

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,
DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES
59, BD VINCENT AURIOL TELEDON 061
75703 PARIS CEDEX 13
Réf. courriel n°

Affaire suivie par Raphael CRINIER
Bureau F2 – Transports et Communications
Téléphone : 01 44 97 24 49
Télécopie : 01 44 97 30 42
Mél. : f2@dgccrf.finances.gouv.fr

PARIS, LE 10 AVR. 2007

Le Directeur général
de la concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

à

Monsieur le Président
de l'Autorité de régulation
des communications électroniques et des postes
7 square Max Hymans
75730 Paris Cedex 15



11/04/2007

- 930

	DEST	COPIE
PR		X
CL		
DS		X
DGA		
SAR		
SI		
SO		
SF		X
SH		
SP		

(Handwritten: SF)

Objet : Consultation publique de l'ARCEP sur les services à valeur ajoutée accessibles par numéros spéciaux

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a organisé, entre novembre 2006 et janvier 2007, une consultation publique sur les services à valeur ajoutée accessibles par des numéros téléphoniques dits « spéciaux ».

Ce sujet suscite de multiples interrogations chez les consommateurs qui dénoncent fréquemment l'opacité tarifaire qui accompagne l'offre de ces services en même temps que leur coût d'utilisation souvent élevé.

Je vous prie de trouver ci-joint la contribution que mes services souhaitent apporter à la seconde consultation que vous organisez relativement à votre *projet de décision portant sur les obligations imposées aux opérateurs contrôlant l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée*.

Je vous propose en outre que nos services puissent, compte tenu du caractère très sensible du sujet, approfondir cette réflexion en commun.

UF

	Original	Copie
SFM		SL
UAI		
UDF	IGA	SL
UMM		

AB (SI)

(Signature)
Guillaume CERUTTI

Au-delà de l'ensemble de ces considérations, il serait particulièrement inopportun d'encourager la mise en place d'un dispositif tarifaire qui, immanquablement, va induire un mécontentement des consommateurs et un nouvel afflux de réclamations.

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE,
DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES
59, BD VINCENT AURIOL TELEDON 061
75703 PARIS CEDEX 13
Réf. courriel n°

PARIS, LE

1 AVR. 2007

Affaire suivie par Raphaël CRINIER
Bureau F2 – Transports et Communications
Téléphone : 01 44 97 24 49
Télécopie : 01 44 97 30 42
Mél. : f2@dgccrf.finances.gouv.fr

930

CONTRIBUTION DE LA DGCCRF À LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP RELATIVEMENT AUX SERVICES À VALEUR AJOUTÉE (SVA) ACCESSIBLES PAR NUMÉROS SPÉCIAUX.

En novembre 2006, l'ARCEP a lancé une consultation publique sur les services à valeur ajoutée accessibles par le biais de numéros dits « spéciaux ».

Cette consultation s'est fixée pour objectif d'identifier les **points susceptibles d'altérer la confiance des consommateurs** à l'égard des services de données, d'informations, de renseignements téléphoniques ou de divertissements qui, par voie de conséquence, seraient de nature à freiner l'essor d'un secteur au fort potentiel de développement.

L'ARCEP résume les préoccupations des consommateurs de la manière suivante : **complexité de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée (SVA)**, caractérisée par l'existence de nombreux acteurs difficilement dissociables les uns des autres, **disparité et opacité tarifaire** et **problèmes de nature déontologique**.

Afin d'accroître la confiance des consommateurs dans l'utilisation de ces services, l'ARCEP a soumis à la discussion plusieurs axes de réflexion qui ne relèvent pas, selon ses propres termes, « de son champ de compétences ». Il s'agit d'une part de **mesures concernant le contrôle déontologique** et, d'autre part, de **mesures qui permettraient de disposer d'une meilleure lisibilité tarifaire**. Elle estime que ce point doit résulter d'une action concertée de la part des acteurs du secteur.

À la faveur de cette consultation, l'Autorité s'était néanmoins prononcé en faveur de **l'introduction d'un schéma tarifaire qui distinguerait le prix de la communication du prix du service, dit « C+S »**, semblable à celui déjà en vigueur dans le secteur de la téléphonie mobile. L'ARCEP soutient la généralisation d'un tel schéma tarifaire à la condition que les opérateurs fassent émerger de nouveaux paliers tarifaires. Ceci permettrait, selon elle, de garantir, au moins dans un premier temps, que le coût total de la communication et du service qui viendrait en substitution du tarif « tout compris » facturé pour les appels depuis un poste fixe reste relativement inchangé.

La synthèse de cette consultation publiée en mars 2007 met en évidence la diversité des positions des acteurs du secteur et des consommateurs sur la manière de réguler l'ensemble des sujets identifiés par l'ARCEP comme étant des freins au développement des services à valeur ajoutée. Dans ces conditions, il est apparu utile à la DGCCRF d'apporter sa contribution au débat sur cette problématique des numéros spéciaux en suggérant d'ouvrir une réflexion qui va au delà des remèdes préconisés par l'Autorité et figurant dans son projet de décision transmis à la Commission Européenne pour notification.

CONSIDÉRATIONS LIMINAIRES

Soucieuse du respect de la protection économique du consommateur en général, du développement de la concurrence, et du respect des dispositions du code de la consommation et du code du commerce, conformément à ses missions, la DGCCRF estime utile de contribuer à cette consultation publique afin

d'appeler l'attention de l'ARCEP et de l'ensemble des acteurs concernés sur les difficultés que suscitent, sous certains aspects, les services à valeur ajoutée et les numéros spéciaux.

En préambule, la DGCCRF souligne qu'elle est favorable à l'instauration d'un débat multilatéral associant fournisseurs de contenus, opérateurs de communications électroniques, associations de consommateurs et pouvoirs publics, afin d'identifier dans la concertation, des solutions répondant aux attentes des consommateurs et des acteurs intervenant dans la fourniture de ces services. Ces travaux pourraient notamment s'organiser autour des thèmes suivants :

- l'élaboration de règles d'utilisation des numéros spéciaux afin qu'il n'y ait pas de confusion pour le consommateur entre ce qui relève d'un service, à valeur ajoutée ou non, et ce qui entre dans le champ des communications interpersonnelles ;
- la vérification que le développement des offres de SVA s'effectue dans le respect de la réglementation relative à l'information sur les prix, y compris sur le plan de la lisibilité tarifaire. Dans l'hypothèse où toutes les exigences découlant de la loi ne pourraient être simultanément et immédiatement respectées, des travaux pourraient être envisagés en vue d'identifier des voies d'amélioration ainsi que les délais de mise en œuvre prévisibles d'éventuelles solutions techniques innovantes reposant sur le principe de l'annonce vocale ;
- l'évaluation des impacts, sur le plan concurrentiel et pour les consommateurs, de la généralisation d'un schéma tarifaire distinguant, dans sa présentation et dans sa mise en œuvre, le tarif des communications et le tarif des services. Un schéma tarifaire alternatif pourrait être d'ores et déjà imaginé dans l'hypothèse où le schéma retenu n'apporterait pas satisfaction au regard des objectifs de transparence tarifaire attendus ;
- la clarification du partage de responsabilité entre les différents intervenants de la chaîne de l'offre des services à valeur ajoutée (fournisseurs de contenus et opérateurs de communications) sur le plan contractuel comme de la déontologie. Les modalités de recours offertes aux consommateurs pourraient aussi être précisées.

1. LA PROGRESSION DES DÉPENSES LIÉES AU RECOURS À DES NUMÉROS SURTAXÉS DANS LE BUDGET DES MÉNAGES CONSTITUE UNE PRÉOCCUPATION CROISSANTE CHEZ LES CONSOMMATEURS

1.1. Cas des services après-vente

L'augmentation de la part des numéros surtaxés dans la facture des utilisateurs de services de communications électroniques est à l'origine d'un nombre croissant de réclamations qui traduit le mécontentement des consommateurs face à une situation sur laquelle ils n'ont aucune emprise.

L'insatisfaction est d'autant plus importante que les consommateurs sont confrontés à une généralisation des services joignables au moyen d'un numéro surtaxé. Face à cette situation, les stratégies de consommation reposant sur la souscription à des formules permettant de téléphoner de manière illimitée pour un montant forfaitaire sont *de facto* de moins en moins opérantes. Les économies réalisées par ce moyen sont en effet intégralement absorbées par les dépenses générées par l'augmentation du recours (souvent non choisi) à ces services facturés hors forfait.

Cette situation est d'autant plus mal vécue par les consommateurs que ces numéros sont désormais incontournables. Ils apparaissent aussi bien dans la phase pré-contractuelle, notamment pour renseigner et informer les consommateurs, que comme vecteur de commercialisation des produits et services à mesure que le commerce à distance se développe et les réseaux de distribution physique se resserrent et, dans l'après-vente, notamment avec les services d'assistance accessibles par hotline.

Face à la généralisation de l'emploi des numéros spéciaux par les professionnels, les revendications des consommateurs se focalisent principalement sur les services pour lesquels la demande est la moins élastique, c'est-à-dire, ceux pour lesquels la sensibilité au prix est la plus faible : les services après-vente. Sur ces prestations, les consommateurs estiment que l'application d'un tarif surtaxé est d'autant

moins légitime que, bien souvent, ils ne disposent pas d'autre solution que d'appeler la hotline mise à leur disposition pour trouver une issue au dysfonctionnement précisément à l'origine de leur appel.

1.2. Surtaxes et effets d'aubaine

Par ailleurs, et de manière extensive, le consommateur dénonce toute situation dans laquelle il n'a d'autre choix que de composer le numéro lui permettant de corriger une situation non sollicitée. A titre d'exemple, il est possible de citer le spam sur mobile ou par fax qui, pour être interrompu, oblige le destinataire à composer un numéro surtaxé.

Ces pratiques sont bien sûr, dans la plupart des cas, prohibées par l'article L.121-20-5 du code de la consommation¹ mais dans l'attente de la publication du décret les sanctionnant, la mise en place d'un dispositif visant à clarifier les règles d'utilisation par les fournisseurs de contenu des numéros surtaxés apparaît souhaitable.

Tout éditeur de contenu ou fournisseur de service, pour se voir attribuer ou exploiter un numéro à revenu partagé, devrait justifier de la nature du service qu'il souhaite proposer au public et en décrire les modalités de mise à disposition. Le cas échéant, selon l'objet du service et/ou les modalités de mise en œuvre, l'attribution du numéro pourrait lui être refusée ou retirée, par exemple après avis d'un organe consultatif lorsque le service proposé ou la façon de le proposer sont manifestement délictueux ou contraires à la déontologie.

1.3. Services à valeur ajoutée vs communications interpersonnelles

Selon l'appréciation faite par la DGCCRF, les **services à valeur ajoutée se distinguent des autres services de communications électroniques, notamment les appels interpersonnels**, principalement par deux caractéristiques :

- ils sont la plupart du temps **accessibles via des numéros non géographiques** et plus précisément des numéros communément désignés sous l'appellation de « numéros spéciaux », catégorie qui regroupent plusieurs familles dont les numéros à coûts partagés² et les numéros à revenu partagé³ ;
- la seconde caractéristique de ces services repose sur le fait que **l'appelé ne s'apparente pas à une personne physique identifiée ou identifiable en tant qu'individu**, même si dans certaines situations, lorsque l'on sollicite un renseignement téléphonique auprès d'un service de renseignements, la réponse sera donnée par des télé-assistants ou des télé-opérateurs ou un « hotliner » d'un service après-vente.

Dans un contexte où il devient de plus en plus difficile, pour les consommateurs, de distinguer les communications interpersonnelles des services à valeur ajoutée – du fait de l'impossibilité de maîtriser l'ensemble des indicatifs des numéros non-géographiques et des numéros spéciaux – les initiatives, notamment des hôpitaux, qui visent à mettre à disposition du public un numéro spécial pour joindre les patients hospitalisés apparaissent peu légitimes. En effet, la plupart du temps, bien que composant un numéro à revenu partagé, **l'appelant souhaite effectuer une communication interpersonnelle et non pas joindre un service à valeur ajoutée**. La prestation de mise en relation avec le patient ne s'apparente pas à un service spécifique qui serait rendu par l'hôpital.

L'utilisation de numéros à revenu partagé semble, au cas d'espèce, reposer sur une analyse économique fondée sur l'évaluation du revenu potentiellement généré par l'existence d'un différentiel entre appels entrants et appels sortants et procède vraisemblablement marginalement de la volonté de

¹ Article reproduisant l'article L.34-5 du code des postes et communications électroniques.

² Il s'agit des numéros de type indigo ou azur commençant par 0810, 0811. Une partie des communications passées vers ces numéros est payée par l'appelant, l'autre partie étant financée par l'appelé c'est-à-dire, au cas d'espèce, le fournisseur du service à l'opérateur de communication.

³ Les revenus générés par les appels seront partagés entre l'opérateur et le fournisseur de service.

mettre à disposition du public un numéro de téléphone à tarif unique pour joindre les pensionnaires des établissements. Le recours à un numéro à coût partagé de type numéro azur ou numéro indigo⁴ est toujours possible et permettrait d'atteindre cet objectif d'unicité tarifaire sans pour autant augmenter le coût du service pour l'utilisateur.

Comparée à d'autres établissements accueillant du public (hôtels, maisons de retraite), la propension à faire migrer le numéro du standard d'accueil téléphonique vers une plate-forme accessible par numéro à revenu partagé semble d'ailleurs la plus forte au sein des hôpitaux. Cela s'explique, d'une part, parce que les malades sont soumis à l'interdiction d'utilisation de téléphones mobiles dans l'enceinte de l'hôpital et, d'autre part, parce qu'ils sont le plus souvent dans la position de l'appelé.

S'il n'est pas illégitime pour ces établissements de chercher à maximiser leur rentabilité, cette situation est à l'origine d'une aubaine qui mérite d'être corrigée sous peine d'être une source de mécontentement qui vient en complément de la difficulté d'identification du tarif des appels.

Un autre type de confusion entre numéros spéciaux et numéros traditionnellement attribués à des particuliers suscite de plus en plus de plaintes. Il s'agit des cas où un professionnel utilise un numéro géographique pour fournir un service, par exemple un service après-vente, en appliquant un tarif d'appel calqué sur le modèle des numéros surtaxés de type 08 92 PQ MC DU. Au cas d'espèce, les consommateurs dénoncent le fait qu'ils n'ont pas immédiatement conscience, au moment de composer le numéro, du coût de l'appel. Au surplus, le numéro qui en toute logique devrait être éligible aux forfaits illimités apparaîtra sur la ligne « hors-forfait » de la facture du consommateur.

Cette pratique, difficilement qualifiable de tromperie, en particulier dès lors que l'information préalable est clairement donnée aux consommateurs, introduit néanmoins une difficulté supplémentaire dans l'obtention d'une information déjà peu claire sur le prix à payer pour l'appel en question.

Sur ce point, la DGCCRF suggère donc de réfléchir à la mise en place d'un dispositif prévoyant que l'utilisation des numéros spéciaux, en particulier surtaxés, soit réservée aux véritables SVA et non aux communications interpersonnelles et réciproquement. Par extension, une telle réflexion pourrait opportunément examiner la pertinence de mettre en place des numéros spéciaux surtaxés pour accéder à certains services dont l'utilisateur est, en outre, largement captif.

2. INFORMATION SUR LES PRIX ET EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES

2.1. Absence de repères et modalités d'information sur les prix

Pendant longtemps, et même si le consommateur ne pouvait que difficilement connaître le prix de la communication qu'il s'apprêtait à passer vers l'un de ces numéros spéciaux, il lui était possible, de manière intuitive, d'évaluer si le prix associé au numéro était cher ou relativement bon marché. Cela tenait au fait que les tarifs associés aux numéros spéciaux suivaient une logique de correspondance entre le prix et la grandeur numérique contenue dans le premier pavé à 4 chiffres du numéro (0Z AB).

L'introduction, d'une part, de numéros courts, d'autre part, de numéros dits « non-géographiques » permettant de joindre certains abonnés titulaires d'un abonnement de téléphonie par internet par exemple, sont à l'origine d'une perte importante de lisibilité tarifaire pour le consommateur. Perte de lisibilité qui s'est accrue avec l'augmentation des ressources du plan de numérotation utilisées mais aussi avec la multiplication des offreurs et, par voie de conséquence, de la multiplicité des grilles tarifaires pour accéder à des services de plus en plus nombreux et divers.

En l'absence de repères logiques et face à la multiplicité des tarifs existants, source de confusion pour le consommateur, la DGCCRF estime qu'il convient d'engager une réflexion visant à

⁴ Coût d'un appel local ou coût d'un appel vers un fixe national suivant les cas.

élaborer des dispositifs permettant d'informer les consommateurs sur les prix au moment de passer les appels.

2.2. Examen du schéma tarifaire « C+S » au regard de la réglementation sur les prix

Le problème que soulève ce schéma tarifaire tient principalement au fait qu'il contrevient à certaines dispositions réglementaires. L'arrêté sur les prix de 1987 oblige, en effet, le prestataire à faire apparaître, préalablement, le prix effectivement payé par le consommateur, quel que soit le mode de commercialisation.

Article 1^{er} : « Toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la **somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur**, exprimée en monnaie française ».

L'article 14 du même texte précise que « Le prix de tout produit ou de toute prestation de services proposés au consommateur selon une technique de communication à distance⁵ doit être indiqué de façon précise au consommateur, **par tout moyen faisant preuve, avant la conclusion du contrat**. »

Bien que la pratique tarifaire soit maintenant ancienne, puisqu'elle est apparue vers 1997 avec l'apparition des SVA accessibles depuis des téléphones mobiles, celle-ci semble contrevir aux dispositions précitées au moins sur deux points :

- Conformément à l'article 1^{er} précité, les publicités et autres supports faisant apparaître une information sur un prix devraient donner la somme totale à payer et surtout la faire figurer sur le support utilisé pour communiquer sur le prix en question. Du fait de l'existence d'un nombre conséquent de tarifs de communication possibles, qui dépendent autant des opérateurs de communications que des formules et abonnements souscrits par les consommateurs, le prix effectivement payé n'est jamais affiché.
- Le prix unitaire à payer n'étant pas connu à l'avance, l'utilisateur n'en aura connaissance dans bien des cas, qu'à la réception de sa facture. Il est dès lors difficile de considérer que le prix de la prestation proposée est correctement indiqué **avant la conclusion du contrat**.

Pour répondre à la double exigence imposée par la réglementation, l'annonce vocale en début d'appel pourrait satisfaire à l'obligation mentionnée dès lors que le prix à payer ne pourrait être donné par voie d'affichage. En effet, cette solution serait conforme avec la notion d'indication du prix « par tout moyen faisant preuve, avant la conclusion du contrat ».

3. INCIDENCES POUR LES CONSOMMATEURS DE LA GÉNÉRALISATION DU SCHÉMA TARIFAIRE « C+S »

En première analyse, une extension du schéma tarifaire « C+S » à l'ensemble des segments de la téléphonie aurait comme conséquence d'aggraver une situation infractionnelle et même de créer un régime dérogatoire pour le secteur des communications électroniques.

Au surplus, si les objectifs poursuivis par les professionnels du secteur et l'ARCEP visent à favoriser le développement du marché des services à valeur ajoutée, les bénéfices qui pourraient découler de la généralisation d'un tel schéma tarifaire ne sont pas réellement démontrés d'autant que pour les consommateurs, un tel dispositif risque de leur être préjudiciable.

⁵ Les services proposés au consommateur selon une technique de communication à distance couvrent les services à valeur ajoutée accessibles via des numéros spéciaux. Selon l'article 14 de l'arrêté de 1987 sur les prix, « Constitue une technique de communication à distance au sens du présent arrêté toute technique permettant aux consommateurs, hors des lieux habituels de réception de la clientèle, de commander un produit ou de demander la réalisation d'un service. Sont notamment considérés comme des techniques de communication à distance la télématique, le téléphone, la vidéotransmission, la voie postale et la distribution d'imprimés ».

3.1 La généralisation du schéma tarifaire « C+S » n'apparaît pas satisfaisante au regard des attentes des consommateurs

Compte tenu des difficultés à connaître de manière aisée et précise le coût des appels vers les SVA, en particulier à cause de la diversité des tarifs induits par la multitude des possibilités d'accès, il n'est pas démontré que l'information du consommateur soit améliorée lorsqu'il saura que la communication qu'il s'apprête à passer comporte un coût « variant », fonction de nombreux paramètres, et un coût plus facilement identifiable, le prix du SVA.

Cela tient principalement au fait que la prestation de service sollicitée est indissociable de l'appel. Un appel sans contact avec un SVA n'a aucune signification, ne correspond à aucune prestation, et ne peut donc être facturé. L'appel n'a de sens que s'il aboutit à un SVA et la prestation ne peut être facturée que dans ce seul cas.

Le dispositif envisagé vise en principe à renforcer la lisibilité tarifaire. En pratique, il ne clarifie ni ne simplifie l'information tarifaire de sorte qu'au final il n'introduit pas plus de transparence sur les prix.

En général, lorsqu'une prestation de service intègre plusieurs composantes non détachables nécessitant l'intervention, en amont, de prestataires distincts, la prestation finale est appréciée comme un tout.

Dans le cas des SVA, la prestation d'appel fait nécessairement partie du service sollicité. Il apparaît donc assez naturel que le prix soit présenté de manière globale. A charge pour les offreurs de s'entendre sur le partage de rémunération découlant des revenus perçus.

Un parallèle peut être établi avec le secteur aérien. Historiquement, le tarif de la prestation comprenant une partie « transport » et une partie « service aéroportuaire » apparaissait sous forme de prix global sur le billet d'avion. C'est ce prix, tout compris, sans supplément et sans surprise, qui figurait sur l'ensemble des catalogues de prix et des publicités des compagnies aériennes et autres revendeurs.

Le souhait d'introduire plus de transparence dans les différents postes intervenant dans la formation du prix global de la prestation a conduit les acteurs de ce secteur à mettre en évidence séparément le prix du transport et le montant des taxes et redevances aéroportuaires alors que les prestations correspondantes ne sont évidemment pas détachables. Cette innovation, motivée par plus de lisibilité tarifaire a en réalité conduit à moins de transparence tarifaire. Le coût réel global du service est devenu difficilement appréhendable par le consommateur.

Consciente que cette situation conduisait à un fort mécontentement des usagers du fait de l'absence de transparence sur les prix, la profession a accepté après avis du CNC, de revenir à une pratique tarifaire fondée sur la présentation d'un prix global. Une réflexion de même nature est engagée au niveau communautaire.

Cette situation est intégralement transposable au secteur des communications électroniques. Le SVA doit être considéré comme un tout. Le seul moyen d'y accéder étant de passer un appel téléphonique, il paraît donc cohérent pour le consommateur que le prix intègre l'ensemble des coûts entrant dans la production du service et soit présenté « tout compris ».

Si l'on souhaite néanmoins apporter de l'information au consommateur sur la part que chacun des prestataires de la chaîne de l'offre perçoit du montant effectivement payé, la facture apparaît comme le support le plus approprié

3.2 Effets inflationnistes

Une autre crainte découlant de la mise en place de ce schéma tarifaire est à chercher du côté du risque inflationniste. On ne peut en effet écarter l'hypothèse que l'évolution autonome des deux composantes de la communication ne conduise à une évolution de la facture globale plus rapide que si l'on est en présence, pour un service donné, d'un tarif unique, connu du consommateur, et dont l'augmentation éventuelle peut être plus directement perçue.

4. INCIDENCES DE LA GÉNÉRALISATION DU SCHÉMA TARIFAIRE « C+S » SUR LA CONCURRENCE ENTRE OPÉRATEURS DE BOUCLE LOCALE ET SUR LE DÉVELOPPEMENT DES SVA

4.1 La généralisation du schéma tarifaire « C+S » n'est pas de nature à favoriser la concurrence entre les opérateurs de communications

Parmi les arguments en faveur de la généralisation du schéma tarifaire « C+S », quelle que soit la boucle locale d'accès, l'ARCEP indique dans son document que la mise en œuvre de cette option permettrait *« d'identifier clairement les responsabilités en matière de tarification, ce qui aurait comme impact de stimuler la concurrence en donnant aux consommateurs la possibilité de choisir en comparant séparément le prix du transport et le prix du service »*.

Cet argument doit être écarté pour deux raisons principales :

- La généralisation du schéma tarifaire « C+S » n'aura pas d'impact sur la concurrence entre les opérateurs de communication dans la mesure où les consommateurs choisissent leur opérateur de boucle locale essentiellement selon d'autres critères que les tarifs pratiqués pour accéder aux numéros spéciaux. Il n'est donc pas fondé de prétendre que ce schéma favorisera la concurrence, dès lors que le critère de choix premier de l'opérateur ne réside pas dans la tarification applicable aux numéros spéciaux.
- Dès lors que la concurrence entre les opérateurs de boucle locale ne peut être renforcée par l'introduction d'un schéma tarifaire en « C+S » et que la séparation des deux composantes C et S ne permet pas de mieux renseigner le consommateur sur le montant du tarif de la communication (C) dans la mesure où *l'air time* est variable et dépend d'un grand nombre de facteurs, il semble plus opportun d'inciter les acteurs à présenter un tarif global. Un tarif tout compris serait de nature à obliger les offreurs à appliquer un unique tarif de détail, quel que soit l'accès, et donc à inciter les fournisseurs de contenu à ajuster leurs marges et à négocier avec les opérateurs de boucle locale pour pouvoir pratiquer une différenciation tarifaire et rendre leurs services attractifs.

4.2 La généralisation d'un schéma tarifaire « tout compris » peut contribuer à renforcer la concurrence entre les fournisseurs de services

En préambule, il apparaît utile de souligner que l'argument qui consiste à dire que *« ce schéma tarifaire n'a jamais été contesté ou critiqué par les fournisseurs de contenus »*, est trop réducteur. La question n'avait en effet jusqu'alors jamais été clairement posée.

Avec l'introduction d'un débat autour des numéros spéciaux, certains fournisseurs de contenus se sont exprimés en faveur d'une intervention de l'ARCEP pour :

- d'une part, réguler les tarifs de gros de la prestation de départ d'appel qui est une prestation en monopole depuis un réseau donné. Le souhait des fournisseurs de contenu consiste notamment à ce que les opérateurs de communication soient soumis à une obligation d'orientation des tarifs de la prestation d'appel vers les coûts.

Ce type d'intervention réglementaire serait de nature à minimiser le coût de la composante « C ».

- d'autre part, les fournisseurs de contenu dénoncent le fait que la fixation du tarif de la composante « S » leur échappe pour une large part. En effet, ce tarif découle principalement des paliers tarifaires fixés par les opérateurs de boucle locale.

Par conséquent, il apparaît nécessaire de multiplier le nombre des paliers tarifaires proposés par les opérateurs de communication et éventuellement d'en revoir la grille pour lui donner une cohérence et une lisibilité accrues, en particulier pour rendre le tarif commun quel que soit l'opérateur de départ d'appel, afin que le fournisseur de contenu puisse construire une offre homogène avec un tarif unique indépendant de la boucle d'appel.

Une solution plébiscitée par les fournisseurs de contenu et les consommateurs consiste donc à généraliser le schéma tarifaire actuellement en vigueur dans la téléphonie fixe de façon à lever les principales difficultés suivantes :

- simplifier le tarif du service avec un tarif unique ;
- rendre le fournisseur de contenu maître de la politique tarifaire globale du service et donc renforcer la concurrence entre les fournisseurs de services à valeur ajoutée ;
- envisager une baisse du tarif de détail de la prestation globale, notamment en exigeant l'application d'un tarif de gros sur la prestation de départ d'appel acheté et revendue par le fournisseur de contenu.

5. DÉBAT AUTOUR DU PARTAGE DES RESPONSABILITÉS ET SUR LA CLARTÉ DES MODALITÉS DE RECOURS

5.1 Le partage de responsabilité entre ce qui relève du contenu et la mise à disposition technique du service n'a pas besoin d'être matérialisé par une segmentation du prix

L'une des principales velléités des acteurs à distinguer les deux composantes tarifaires, tient au souhait d'affirmer l'existence d'un partage plus net entre les responsabilités de chaque prestataire.

Il semble que les opérateurs de communications électroniques ne souhaitent endosser que la seule responsabilité technique de la prestation et ne veulent pas être inquiétés sur le plan déontologique par la nature des contenus véhiculés. Celle-ci doit apparaître comme de la seule compétence du fournisseur de service.

La distinction entre tarif de la communication et tarif du service peut, à cet égard, utilement contribuer à bien dissocier les deux activités. Cette commodité n'est cependant pas nécessaire sur le plan juridique dans la mesure où les dispositions contenues à l'article L.32-3-3 du code des postes et des communications électroniques découlant de la loi pour la confiance dans l'économie numérique sont claires sur le partage des responsabilités. Il est d'emblée prévu que, sauf situations particulières, l'opérateur de communication n'endosse aucune responsabilité pour les contenus qu'il transporte.

« Toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau de télécommunications ou de fourniture d'accès à un réseau de télécommunications ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison de ces contenus, que dans les cas où :

- *soit elle est à l'origine de la demande de transmission litigieuse ;*
- *soit elle sélectionne le destinataire de la transmission ;*
- *soit elle sélectionne ou modifie les contenus faisant l'objet de la transmission ».*

5.2 Garantir un haut niveau de clarté dans les modalités de recours mises à disposition des utilisateurs de SVA

Par construction, l'opérateur de boucle locale est celui qui dans la chaîne de l'offre des SVA dispose de la maîtrise de la relation client. Il est en effet en relation contractuelle permanente avec l'utilisateur final et maîtrise l'ensemble des fonctions allant de la distribution à la facturation du service.

Ceci explique pourquoi la gestion de la relation client est assurée dans son intégralité par l'opérateur de communication et non par le fournisseur de contenu, y compris les fonctions de recouvrement de créance dans la plupart des formules contractuelles liant les deux professionnels (clause de ducroire, facturation pour compte de tiers...).

De manière symétrique, il apparaît indispensable que les possibilités de recours données aux consommateurs, pour ce qui concerne des difficultés techniques d'accès à un service ou pour des problèmes de fourniture du service, s'effectuent par l'intermédiaire de l'opérateur chargé de la facturation. Cela se justifie au moins pour trois raisons :

- L'opérateur facturier est le seul interlocuteur clairement identifié par l'utilisateur du service, il est de surcroît le seul pour lequel le consommateur dispose des coordonnées du service réclamation ;

- En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement, le consommateur est dans l'impossibilité de savoir lequel des deux prestataires est défaillant ;
- Le coût engagé par le consommateur pour tenter de se faire dédommager ne doit pas être élevé. Toute pratique contraire peut s'apprécier comme un mécanisme de dissuasion caractérisant une volonté de déresponsabilisation.

La séparation formelle des deux prestations (communication et service) peut conduire les opérateurs de communication à adopter une attitude de « rejet de la faute », caractéristique d'une stratégie de déresponsabilisation fréquemment employée lorsqu'un service est rendu moyennant le concours de plusieurs acteurs identifiés de manière séparée au contraire des situations où le distributeur final endosse l'entière responsabilité des défaillances cumulées de l'ensemble des sous-traitants et fournisseurs amont. Pour les opérateurs de réseaux, arguant du bon fonctionnement des réseaux qu'ils mettent au service des fournisseurs de contenu, les dysfonctionnements réels ou supposés apparaîtront dans ce cas de figure comme le fait du fournisseur de contenu.

Au final, cette architecture de présentation du prix visant à mieux distinguer les acteurs intervenants dans la fourniture d'un service qui s'apprécie comme un tout, introduit le risque d'empêcher toute velléité de réclamation de la part du consommateur. En effet, en pratique ce schéma revient à imposer au consommateur qu'il identifie la cause de son problème et l'oblige, le cas échéant, à rechercher les coordonnées du fournisseur de service (dans les cas où il serait finalement avéré que ce dernier est responsable du dysfonctionnement).

Le maintien d'un schéma tarifaire proposant un prix global pour les prestations de service fournies via un numéro spécial contribue à renforcer la lisibilité sur les modalités et les voies de recours mises à disposition des utilisateurs finals. Ce qui milite là encore en faveur d'un schéma tarifaire unique calqué sur le modèle en vigueur dans la téléphonie fixe.

EN CONCLUSION

La généralisation de l'utilisation par les professionnels de numéros spéciaux a comme conséquence principale d'augmenter le budget communication des ménages français. Ces numéros ont en effet la double caractéristique d'être, pour nombre d'entre eux, « surtaxés » et surtout, d'être facturés en dehors des forfaits de plus en plus plébiscités par les consommateurs.

Dans ces conditions les revendications des consommateurs français sont de trois ordres :

1. **Transparence et simplicité des prix et des modalités de facturation** des prestations accessibles par téléphone. Le prix unique et universel semble répondre de manière adaptée à cette attente.
2. **Introduction de gardes-fou dans l'utilisation des numéros spéciaux** afin d'éviter l'exploitation abusive de situations d'aubaines, notamment en fixant des règles d'utilisation de ces numéros :
 - a. Pour les services de bases, la mise en place de numéros non-surtaxés (à coûts partagés ou géographiques) pourrait constituer une voie à explorer ;
 - b. La distinction entre services à valeur ajoutée et communications interpersonnelles devrait pouvoir être garantie sur le plan de la numérotation autant que sur le plan tarifaire ;
 - c. Le renforcement des contrôles *ex ante* sur les demandes d'utilisation des numéros spéciaux, en particulier pour les tranches les plus élevées, doit être envisagé.
3. **Mise à disposition de mécanismes de règlements amiables des litiges selon des modalités simples, claires et peu onéreuses.** Le guichet unique et gratuit d'accès apparaît évidemment comme la réponse la plus appropriée et la plus régulièrement sollicitée.