

A l'attention de Monsieur Philippe DISTLER, Directeur Général.

Réponse à la consultation publique sur les propositions faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales.

Nous, Axialys, sommes globalement d'accord avec les propositions de l'Arcep concernant la tarification et la déontologie des SVA. Seule partie de la consultation sur laquelle nous sommes réellement impliqués, et pour laquelle nous vous prions de trouver les remarques qui suivent :

- D'accord pour plus encore d'information sur les tarifs, par le biais du MGIT, ou d'une signalétique calquée sur l'étiquette énergie. Certains pays ont toutefois adopté une classification par typologie de numéros plus lisible. Et même si le 3008 apporte un plus, il reste relativement difficile pour un consommateur de connaître le prix exact qui lui sera facturé au moment où il s'apprête à émettre un appel...

- La frontière entre consommateur et professionnel s'avérant parfois plus que tenue, il nous paraît plus que difficile, voire préjudiciable de ne pas systématiser à l'ensemble des appels la diffusion de l'information tarifaire.
- Sans aucune exception, et notamment pour les opérateurs du 118 qui ont habilement su sortir du cadre prévu pour exploiter toutes sortes de services sur un palier tarifaire élevé, et parfois sans rapport avec l'annuaire".

- Notre activité d'hébergeur de services, mais aussi dans certains cas d'éditeur, nous pousse depuis des années à réclamer des paliers à tarification supérieure. Qui trouveraient facilement une place dans le paysage et le fonctionnement des SVA, et permettraient pour partie de réguler ce qui est fait dans l'illégalité. (nous avons des demandes pour des services professionnels type consultation juridique, ou hot-lines professionnelles pour lesquels il serait justifié de proposer un tarif d'appel bien supérieur à ceux qui existent jusqu'à présent).

- Ce qui va par ailleurs dans le sens d'une demande de régulation plus importante. Nous pensons en effet que les pirates de la télématique doivent être plus sévèrement réprimés car ils ternissent fortement ce marché. Or l'absence d'autorité et d'instance, depuis plusieurs années à laisser s'installer un non-droit dont tous les acteurs de ce marché sont parfaitement au fait. D'autant que certains se réjouissent de la sévérité de l'un pour mieux accueillir les services "border line". Concrètement c'est bien beau de rédiger de belles règles déontologiques, mais encore faut-il se donner les moyens de les faire respecter - à l'ensemble des acteurs !
La proposition 22 nous semble à ce titre prometteuse, mais devrait être plus précise dans la date de mise en place, ainsi que dans les moyens qui seront mis à disposition de cette instance pour faire respecter les règles....

- Enfin il va de soi qu'il ne doit pas y avoir une législation pour les opérateurs qui adhèrent à la FFT, et une autre pour ceux qui n'y adhèrent pas. Le fort engagement des membres de la FFT en faveur du décompte de l'airtime doit devenir une norme pour l'ensemble des opérateurs, au même titre que l'ensemble des règles demandées et acceptées par la grande majorité des acteurs.

--

Laurent Terrier

<mailto:lterrier@axialys.net>

AXIALYS Interactive

Energy Park Batiment 5

130 - 190 bd de Verdun

92413 Courbevoie Cedex - France

Tél. : 33 (0)1 70 200 200 - Fax : 33 (0)1 70 200 201

ma ligne directe : 01 70 200 205
