le marché dont il est question. La multiplication des opérateurs de départ d'appel a sans doute accru la concurrence sur le marché de détail de la téléphonie fixe et mobile. Mais, en aucune manière, elle n'a accru la concurrence sur le marché des renseignements téléphoniques dès lors qu'un opérateur de renseignements téléphoniques est confronté à la juxtaposition de monopoles détenus par chaque opérateur de départ d'appel sur son parc d'abonnés. Un opérateur de renseignements téléphoniques ne choisit pas de contracter avec tel ou tel opérateur de départ d'appel le mieux offrant pour sa prestation, mais doit naturellement

contracter avec chaque opérateur de départ d'appel pour avoir accès au marché des utilisateurs finaux, abonnés à cet opérateur.

De façon encore plus incompréhensible, la multiplication des opérateurs de SVA – et des services de renseignements téléphoniques depuis l'attribution des 118 XYZ – n'est pas même évoquée alors qu'elle constitue le facteur principal d'activation de la concurrence sur le marché ces marchés.

D'une façon générale, il convient de souligner que la régulation doit avoir pour finalité de permettre une véritable concurrence par les prix sur le marché de la fourniture des renseignements téléphoniques. Actuellement, de nombreux facteurs concourent à limiter sérieusement toute possibilité de concurrence par les prix : absence de lisibilité tarifaire ; part de la tarification de l'air time qui conduit à minorer la sensibilité des consommateurs aux prix sur la part renseignements téléphoniques de la tarification. Le véritable enjeu de régulation est donc d'assurer des modalités de tarification de la prestation complète livrée à l'acheteur du service dans des conditions qui permettent une véritable concurrence par les prix. Cet objectif suppose d'évoluer vers un marché où sont confrontés directement les offreurs de renseignements téléphoniques et les consommateurs en éliminant tous les éléments qui concourent à brouiller la perception des prix des offreurs par les acheteurs.

S'il est vrai que la croissance du nombre des acteurs sur l'activité de départ d'appel et des acteurs fournissant des renseignements téléphoniques conduit à multiplier des relations contractuelles entre les deux types d'opérateurs, cette situation ne rend pas pour autant nécessaire d'imposer des nouvelles obligations particulières et symétriques pour limiter le risque de refus d'accès d'un opérateur de renseignements téléphoniques au réseau d'un opérateur de départ d'appel et de refus d'accès d'un opérateur de départ d'appel à un opérateur de renseignements téléphoniques.

Au plan technique, l'interopérabilité entre les réseaux de départ d'appel et les commutateurs publics SS7 des opérateurs de renseignements téléphoniques ne pose aucune difficulté particulière.

Au plan commercial, les fournisseurs de renseignements téléphoniques ne rencontrent pas de réelles difficultés pour contracter avec les opérateurs de départ d'appel. Le Numéro n'a jamais été confronté à un refus d'accès. En revanche, les conditions contractuelles sont imposées par chaque opérateur de départ d'appel, qui bénéficie d'une puissance de marché du fait de sa position monopolistique sur son parc d'abonnés, et sont à l'origine d'une inéquité majeure dès lors que :

- le fournisseur de renseignements téléphoniques n'a pas d'autre choix que de lier sa propre prestation à la prestation de l'opérateur de départ d'appel qui est tarifée à un prix de monopole ;
- l'opacité dans la formation des coûts de la prestation d'ensemble livrée à l'utilisateur final est délibérément entretenue par l'opérateur de départ d'appel à son plus grand avantage.

En sens inverse, le refus de contracter opposé par un fournisseur de renseignements téléphoniques à un opérateur de départ d'appel, évoqué sur le même plan par le document pour justifier une proposition, de régulation symétrique, est totalement improbable dès lors que, faute d'obstacle technique à l'interconnexion, l'appel est susceptible d'aboutir vers la

plateforme de services en l'absence de toute contractualisation, l'intégralité de la rémunération associée à la prestation étant alors conservée par l'opérateur de l'appelant comme le document le rappelle lui-même (page 12). Du reste, le document reconnaît un peu plus loin –sans craindre la contradiction –, que « *les acteurs considèrent en pratique que les numéros SVA sont en règle générale accessibles depuis les réseaux des opérateurs départ* » (page 18).

Par ailleurs, le document identifie la facturation pour compte de tiers comme un second sujet de difficulté. Le Numéro regrette que la problématique de la facturation soit présentée par le document de façon tronquée. Le document ne fait référence qu'à « *l'hétérogénéité des taux de rétention/reversement fixés par les opérateurs de départ pour rémunérer leur offre de facturation pour compte de tiers* » alors que le véritable problème est le niveau très élevé des taux de rétention/reversement qui correspondent à des prix de monopole et qui, en conséquence, devraient faire l'objet d'une régulation spécifique. Bien pire, les propositions du document vont dans le sens contraire, puisqu'il est envisagé de supprimer l'orientation vers les coûts concernant France Télécom (cf ci-dessous).

S'agissant de l'absence de lisibilité tarifaire pour l'utilisateur final (paliers tarifaires, schémas tarifaires de détail), le document semble renoncer par avance à toute régulation, se bornant à reconnaître la nécessité d'une « *action constructive du secteur* » dans le cadre d'une « *autorégulation* ». A dire vrai, on ne voit pas quelle autorégulation pourrait être mise en œuvre pour l'amélioration de la lisibilité tarifaire dès lors que les opérateurs de départ d'appel ont un intérêt manifeste au maintien du statu quo et que seuls les opérateurs de renseignements téléphoniques et les fournisseurs de SVA sont réellement actifs pour promouvoir la transparence tarifaire. Une position conjointe des opérateurs de départ d'appel et des opérateurs de renseignements téléphoniques sur cette question apparaît illusoire. Le Numéro ne peut que déplorer que le document en appelle à la bonne volonté des acteurs de marché pour escamoter sa responsabilité de régulateur.

L'auto-régulation suggérée conduira nécessairement à une absence de régulation ou, pire encore, à une maîtrise de « l'auto-régulation » par les opérateurs dominants sur les boucles locales fixes et mobiles qui seront en situation d'imposer définitivement leurs pratiques de tarification. Les opérateurs et les fournisseurs de services qui n'auront pas été en mesure de peser sur la définition de cette « auto-régulation » n'auront alors pas d'autre voie d'action que de demander aux autorités de concurrence de constater les abus de comportements des opérateurs qui auront défini cette « auto-régulation » à leur bénéfice exclusif.

iii) les définitions proposées

Le Numéro note que les définitions proposées confortent la distinction entre les opérateurs de renseignements et les éditeurs de contenu.

En particulier, Le Numéro observe que la définition d'« *utilisateur final* » ne correspond pas à son activité qui relève en réalité de la définition « *d'opérateur exploitant un numéro* ».

Par ailleurs, en matière de services de renseignements, la seule catégorie d'utilisateurs finaux est constituée par les appelants.

Obligations d'acheminement imposées aux opérateurs de départ

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

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* ?

En pratique, les opérateurs de renseignements téléphoniques ne rencontrent pas de difficultés particulières pour satisfaire leurs demandes d'interconnexion aux réseaux des opérateurs de départ d'appel. Le document le reconnaît puisqu'il indique : « *Cette obligation [d'accessibilité aux numéros spéciaux] est en outre peu contraignante à leur égard, puisqu'un grand nombre d'acteurs l'appliquent de fait aujourd'hui* ».

La seule précision utile serait que l'obligation d'acheminement pèse sur l'opérateur de départ d'appel dès le moment où un numéro de service de renseignements est ouvert au public. En effet, il convient d'éviter que la capacité d'action commerciale des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques ne soit entravée par un délai de mise en place effective de l'interconnexion demandée.

Le Numéro considère qu'une mesure de régulation appropriée consisterait à encadrer les conditions d'accès des opérateurs de départ d'appel. En particulier, le Numéro considère qu'il convient de soumettre les opérateurs de départ d'appel à une obligation de tarification orientée vers les coûts pour leur prestation de départ d'appel et de s'assurer que les coûts pris en compte sont effectivement limités aux coûts supportés pour l'acheminement de l'appel jusqu'au point d'interconnexion.

Par ailleurs, Le Numéro s'étonne que le document propose d'envisager comme motif de refus légitime d'accès, la circonstance dans laquelle « *la demande d'ouverture est associée à une demande de facturation sur le marché de détail qui n'apparaîtrait pas raisonnable* » (page 19). Les pratiques actuelles de facturation des opérateurs de départ d'appel, qui contrôlent la relation avec l'utilisateur final, sont déjà très défavorables aux opérateurs de services de renseignements. La restriction prévue à l'obligation d'accès pourra constituer un levier supplémentaire puissant entre les mains des opérateurs de départ d'appel pour contraindre les opérateurs de services de renseignements à renoncer à une répartition plus équitable dans les conditions de facturation des prestations sur le marché de détail. A bien des égards, ce motif légitime de refus apparaît donc comme une contre-régulation.

Obligation de facturation imposée aux opérateurs 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 les conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs de départ des opérateurs exploitant de <i>numéros SVA</i> ?

Le Numéro partage le constat de départ effectué par le document. Celui-ci indique en préalable : « *Pour qu'une communication à destination d'un numéro SVA puisse être offerte, il faut, d'une part, qu'elle puisse être facturée et, d'autre part, qu'elle le soit dans des conditions raisonnables*². »

Pourtant, **la mesure de régulation proposée paraît totalement inopérante.**

Le document propose une obligation pour l'opérateur facturier de faire droit aux demandes raisonnables de facturation et de recouvrement³.

Cette obligation n'a aucun contenu substantiel dans la mesure où les opérateurs de renseignements téléphoniques n'ont pas la possibilité technique et économique de facturer directement leurs prestations. Dès lors, l'obligation de facturation/recouvrement fait partie de l'obligation plus générale d'accès au sens de l'article L.32-8 du CPCE. Dans l'hypothèse où un opérateur de départ d'appel refuserait d'assurer la fonction de facturation/recouvrement, il n'y aurait évidemment aucune possibilité pour les opérateurs de renseignements téléphoniques d'engager leur activité commerciale dès lors qu'ils ne sont pas en mesure de facturer eux-mêmes leurs prestations. Un refus d'assurer la fonction facturation/recouvrement équivaut donc à un refus d'accès.

De plus, l'obligation conduit à faire peser la charge de la preuve du caractère raisonnable du taux de rétention/taux de reversement sur les opérateurs de renseignements téléphoniques alors qu'elle devrait peser sur les opérateurs de départ d'appel.

Dans le constat effectué en préalable, le document reconnaît que la prestation offerte par le fournisseur de SVA n'est économiquement viable qu'à condition que l'opérateur de départ d'appel prélève une part raisonnable du prix de la prestation au titre de sa fonction de facturation/recouvrement.

Le Numéro considère effectivement que le prix de la prestation de facturation/recouvrement devrait faire l'objet d'une régulation à travers une orientation vers les coûts dès lors que l'opérateur de renseignements téléphoniques n'a pas d'autre solution que de concéder cette fonction essentielle de facturation/recouvrement à l'opérateur de départ d'appel, comme l'ARCEP l'a souligné dans sa Décision 00-1194.

Bien au contraire, dans la régulation proposée, c'est à l'opérateur de renseignements téléphoniques de présenter une demande raisonnable pour la fonction de facturation/recouvrement assumée par l'opérateur de départ d'appel. La demande raisonnable

² C'est nous qui soulignons.

³ L'emploi de l'expression « *le cas échéant* » lorsque l'ARCEP vise la prestation de recouvrement laisse planer un doute sur le périmètre de l'obligation. Il est essentiel que sans ambiguïté aucune ce périmètre englobe la prestation de recouvrement.

doit s'entendre comme couvrant à la fois la prestation de facturation/recouvrement et le taux de rétention/recouvrement. Le document indique : « *De telles demandes, lorsqu'elles apparaissent raisonnables, doivent donc être acceptées par l'opérateur facturier.* » (page 22)

Dès lors, l'obligation envisagée semble peser en réalité sur l'opérateur de renseignements téléphoniques et non sur l'opérateur de départ d'appel. L'opérateur de renseignements téléphoniques devra formuler une demande raisonnable au titre de la fonction facturation/recouvrement.

Dans le silence du document, Le Numéro s'interroge sur les modalités d'appréciation du caractère raisonnable de la demande.

Deux hypothèses, également critiquables, sont envisageables :

- Ou bien des critères seront précisés par le projet de décision de l'ARCEP. Le caractère raisonnable de la demande peut être apprécié :
 - soit en fonction du prix de la prestation de renseignement elle-même, ce qui est discutable puisque le coût de la prestation facturation /recouvrement n'est pas nécessairement fonction du seul montant unitaire des prestations facturées⁴ ;
 - soit en fonction des coûts effectivement supportés par l'opérateur de départ d'appel et il est bien évident que l'opérateur de renseignements téléphoniques qui émet la demande n'a aucune connaissance de ces coûts.
- Ou bien ces critères ne seront pas précisés et le caractère raisonnable de la demande sera apprécié quasi-souverainement par l'opérateur de départ d'appel. Le refus opposé par l'opérateur de départ d'appel à une demande ne pourra faire l'objet d'aucun contrôle.

Au lieu d'imposer aux opérateurs de départ d'appel une obligation de tarification orientée vers les coûts pour la fonction facturation/recouvrement, l'obligation envisagée consiste à imposer aux opérateurs de renseignements téléphoniques de proposer une tarification suffisante aux opérateurs de départ d'appel. Il s'agit à nouveau d'une véritable contre-régulation. A titre accessoire, il n'est pas utile de s'appesantir sur le risque d'entente induit par une telle obligation inversée, les opérateurs de renseignements téléphoniques étant incités par le régulateur à se coordonner pour déterminer le seuil minimum correspondant au standard de la demande raisonnable.

La prétendue obligation d'acceptation des demandes raisonnables, qui est supposée peser sur l'opérateur de départ d'appel, n'a aucun contenu dès lors que les critères d'appréciation du caractère raisonnable de la demande ne sont pas explicités par le projet de décision et que cette appréciation reposera exclusivement sur l'opérateur de départ d'appel.

Le projet de décision entend probablement limiter le risque de refus abusifs en indiquant : « *Un taux raisonnable s'entend comme 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.* » (page 23). Cet encadrement plutôt sommaire ne permettra aucun contrôle sur les refus opposés par les opérateurs de départ aux demandes de taux de rétention/ taux de reversement émises par un opérateur de renseignements téléphoniques. Bien au contraire, il conduit à consolider la

⁴ Ainsi en Espagne et en Allemagne, les coûts sont des coûts fixes indépendants du tarif de détail du service.

pratique actuelle d'une fixation unilatérale et arbitraire des taux de rétention/taux de reversement par les opérateurs de départ d'appel en monopole sur le marché de la facturation auprès de leurs abonnés.

Enfin, le défaut de tout encadrement des conditions de refus d'une demande d'un opérateur de renseignements téléphoniques au titre de la fonction de facturation/recouvrement est d'autant plus grave qu'un tel refus de prestation conduit *ipso facto* à un refus d'accès au réseau de l'opérateur de départ d'appel dès lors que, ainsi qu'il a été rappelé ci-dessus, la fonction de facturation/ recouvrement ne peut pas être assurée par l'opérateur de renseignements téléphoniques.

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 <i>numéros SVA</i> 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 de mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs exploitant les <i>numéros SVA</i> et les opérateurs départ ?

L'obligation d'acheminement imposée aux exploitants de numéros est présentée par le document comme l'obligation symétrique de l'obligation imposée aux opérateurs de départ d'appel de faire droit aux demandes d'ouverture de numéros. Pour les raisons exposées ci-dessus, cette symétrie des obligations d'interconnexion ne correspond en aucune manière à la réalité du secteur qui est caractérisé par le contrôle exclusif de l'utilisateur final par l'opérateur de départ d'appel. Dès lors, l'hypothèse qu'un exploitant de numéro tel qu'un 118XYZ refuse à un opérateur de départ d'appel l'accessibilité à son numéro apparaît purement théorique puisque l'opérateur de départ d'appel est un intermédiaire incontournable pour lui.

La communication des exploitants de numéros 118XYZ est toujours adressée à l'ensemble des clients potentiels et ne vise pas à opérer de discrimination selon l'opérateur du réseau de départ d'appel. Leur objectif est bien évidemment d'atteindre le public le plus large et ils ont clairement intérêt à être accessibles depuis l'ensemble des réseaux.

S'agissant des motifs légitimes de refus de demande d'accès à une plateforme, le document cite un exemple unique dans lequel l'opérateur de départ d'appel fixerait sur le marché de détail «un niveau tarifaire très différent de celui préconisé par l'exploitant du numéro SVA pour la partie relative à son service » (page 26).

Cet exemple est assez obscur dès lors que l'on ne comprend pas bien s'il vise l'hypothèse où l'exploitant du numéro SVA préconiserait un tarif pour sa propre prestation ou l'hypothèse où il préconiserait un tarif pour les prestations effectuées par l'opérateur de départ d'appel.

Quelle que soit l'hypothèse retenue, elle apparaît comme déconnectée de la réalité des relations établies entre un opérateur de départ d'appel et un opérateur de renseignements téléphoniques.

Dans la première hypothèse, il est bien évident que l'opérateur de renseignements téléphoniques fixe le tarif de sa prestation de renseignements et que l'opérateur de départ d'appel ne peut pas fixer lui-même le tarif de cette prestation en ses lieu et place.

Dans la seconde hypothèse, il est tout aussi évident que les prix des prestations effectuées par l'opérateur de départ d'appel sont fixés par l'opérateur d'appel sans que l'opérateur de renseignements téléphoniques ait la possibilité de « préconiser » un niveau tarifaire. L'exemple retenu tend à considérer que l'opérateur de renseignements téléphoniques a une certaine maîtrise sur la politique tarifaire de l'opérateur de départ d'appel pour ses prestations de départ d'appel et de facturation/recouvrement, ce qui est totalement contraire à la réalité.

Cet exemple unique, particulièrement inadapté à la réalité des relations tend à démontrer, s'il en était besoin, le décalage complet entre l'absence de tout besoin de régulation clairement identifié visant les fournisseurs de SVA – en-dehors des aspects déontologiques qui concernent plus spécifiquement les services de divertissement - et la proposition d'une obligation d'acheminement imposée aux fournisseurs de SVA et opérateurs de renseignements téléphoniques.

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 ?

Le document de consultation propose de lever la seule régulation pertinente actuellement à l'œuvre dans le secteur des services à valeur ajoutée.

France Télécom est soumis à une obligation de tarification orientée vers les coûts pour ses prestations de facturation pour compte de tiers en raison de sa puissance sur les marchés de gros de la téléphonie (décision n°05-0571 du 27 septembre 2005).

Alors que les raisons ayant conduit l'ARCEP à adopter ce type de régulation sont aujourd'hui parfaitement transposables à la prestation de facturation pour compte de tiers effectuée par l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles, le document de consultation propose un ajustement vers le bas en supprimant la régulation actuelle pesant sur France Télécom. La conséquence prévisible est que France Télécom relèvera le niveau des redevances actuellement perçues pour la facturation pour compte de tiers (5%) et ceci aura un effet immédiatement inflationniste sur les prix de détail, pour que les fournisseurs de services maintiennent leurs marges.

Au contraire, le Numéro souhaite (i) l'extension de la régulation prévue pour France Télécom à l'ensemble des opérateurs facturiers fixes et mobiles, comme elle l'a fait pour les prestations de terminaison d'appel et (ii) l'imposition à tous d'une prestation de recouvrement.

En outre, le Numéro souhaite faire observer que la mesure proposée par le document de consultation aurait pour effet de supprimer l'unique référence tarifaire permettant d'orienter l'ensemble du marché des prestations de facturation pour compte de tiers. De fait, le tarif régulé de France-Télécom sert aujourd'hui de point d'ancrage pour l'ensemble du marché. En conséquence, sa suppression favorisera la dérive générale des prix pratiqués par les opérateurs facturiers.

Enfin, il convient de signaler le niveau anormalement élevé de la facturation pour compte de tiers qui est pratiquée par les opérateurs mobiles en France. Dans l'étude commandée par la Commission européenne aux cabinets WIK Consult et Cullen International, il est indiqué que le taux de facturation pour compte de tiers (hors recouvrement) est compris entre 2,9 % et 5 % selon les pays de l'Union européenne⁵ (à comparer avec le taux de 15 % à 21,5% comprenant le recouvrement pratiqué par les opérateurs mobiles). L'écart de plus de 10 points entre ces taux n'est pas justifié par la prise en charge du recouvrement comme le montre l'exemple de l'Allemagne où le taux de facturation pour compte de tiers incluant la prestation de recouvrement est seulement de 4,5 %⁶.

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 ?

Comme cela a été exposé en réponse à la Question 1, la réalité économique et technique du marché est que les opérateurs de boucle locale fournissent aux opérateurs de renseignements téléphoniques une prestation de gros dite de « départ d'appel ». Sur cette prestation, chaque opérateur de boucle locale se trouve vis-à-vis de l'opérateur de renseignements téléphoniques en situation de monopole car il n'existe pas aujourd'hui de solution de contournement pour ces prestations de départ d'appel qui permettrait d'établir la connexion sans passer par le réseau d'accès auquel le client est relié. De plus, les opérateurs de ces réseaux de départ d'appel ne sont soumis à aucun contrepuissance puisque leurs abonnés ne les choisissent pas en fonction de leur condition de départ d'appel pour l'acheminement des communications vers les services de renseignements téléphoniques ou SVA.

Dès lors, ces prestations remplissent incontestablement le test posé par la Commission pour justifier des mesures de régulation *ex ante* :

- Il existe une barrière à l'entrée : il est impossible et serait absurde qu'un opérateur de renseignements téléphoniques ou un fournisseur de SVA établisse ses propres réseaux alternatifs d'accès pour pouvoir être joint par ses clients.

⁵ Page 73 de l'étude.

⁶ Page 79 de l'annexe 1 de l'étude.

- On ne peut prévoir aucune évolution concurrentielle du marché : chaque marché de départ d'appel est un monopole et rien ne permet aujourd'hui d'imaginer que la situation puisse changer.
- Le droit de la concurrence n'est pas suffisant : les prestations de départ d'appel ainsi fournies doivent être régulées *ex ante* afin de permettre aux opérateurs de renseignements téléphoniques d'établir leurs tarifs de détail dans un environnement juridique stable.

On peut d'ailleurs constater que la situation sur ce marché est similaire aux caractéristiques du marché de terminaisons d'appel. Lorsque l'on compare les tarifs pratiqués en l'absence de régulation *ex ante* pour ces prestations de départ d'appel, tout comme pour les prestations de facturation/recouvrement pour compte de tiers, on observe que les prix pratiqués sont largement excessifs, notamment quand on les compare aux tarifs de terminaisons d'appel, comme cela est illustré dans les tableaux 1 et 2 ci-dessous.

L'impact du coût d'appel depuis un mobile vers un service de renseignements téléphoniques est excessif et disproportionné par rapport à l'impact du prix d'appel depuis un fixe. Le tableau 1 ci-dessous montre que le coût du départ d'appel est en moyenne cinq fois supérieur depuis un réseau mobile que depuis un réseau fixe. Le tableau 2 ci-dessous montre que le coût du départ d'appel ramené au prix de détail moyen est deux fois supérieur depuis un réseau mobile que depuis un réseau fixe, alors même que le coût de départ d'appel depuis un fixe est en France déjà le plus élevé d'Europe.

Tableau 1

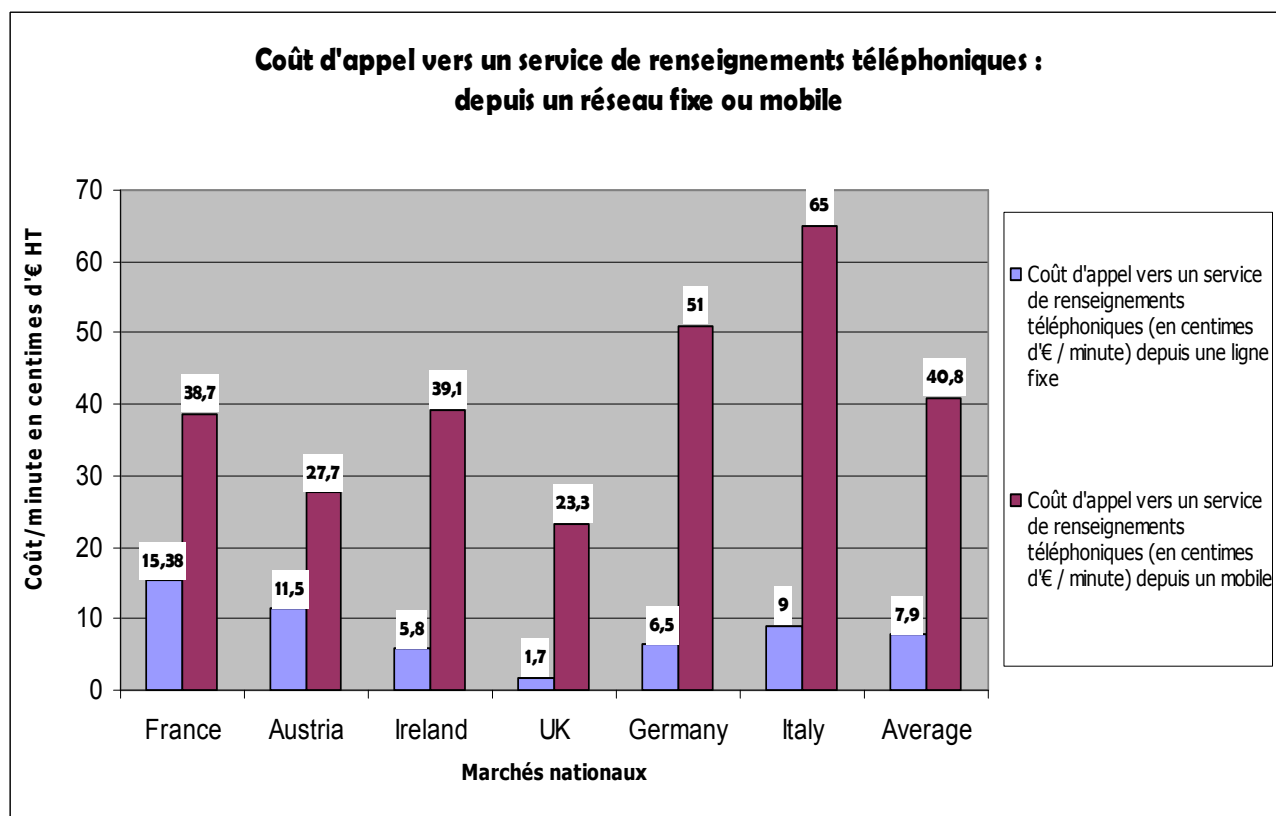
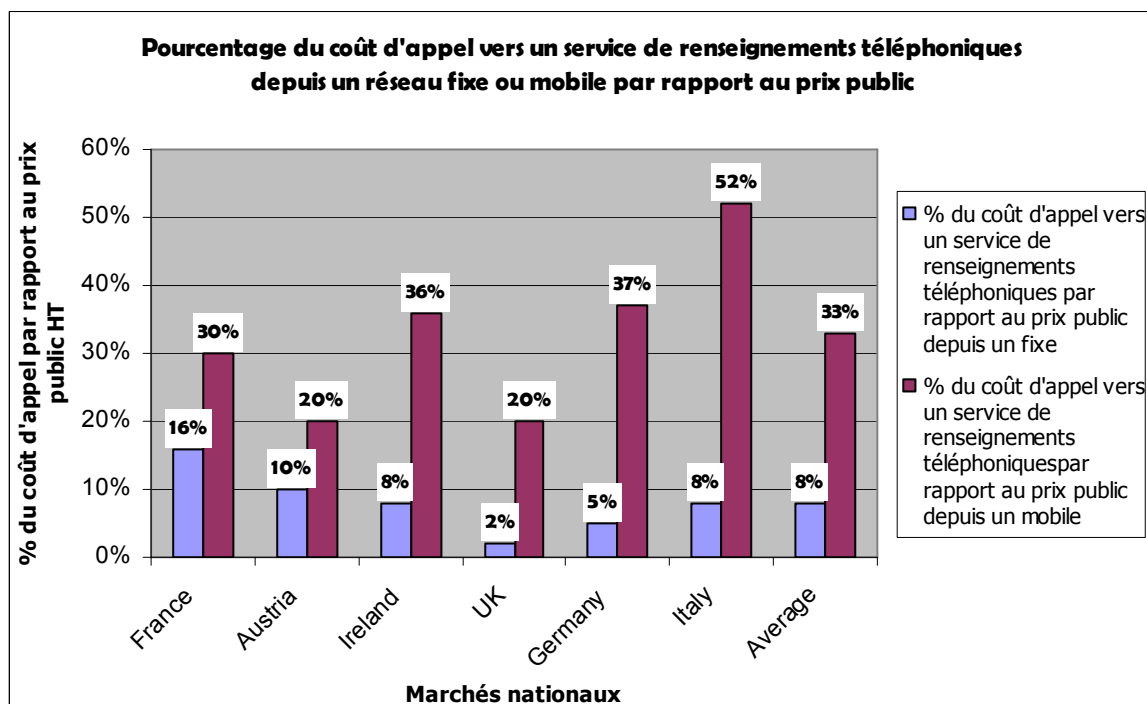


Tableau 2



Commentaires sur les tableaux 1 et 2 :

- par souci de simplification, les tableaux font référence à un seul opérateur mobile représentatif par pays.
- Les prix de départ d'appel sont hors taxe pour une durée de 60 secondes. Pour la France, le prix de l'airtime des mobiles est calculé sur la base d'une moyenne pondérée (20,9 c€ HT), puisque contrairement aux autres pays, les opérateurs mobiles facturent le coût de l'airtime en sus du coût du service.
- Le prix de départ d'appel a été réduit à 0,22 € en Italie du fait d'une décision de l'AGCOM en date du 7 septembre 2006 (504/06/cons), sous réserve de confirmation. Ces tableaux ne tiennent pas compte de cette décision provisoire.

En conséquence, en application de l'article L.37-1 du CPCE, la prestation de départ d'appel depuis l'ensemble des boucles locales fixes et mobiles, doit faire l'objet d'une régulation *ex ante* conduisant à adopter des remèdes équivalents à ceux pris pour les prestations de terminaisons d'appel sur ces mêmes boucles locales. Alternativement, l'ARCEP peut fonder une telle obligation sur les articles L.34-8-III et L.37-2 du CPCE.

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 ?
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 ?

Le Numéro n'est pas concerné par ce volet de la consultation publique. Les opérateurs de renseignements téléphoniques n'ont jamais été soumis à un tel contrôle qui n'a pas lieu d'être pour ce type de service.

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 ?
- 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 ?

Le Numéro n'est pas concerné par ce volet de la consultation publique (voir réponse à Q8).

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 ?

Le Numéro attire l'attention sur le problème essentiel d'accroissement de la granularité des paliers : France Télécom en a une dizaine quand BT en a 300 environ et de nouveaux paliers peuvent être ajoutés en quelques semaines. Cette situation française va à l'encontre du principe fondamental de liberté tarifaire des opérateurs de services de renseignements téléphoniques. L'ARCEP doit traiter cette question.

Le Numéro souscrit bien sûr au constat effectué par le document de consultation selon lequel « *il pourrait être envisagé d'harmoniser les différents paliers entre les opérateurs* ». Cette harmonisation doit permettre une simplification des tarifs des opérateurs de renseignements téléphoniques.

En revanche, le Numéro considère illusoire et dangereux de s'en remettre aux acteurs du secteur « *pour procéder à l'homogénéisation des paliers* », ainsi que le propose le document de consultation.

Tout d'abord, il est illusoire de penser que l'ensemble des fournisseurs de services à valeur ajoutée aspirent spontanément aux mêmes niveaux de paliers tarifaires. Individuellement, chaque fournisseur de services à valeur ajoutée ou opérateur de renseignements téléphoniques a une grille de paliers tarifaires idéale qui lui est propre compte tenu de son positionnement commercial. Mais collectivement, l'ensemble des acteurs a un intérêt manifeste à l'adoption d'un système unique de paliers tarifaires pour développer la confiance des consommateurs dans la facturation des services à valeur ajoutée et de renseignements téléphoniques.

Cet arbitrage entre optimum collectif et préférences individuelles ne peut être réalisé que par le régulateur. Aucun processus décentralisé et autogéré par les acteurs ne peut conduire spontanément à converger vers une grille unique de paliers qui correspondrait à l'optimum collectif des fournisseurs et des consommateurs.

De plus, il est rappelé que les grilles de paliers tarifaires dépendent en premier lieu de la bonne volonté des opérateurs de départ d'appel. Or, les opérateurs de départ d'appel n'ont aucun intérêt direct à favoriser l'harmonisation des paliers tarifaires puisque l'hétérogénéité tarifaire n'est aucunement gênante pour eux alors qu'elle représente un handicap majeur pour la perception des offres commerciales des fournisseurs de SVA et des renseignements téléphoniques. Il est donc extrêmement improbable que les opérateurs de départ d'appel agissent spontanément pour harmoniser leurs grilles de paliers tarifaires.

Enfin, un tel appel à l'auto-régulation du secteur est dangereux dans la mesure où il semble inciter les acteurs du secteur à organiser la concertation sur une grille unique de paliers, avec un risque certain d'ententes horizontales entre fournisseurs de SVA et des renseignements téléphoniques d'une part et entre opérateurs de départ d'appel d'autre part.

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 <i>numéros SVA</i> 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 <i>numéros SVA</i> 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 ?

En préalable, Le Numéro ne peut que dénoncer l'appel du document de consultation à la création d'une organisation professionnelle réunissant les différents acteurs de la profession. D'une part, il n'appartient pas à l'ARCEP de proposer des formes d'organisation collective pour les opérateurs. D'autre part, cette proposition vise d'abord à dissimuler le renoncement de l'ARCEP à la régulation du secteur des services à valeur ajoutée au profit d'une auto-régulation ou d'une co-régulation qui sont synonymes, en réalité, d'absence de régulation. A

l'évidence, les seules mesures d'autocontrôle du secteur n'auront aucune efficacité pour rétablir une concurrence par les prix sur la fourniture de SVA.

Le document de consultation propose d'étendre aux réseaux fixes le schéma de tarification de détail actuellement en vigueur sur les réseaux mobiles du type « C » + « S ».

En premier lieu, cette proposition aboutit en pratique à priver les opérateurs de renseignements téléphoniques du contrôle de leur prix de détail et tout texte réglementaire en ce sens serait dès lors illégal.

En second lieu, on s'étonne que l'ARCEP qui a habituellement le souci de rechercher une harmonisation de sa réglementation avec celle des autres régulateurs européens propose une telle solution inédite au sein de l'Union Européenne.

En effet, aucun pays européen n'a adopté un tel système. Comme le montre l'exemple du Royaume-Uni, le tarif d'un appel vers un service de renseignement téléphonique, depuis un fixe ou un mobile, ne prévoit pas de composante pour le coût du transport.

Au Royaume-Uni, les opérateurs mobiles appliquent un tarif calculé en général sur la base du tarif d'un appel depuis le réseau de BT auquel les opérateurs mobiles ajoutent un « mark-up » :

Coût d'un appel vers le 118118 depuis :	Prix par appel (ou prix de la 1 ^{ère} minute)	Prix par minute (ou prix de la 2 ^{ème} minute)	Total pour 3 mn	Total pour 3 mn (en €)
BT	59p	14p	£1,01	1,5 €
Vodafone	70p	20p	£1,3	1,95 €
Orange	85p	30p	£1,45	1,88 €
O2	65p	65p	£1,95	2,92 €

- Pour mémoire, le tarif en France est le suivant :

Coût d'un appel vers le 118218 depuis :	Prix par appel	Prix par minute	Coût moyen de l'airtime (par minute)	Total pour 3 mn
France Télécom	1,12 €	-	-	1,12 €
Réseau mobile (abonné)	1,12 €	0,15 €	0,25 €	2,32 €
Réseau mobile (prépayé)	1,12 €	0,15 €	0,60 €	3,37 €

En troisième lieu et surtout, cette proposition contient des risques importants sans apporter aucune garantie quant aux objectifs poursuivis d'une meilleure lisibilité tarifaire d'une part et d'une concurrence plus effective sur les différents marchés concernés.

Des risques importants car une telle proposition est inflationniste à l'évidence. Le document de consultation pose comme principe que « *les nouveaux tarifs « C + S » ne sauraient être supérieurs aux tarifs actuels* ». Au-delà de cette pétition de principe, aucun mécanisme ne permet de garantir la baisse des tarifs.

De ce point de vue, l'expérience acquise pour les appels depuis les réseaux mobiles montrent, à l'inverse, que ce système de tarification séparée est fortement inflationniste dès lors que :

- le tarif « C » correspond à une prestation offerte en monopole et ne fait pas l'objet d'une régulation du type orientation vers les coûts ; en pratique, les opérateurs mobiles facturent une prestation sur la base de leur tarif de détail pour l'acheminement d'un appel de bout en bout alors qu'en réalité ils ne réalisent qu'une prestation bien moindre de départ d'appel jusqu'au point d'interconnexion à la sortie de leur réseau, prestation qui au demeurant devrait être facturée sur la base d'un tarif de gros. Ainsi, le prix facturé par les opérateurs mobiles à leurs abonnés actuellement est généralement 3 à 4 fois la valeur de la prestation sur la base de l'évaluation d'un tarif orienté vers les coûts. A cela s'ajoute le fait que la partie de la prestation de transport supportée par l'opérateur de renseignements téléphoniques ou le fournisseur de SVA, vient augmenter le prix « S » puisque ce coût ne lui est pas remboursé par l'opérateur de départ d'appel !

Suivre la préconisation de la consultation conduirait non seulement au maintien de cette surfacturation de la prestation de transport sur la boucle de départ d'appel pour les mobiles, mais encore permettrait aux opérateurs fixes d'aligner leur pratique sur celle des opérateurs mobiles.

- le prix « S » représente une partie marginale du prix d'ensemble de la prestation pour le consommateur final, du fait de l'absence de régulation du prix de monopole « C » ; en conséquence, la sensibilité du consommateur aux variations du prix « S » est nettement inférieure à ce qu'elle est lorsque le prix est facturé globalement avec un tarif « S » incluant la composante « départ d'appel ».
- une certaine opacité est entretenue par l'opérateur facturier sur l'imputation des prix facturés aux opérateurs de départ d'appel et fournisseurs de SVA et opérateurs de renseignements téléphoniques.

Des possibilités réelles existent pour réduire ces facteurs inflationnistes très défavorables à la fois aux consommateurs et au développement du marché. Mais ils supposent une véritable régulation du prix de monopole « C » et une plus grande transparence dans les règles de facturation. En l'absence de toute volonté dans ces deux domaines, il est évident que ce mode de facturation a des effets inflationnistes, comme on le constate pour la fourniture des renseignements téléphoniques sur réseaux mobiles depuis un an.

Surtout, ce mode de facturation interdit toute concurrence efficace par les prix sur la prestation de SVA ou de renseignements téléphoniques proprement dite.

De façon encore plus étonnante, le document de consultation considère que ce mode « vertueux » de facturation peut tenir lieu de régulation efficace. Ainsi, la prestation de départ d'appel serait rendue gratuite du seul fait que la composante « C » correspondrait spécifiquement à la prestation de transport. L'isolement de la prestation de fourniture de SVA ou de renseignements téléphoniques correspondant à « S » participerait de l'objectif d'une meilleure lisibilité tarifaire.

Le Numéro ne peut que constater que l'individualisation des facturations correspondant à « C » et « S » ne permet absolument pas de se substituer à un traitement de fond des questions de régulation de la prestation correspondant à « C », à savoir la prestation de départ d'appel,

et de la lisibilité de la tarification de la prestation correspondant à « S ». Or la première question ne fait l'objet d'aucune réponse sérieuse dans le document de consultation et la seconde question non plus étant entendu que la suggestion d'une initiative spontanée des acteurs du secteur pour harmoniser les paliers tarifaires est nécessairement vouée à l'échec (cf. réponse à la question n°10). Au contraire, l'objectif de lisibilité tarifaire pour les consommateurs ne peut être atteint que si la communication sur les prix porte sur la prestation globale qu'ils achètent incluant la prestation de départ d'appel fournie sur le marché intermédiaire par l'opérateur de boucle locale.

En quatrième lieu, la proposition de l'ARCEP nuit à la concurrence par les prix entre les opérateurs de renseignements téléphoniques. Par exemple, Le Numéro offre actuellement 20 mn de communications comprises dans son tarif de 0,90 cts d'euro qui est très avantageux pour les clients qui utilisent le service de mise en relation. Dès lors que la facturation passerait à un modèle « C » + « S », le tarif du Numéro ne pourrait plus se différencier du tarif de ses concurrents sur le marché des 118 XYZ par l'inclusion dans son tarif de 20mn de communications. Pourtant, la volonté du Numéro serait de pouvoir étendre cette pratique de prix global forfaitaire des appels depuis un fixe, aux appels depuis un mobile.

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* ?

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 ?

La question de la portabilité des numéros 118 XYZ ne se pose pas dès lors que ces numéros sont directement attribués aux opérateurs de renseignements téléphoniques. La différence de situation entre les numéros SVA et les 118 XYZ, à cet égard, montre encore qu'il s'agit d'acteurs intervenant sur des marchés différents.

*

*

*