

Consultation ARCEP (janvier 2011)

« Propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques »

Les réponses de l'ACSEL

Préambule

En réponse à la consultation de l'ARCEP, l'ACSEL a fait porter ses réflexions sur les propositions 16 à 22, qui traitent plus particulièrement des services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA). Néanmoins l'Association s'étonne que cette consultation porte principalement sur la protection des consommateurs, ce qui est plutôt du ressort de la DGCCRF.

L'Acsel partage le constat qu'il faut redonner confiance au consommateur ainsi qu'à l'éditeur, par une refonte globale de la grille tarifaire SVA, de façon à assurer une réelle lisibilité et transparence et aussi à éviter les abus.

Pour ce qui est de la légitimité des usages et des tarifs qui leurs sont associés, l'Association estime que les choix correspondants sont de la seule responsabilité des éditeurs, dans le respect des lois et de la réglementation en vigueur.

Sur le plan de la valeur des SVA, telle qu'elle est perçue par les utilisateurs, la question de la qualité et de l'ergonomie est primordiale et ce, quel que soit le tarif.

L'ACSEL soutient plus particulièrement la création d'un niveau de prix dit « non gratuit non surtaxé » applicable à certaines catégories de services (notamment parmi ceux qui émanent de services publics), seule mesure susceptible de répondre à une exigence de service sinon gratuits du moins très bon marché, et en même temps, qui ne risquent pas d'entraîner des usages abusifs avec les conséquences que cela aurait sur la disponibilité et la qualité des services.

Proposition 16

S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- *veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;*
- *poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en œuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;*
- *engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011.*

Réponse

L'ACSEL considère qu'il est de la responsabilité de l'éditeur de déterminer librement le niveau de prix des services offerts, en fonction de son modèle économique et de son modèle tarifaire (forfait, abonnement, etc.) dans un contexte concurrentiel.

L'ACSEL

- est favorable à une solution de modulation tarifaire et participera aux travaux sur ce sujet qui seront lancés courant 2011;
- est prête à s'engager à mettre en œuvre une signalétique propre aux numéros SVA (hors numéros interpersonnels) dès 2011 ; la grille devra intégrer un tarif non gratuit non surtaxé (NGNS) et être compatible avec la grille issue des travaux de refonte. Elle devra ainsi intégrer de nouveaux paliers facturés à l'appel ;
- est soucieuse du maintien de l'écosystème pour les éditeurs et réaffirme que la remise à plat du système doit se faire avec le maintien global des équilibres économiques.

Voir ci-après, la proposition de signalétique en fonction du niveau de prix, identique à celle préconisée dans le document de l'ARCEP, à l'exception toutefois du niveau B de la signalétique qui ne doit pas porter, selon nous, sur les numéros géographiques (en 01 à 05) et non géographiques (en 09) ; ceux-ci ne font pas partie des numéros SVA et leur ajout à la signalétique SVA prêterait à confusion.

Signalétique	Tarification par minute	Tarification par appel	Numéros de cette catégorie
Inférieures ou égales à 100 g/km A	Gratuit tous réseaux, gratuit depuis les fixes		08 088, 080
de 101 à 120 g/km B	Non surtaxé (**)		
de 121 à 140 g/km C	0,01 à 0,06 €/min	0,01 à 0,18 €/appel	081
de 141 à 160 g/km D	0,07 à 0,15 €/min	0,19 à 0,45 €/appel	0820, 0821, 0825, 0826, 0884, 0890
de 161 à 200 g/km E	0,16 à 0,30 €/min	0,46 à 0,90 €/appel	0891, 0897
de 201 à 250 g/km F	0,31 à 0,45 €/min	0,91 à 1,35 €/appel	0892, 0898
supérieures ou égales à 250 g/km G	Autre		0899

Proposition 17

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008 dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après-vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés.

Réponse

Cette disposition aurait été plus rapidement appliquée si, dès le départ, les entreprises avaient pu disposer de numéro « non-gratuits non-surtaxés » dont le principe a été présenté aux consommateurs qui l'ont accueilli favorablement (présentée par FFT avec la MEDEF).

L'ACSEL estime donc, en accord avec la FFT, qu'il est très important de définir à court terme des numéros SVA en 08 non gratuits non surtaxés (NGNS), et le tarif correspondant pour les 3BPQ, de façon à permettre de limiter dès que possible le recours aux numéros 09 et géographiques (voire de les remplacer), qui sont utilisés anormalement, faute d'alternative autre que les numéros libre appel.

Le niveau de prix maximal pour que l'appel soit défini comme non-surtaxé correspond au fait que le service appelé ne doit pas générer de reversement, c'est-à-dire que le revenu net encaissé ne doit pas dépasser en moyenne ses coûts internes et externes de collecte et d'acheminement.

L'ACSEL rappelle que les communications interpersonnelles via des numéros géographiques en 01 à 05 et non géographiques en 09, sont basées sur l'interconnexion directe, l'OBL de départ maîtrisant le nombre d'accès simultanés qu'il achète à l'opérateur d'arrivée directement ou via un opérateur de transit ; s'il y a un pic d'appels important, le numéro appelé risque d'être non joignable et l'éditeur du service n'a aucune maîtrise sur cette non-qualité. Dans ce cas, l'OBL rémunère l'opérateur d'arrivée pour chaque terminaison d'appel.

L'accès à des SVA via des numéros spéciaux, 08 et 3BPQ en particulier, a été basé, au contraire, sur de l'interconnexion indirecte, l'opérateur d'arrivée achetant la collecte et pouvant dimensionner le nombre d'accès simultanés en fonction des pointes de trafic qu'il s'est engagé à accueillir auprès de ses clients éditeurs. L'interconnexion indirecte permet également la mise en œuvre de fonctionnalités à valeur ajoutée telles que la géo-localisation de l'appelant ou la transmission de contextes informatiques.

Proposition 18

Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

Réponse

L'ACSEL n'est pas compétente pour se prononcer sur l'intégration de ces numéros dans les offres d'abondance des opérateurs de boucle locale.

L'ACSEL rappelle toutefois que la solution pour prévenir ce genre de dérive (i.e. l'utilisation de numéros interpersonnels pour fournir un SVA) repose sur l'existence d'un palier tarifaire non gratuit non surtaxé qui puisse être associé à certains numéros SVA. La mise en place rapide de ce palier tarifaire laisserait le choix aux fournisseurs de service entre numéros SVA et numéros interpersonnels.

Proposition 19

L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus

ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance.

L'ARCEP, quant à elle, a adopté les décisions n° 2004-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Réponse

L'ACSEL est opposée au « tout gratuit », dont le risque est qu'il soit générateur de trafic parasite, ce qui aurait pour double effet de dégrader la qualité du service et d'en augmenter le coût. De plus, le « tout gratuit » entraînerait la dévalorisation du service aux yeux de l'utilisateur.

La perception d'un montant facturé, même très faible, est nécessaire. La solution préconisée par l'ACSEL du « non-gratuit non-surtaxé » (NGNS) devrait pouvoir aussi être utilisée à l'initiative des services administratifs qui le souhaiteraient. Il n'est en effet pas anormal que l'utilisateur contribue au prix du service, ne serait-ce qu'en supportant le coût du transport, comme il le fait habituellement lorsqu'il met un timbre-poste pour l'envoi de toute correspondance à ces mêmes services.

Par ailleurs, l'inclusion de l'*airtime* dans les forfaits mobiles vers les 080 et 081 depuis janvier 2010 a permis de limiter le coût de ces services pour l'utilisateur.

Proposition 20

Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.

Réponse

L'ACSEL est favorable à tout ce qui peut améliorer la visibilité tarifaire pour l'utilisateur mais ne s'estime pas compétente pour se prononcer sur cette proposition.

Proposition 21

Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call»), l'ARCEP va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage.

L'ARCEP invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.

Réponse

Cette mesure est peu claire. Seule l'interdiction, à laquelle l'ACSEL est favorable, du recours à des numéros de type 089 pour appeler des utilisateurs (suivant le principe des appels en rebond) permettrait aux opérateurs d'agir.

Si, selon ce que prévoit la proposition de l'ARCEP, un opérateur avait l'autorisation de couper certains services au vu des pratiques de ses éditeurs, cela entraînerait des difficultés juridiques qui l'exposeraient à des complications alors que l'interdiction pure et simple l'en exonèrerait. De plus, le dispositif d'indemnisation des utilisateurs victimes tel qu'il est envisagé par l'ARCEP serait compliqué, coûteux et pas forcément efficace.

Proposition 22

L'ARCEP propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter.

Réponse

L'ACSEL est favorable à la mise en place d'une instance d'autorégulation souple.