

Réponse du Groupe Iliad sur le projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA

Les SVA permettent à des tiers à la relation contractuelle entre un opérateur départ et un abonné de pouvoir tirer des revenus, parfois conséquents, en situation fixe et/ou de mobilité au moyen de l'infrastructure mise à disposition par les opérateurs.

Ce secteur recouvre plusieurs facettes. Historiquement, les SVA téléphoniques, traités en régulation symétrique pour ce qui concerne les accès fixes, et pour lesquels le constat d'activité ne satisfait ni les opérateurs départs, ni les éditeurs et encore moins les consommateurs, principalement en raison des latitudes prises par les opérateurs mobiles pour "surtaxer le surtaxé". A l'inverse, les SVA par messages textuels (SMS+), traités en autorégulation par l'ensemble des acteurs (opérateurs départs, opérateurs de collecte, agrégateurs, éditeurs...) ne semblent pas souffrir des dysfonctionnements qui ont présidé à la remise à plat par l'Autorité de la tarification de détail des SVA téléphoniques.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la décision n°05-1085 modifiée, en ce qui concerne la tarification du marché de détail des SVA, l'Autorité a souhaité consulter les acteurs du marché sur un projet de recommandation relative au marché de gros de l'interconnexion SVA.

Certes, les décisions de l'Autorité ont porté essentiellement sur la régulation de l'interconnexion fixe, mais il n'en demeure pas moins que les principes¹ qui ont été dégagés depuis 1997² restent d'actualité et peuvent aisément se transposer sur le mobile.

En effet, la présentation effectuée par l'Autorité ne semble pas tenir compte de la réalité proposée sur le mobile par Free depuis janvier 2012 : les appels vers les SVA sont facturés à l'identique du fixe, y compris les appels vers les Libre Appel. Soit trois ans avant l'échéance de janvier 2015, à des conditions exposées aux opérateurs et éditeurs dès la publication des offres d'interconnexion de Free Mobile.

Pour éviter des phénomènes de subvention croisée (l'ensemble des abonnés de l'opérateur départ finançant donc une prestation délivrée par des tiers), il semble crucial de conforter la règle, définie dès 1997, selon laquelle les coûts liés à l'acheminement de l'appel doivent être recouverts via l'opérateur de celui qui fournit la prestation commerciale SVA³.

¹ Trafic SVA de la responsabilité de l'opérateur arrivée, qui est responsable de l'architecture de collecte, de son dimensionnement, et détermine le tarif de détail selon le souhait de l'éditeur. Collecte assurée selon le mode Interconnexion Indirecte, les charges étant recouvrées via un départ d'appel facturé par l'opérateur départ à l'opérateur arrivée, le montant de ce dernier pouvant être régulé.

² Citons notamment les décisions n°1998-902, n°2000-489, n°2010-1351

³ Au demeurant position retenue par l'Autorité, cf. communiqué de presse du 17 juillet 2009 « rétablir une logique de la prise en charge d'une partie du coût de la communication par l'entreprise ou l'administration »

[http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1\[uid\]=1185&tx_gsactualite_pi1\[annee\]=&tx_gsactualite_pi1\[theme\]=&tx_gsactualite_pi1\[motscle\]=&tx_gsactualite_pi1\[backID\]=26&cHash=2cb29fe198](http://www.arcep.fr/index.php?id=8571&tx_gsactualite_pi1[uid]=1185&tx_gsactualite_pi1[annee]=&tx_gsactualite_pi1[theme]=&tx_gsactualite_pi1[motscle]=&tx_gsactualite_pi1[backID]=26&cHash=2cb29fe198)

Dès lors, la position d'Iliad est que **tout appel SVA doit reposer sur un modèle technico-économique distinct de l'interconnexion directe**, à savoir :

- **interconnexion indirecte** : il s'agit d'un service proposé par un tiers à la relation commerciale entre un opérateur départ et son abonné. Dès lors, principe de neutralité oblige, l'opérateur départ ne saurait se substituer audit tiers, ou le cas échéant l'opérateur appelé mandaté par ce dernier. Le trafic est de la responsabilité non pas de l'opérateur départ, mais de l'opérateur appelé qui maîtrise donc la qualité de service (dimensionnement de l'interconnexion, choix du mode de collecte...)
- **les charges spécifiques doivent être recouvrées sur l'appelé**, qui fournit une prestation commerciale, et non sur l'appelant : le kiosquier est payé par l'acheteur du journal pour le journal vendu (le montant étant reversé au journal), et (indirectement) par le journal pour la mise à disposition du kiosque.
- **lorsqu'elles donnent lieu à facturation de l'abonné final au titre de l'appel, les communications font l'objet de versements à l'opérateur appelé**, tenant compte des prestations assurées à ce titre par l'opérateur départ qui assume le risque commercial (obligation d'information tarifaire, plaintes consommateurs...)

Q.1 – REMARQUES PORTANT SUR LES RECOMMANDATIONS ENVISAGÉES

RECOMMANDATION N°1

Le Groupe Iliad souscrit à cette recommandation visant à reconnaître un départ d'appel dès lors qu'il est reconnu que les coûts complets peuvent varier selon que l'appel est initié au départ d'une boucle locale historique ou alternative, fixe ou mobile.

RECOMMANDATION N°2

L'Autorité préconise le renvoi aux négociations entre opérateurs quant aux modalités tarifaires de collecte des appels vers des numéros SVA à tarification banalisée. Sur le principe, le Groupe Iliad estime qu'un numéro SVA présente, s'agissant des modalités d'acheminement, la même typologie de coûts à recouvrer selon qu'il soit gratuit, banalisé ou surtaxé. La couverture des coûts rencontrés par l'opérateur départ pour acheminer un SVA doit donc être homogène, à l'instar de ce qui se pratique pour le SMS SVA (SMS+), qu'il soit gratuit / payant / surtaxé pour l'appelant.

Dès lors, l'interconnexion indirecte et le mécanisme de départ d'appel doivent s'appliquer quel que soit le tarif de détail du numéro SVA.

Concernant les versements, le Groupe Iliad estime que les numéros à tarification banalisée ne sauraient faire l'objet d'une rémunération de l'opérateur arrivée autre que dérivée des montants spécifiquement facturés par l'opérateur départ à son abonné au titre de la communication. Dit autrement, une communication qui ne ferait pas l'objet d'une valorisation, car incluse dans des formules d'abondance, ne saurait donner lieu à versement. Rappelons que les offres d'abondances ont été conçues sur une typologie d'appels interpersonnels. Permettre à des tiers de tirer des revenus via une terminaison d'appel

rémunérant non pas une communication interpersonnelles mais des communications vers des numéros SVA reviendrait à mettre en péril l'équilibre économique de ces offres, pouvant encourager des pratiques déjà condamnées par la Justice⁴.

RECOMMANDATION N°3

Concernant les SVA surtaxés, l'Autorité recommande d'exclure ces derniers du périmètre du départ d'appel.

Le Groupe Iliad ne partage pas cette recommandation qui semble appliquer un traitement discriminatoire selon que le SVA est vertueux, c'est à dire gratuit pour l'appelant, ou surtaxé.

Il y a ici une incohérence qui délivre un très mauvais signal aux acteurs économiques : « privilégiez les SVA payants, vous maximiserez vos revenus à moindre coût ».

D'un point de vue technique, les coûts d'acheminement d'un SVA sont indépendants de sa nature gratuite ou payante. La couverture des coûts rencontrés par l'opérateur départ pour acheminer un SVA doit donc être homogène, à l'instar de ce qui se pratique pour le SMS SVA (SMS+), qu'il soit gratuit / payant / surtaxé pour l'appelant.

RECOMMANDATION N°4

Concernant les offres existantes de reversement, Free souscrit dans ses grandes lignes quant aux trois premières orientations retenues :

- les offres existantes ne peuvent être modifiées que par des motifs légitimes
- l'augmentation des tarifs doit être proportionnée
- lissage dans le temps des augmentations

En revanche, concernant la quatrième orientation envisagée visant à encadrer le délai de préavis adapté aux contrats entre opérateurs et éditeurs, le Groupe Iliad se montre particulièrement réservé quant à la pertinence d'une telle approche. Pour la plupart, les éditeurs sont tiers à la relation contractuelle entre l'opérateur départ et l'opérateur arrivée, alors même que les opérateurs départ disposent d'une offre de reversement ouverte à tous, sans obligation d'interconnexion (l'éditeur SVA peut mandater un opérateur de collecte pour les prestations techniques). Dans ces conditions, il semble disproportionné d'imposer aux opérateurs départ un délai de préavis destiné à palier les inconvénients d'un choix réalisé par les éditeurs.

RECOMMANDATION N°5

Concernant le reversement, l'Autorité recommande que les nouvelles offres devront faire l'objet de conditions harmonisées au terme d'une négociation sectorielle. Sur le principe, le Groupe Iliad partage cette approche, en phase avec ce qui se pratique sur SMS+ qui par ailleurs fonctionne très bien avec aucune barrière à l'entrée.

⁴ Cf. Cour d'Appel d'Angers, 9 octobre 2007, n°06-1340 : « Que de tels procédés sont commercialement déloyaux et procèdent d'un usage abusif de la technique d'un tiers, en ce qu'ils reposent sur l'exploitation outrancière des failles des schémas d'utilisation des forfaits illimités commercialisés à l'époque ; qu'ils caractérisent la complicité, par incitation et fourniture de moyen, d'une action concertée des usagers des opérateurs de téléphonie en vue d'abuser de leur faculté d'accès illimitée au réseau de télécommunication »

RECOMMANDATION N°6

Le Groupe Iliad souscrit à cette recommandation visant à proposer de nouvelles conditions d'ici le 31 mars 2014. Pour ce qui concerne Free Mobile, les grandes lignes de l'offre SVA et de reversement associée ont été communiquées aux acteurs à la rentrée 2013 et finalisées avant la fin de l'année 2013. Elles ont vocation à être transposée aux appels au départ de Free.

Q.2 – REMARQUES COMPLÉMENTAIRES SUR LE PROJET DE RECOMMANDATION

Le Groupe Iliad entend revenir sur la présentation schématique de la chaîne de valeur des SVA faite par l'Autorité. La présentation de l'Autorité est incomplète mais surtout ne reflète pas la véritable chaîne de valeur économique des SVA.

En contradiction avec les analyses précédemment effectuées, notamment avec les décisions précédemment évoquées, l'Autorité semble en effet confondre chaîne contractuelle et chaîne économique.

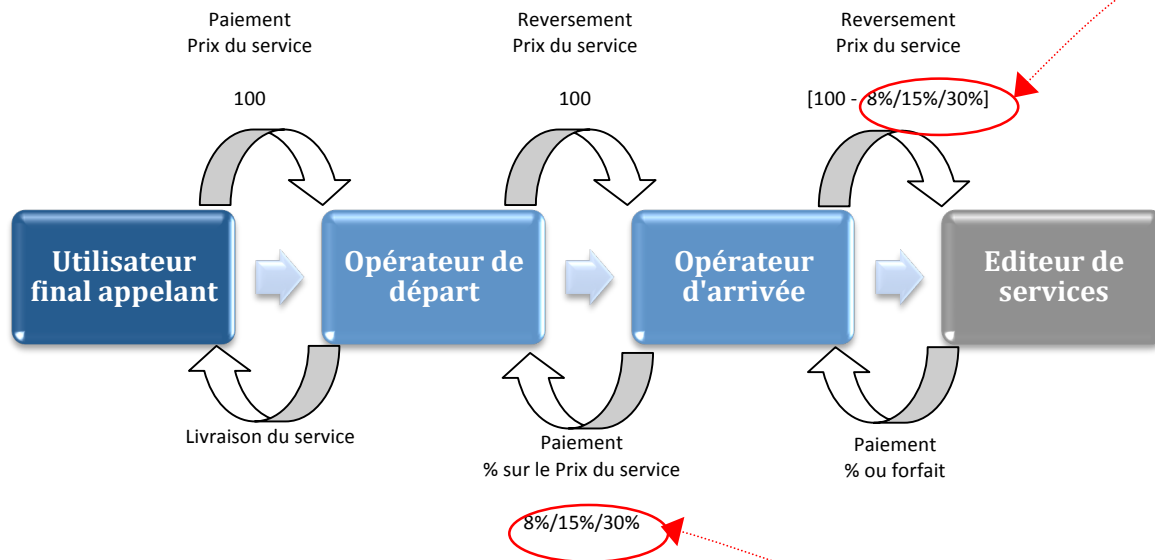
Or, la chaîne économique révèle que :

- les sommes perçues par l'opérateur de départ auprès des utilisateurs finals sont dûes aux éditeurs de services,
- la quote-part du prix du service versée à l'opérateur de départ constitue la rémunération de l'opérateur de départ par les éditeurs de services,
- la véritable rémunération de l'opérateur de départ pour le service rendu à l'opérateur d'arrivée est le départ d'appel.

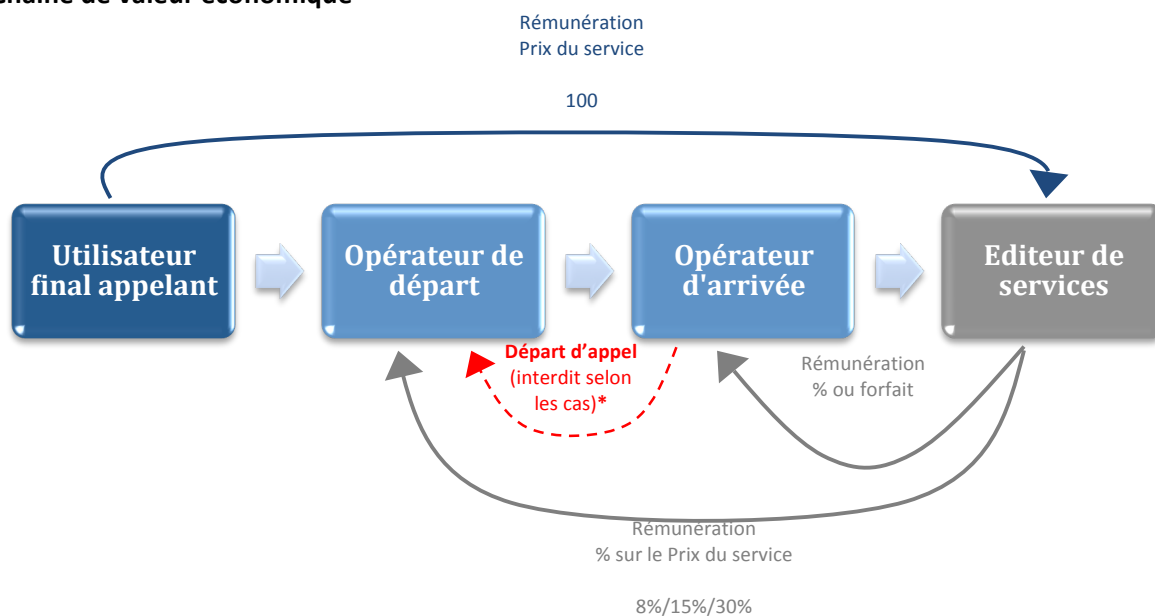
Toutefois, dans sa Recommandation n°3, l'Autorité entend **interdire** à l'opérateur de départ de **percevoir une rémunération** auprès de l'opérateur d'arrivée lorsque ce dernier perçoit une rémunération de la part des éditeurs de services. Autrement dit, l'Autorité permet à l'opérateur d'arrivée d'exercer une activité commerciale auprès des éditeurs de services sans avoir à rémunérer le fournisseur du réseau (opérateurs de départ) sur le marché de gros !

Le motif avancé par l'Autorité est que l'opérateur de départ perçoit déjà une rémunération sur le marché de détail. Toutefois, cette rémunération n'a pas pour objet de subventionner l'activité des opérateurs d'arrivée qui eux-mêmes vendent des prestations auprès des éditeurs de services.

Chaîne de valeur contractuelle



Chaîne de valeur économique

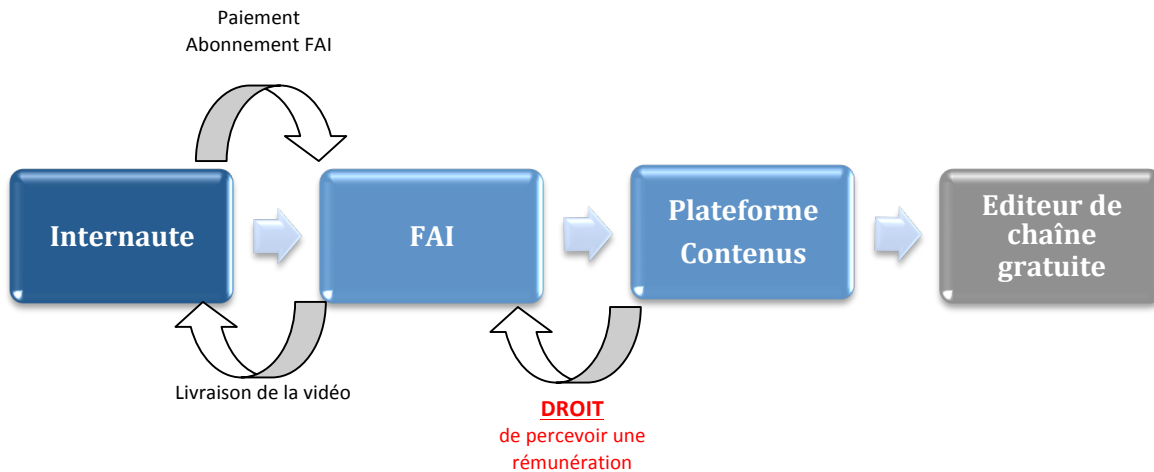


* Selon la Recommandation n°3 : Pour les numéros à tarification majorée, il est recommandé qu'aucune prestation de départ d'appel SVA ne soit facturée sur le marché de gros par l'opérateur de départ à l'opérateur d'arrivée. Départ d'appel

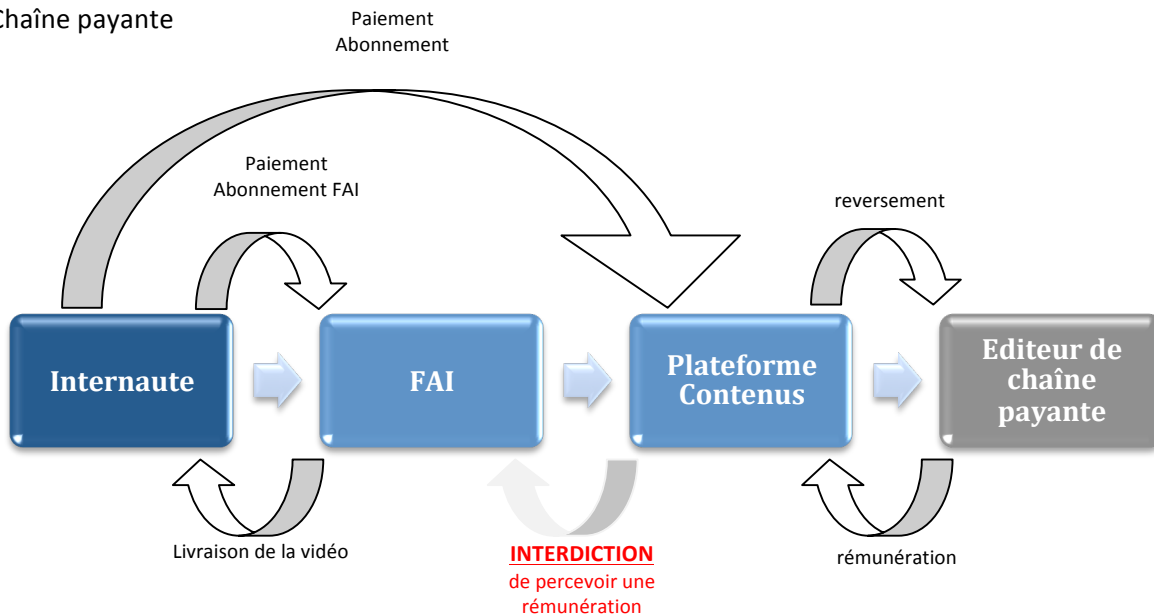
On pourrait dupliquer la Recommandation n°3 proposée par l'Autorité notamment sur l'interconnexion data et la fourniture de chaînes gratuites et payantes : un éditeur de chaîne passe par un opérateur d'arrivée (une plateforme de contenus sur Internet) pour mettre à disposition sa chaîne aux utilisateurs finals d'un opérateur de départ (FAI).

Cela donnerait ce qui suit :

Chaîne gratuite



Chaîne payante



Or, le Président de l'Autorité a récemment rappelé que « Si l'on considère l'autre « couple », les FAI et les over-the-top, là aussi il y a des questions de principe et des questions de niveau. Sur le principe, je confirme les propos de Françoise Benhamou : le principe de neutralité du Net n'interdit nullement de faire payer l'interconnexion. Ce n'est ni obligatoire, ni interdit. ».

Il ressort clairement que l'interconnexion peut être payante et qu'il n'est pas possible d'interdire de faire payer un opérateur qui souhaite s'interconnecter au réseau d'un autre opérateur.

Dès lors, la Recommandation n°3 serait inapplicable à l'interconnexion data mais elle pourrait valablement interdire à l'opérateur de départ de faire payer l'interconnexion voix à un opérateur d'arrivée pour les SVA ?

Le choix de l'Autorité d'adopter une recommandation et non une décision pour autoriser ou non la facturation d'un départ d'appel démontre en lui-même que l'Autorité ne peut pas interdire à l'opérateur de départ de facturer à l'opérateur appelant la prestation de départ d'appel fournie.

Plus largement, en tentant d'interdire à l'opérateur de départ de facturer des frais d'interconnexion à l'opérateur d'arrivée, l'Autorité consacrerait le principe de la gratuité de l'accès aux réseaux dès lors que l'utilisateur final rémunérerait l'opérateur de départ. Les conséquences de ce signal seraient désastreuses pour les opérateurs de départ à l'heure où justement la question du partage de la valeur économique entre les fournisseurs d'accès (fixe et mobile) et les fournisseurs de services est l'objet de débats politique ou réglementaire et où la valeur des réseaux est contestée par les fournisseurs de services et ce, à leur seul bénéfice.

Or, d'une part, le départ d'appel et la rémunération proportionnelle de l'opérateur de départ n'ont pas le même objet et sont indépendants.

Le départ d'appel a pour objet de couvrir les coûts de l'opérateur de départ en contrepartie de la fourniture de l'accès à son réseau et de l'usage de ce dernier par l'opérateur d'arrivée. L'assiette de calcul du départ d'appel est la quantité de trafic échangé, celle-ci est indépendante de la valeur de ce trafic tant pour l'utilisateur que pour l'opérateur d'arrivée ou l'éditeur. Le prix du départ d'appel n'est pas lié au prix des prestations vendues par l'opérateur d'arrivée aux éditeurs de service.

La rémunération proportionnelle de l'opérateur de départ a pour objet de rémunérer l'opérateur de départ pour l'accès à sa base d'utilisateurs. L'assiette de calcul de la rémunération proportionnelle est la valeur du trafic échangé entre l'utilisateur et l'éditeur.

Cette rémunération est similaire à la rémunération demandée par l'opérateur de départ lorsqu'il fournit l'accès à sa base clientèle dans le cadre d'opérations de marketing direct. Toutefois, selon le raisonnement de l'Autorité, l'opérateur de départ étant déjà rémunéré par les utilisateurs, l'accès à la base utilisateurs pour des opérations de marketing direct devrait être gratuit pour les annonceurs...

D'autre part, la rémunération de l'opérateur de départ pour l'accès et l'usage de son réseau est juste par nature, les opérateurs de départ sont des sociétés commerciales et il n'est ni dans leur nature, ni normal pour elles de rendre des actes sans contrepartie.

Le Groupe Iliad estime que la discussion de la valorisation de la rémunération est juste afin que celle-ci ne constitue pas une barrière à l'entrée.

Au même titre que les acteurs sur le marché du SMS Push sont parvenus à un consensus sur la valorisation des SMS Push sur le marché de gros, il appartient aux acteurs sur le marché du départ d'appel de parvenir à un consensus sur la valorisation de celui-ci.

Le Groupe Iliad constate proposer, pour le mobile, un départ d'appel d'un montant de 0,029 € HT/mn⁵ lorsque deux opérateurs de téléphonie mobile pratiquent des tarifs prohibitifs supérieurs à ■ et ■ et un opérateur, Orange, a fait le choix de valoriser à zéro le départ d'appel sur son réseau. L'Autorité ne se laissera pas abuser par cette dernière valorisation, Orange est l'opérateur qui conteste tout départ d'appel à partir du réseau mobile et est le premier opérateur sur le marché de gros de l'accès aux numéros spéciaux, tout en facturant des prestations de collecte à ses clients ayant souscrit à sa gamme de services « Numéros Accueil ». Pour des raisons évidentes, Orange privilégie ses activités commerciales sur le marché de gros de l'accès aux numéros spéciaux dont il est le seul à tirer un bénéfice au détriment de la juste valorisation des réseaux dont ses concurrents pourraient tirer un bénéfice.

Q.4 – SUR LA MODIFICATION DE L'INTERDICTION DE LA PRATIQUE D'APPELS A REBOND

Le Groupe Iliad souscrit pleinement aux orientations envisagées par l'Autorité visant à étendre le périmètre de l'interdiction de la pratique d'appels à rebond (« ping call »), en abaissant les seuls tarifaires. D'une manière générale, Iliad estime que seul un numéro Libre Appel peut être proposé lorsque l'identifiant n'est pas un numéro interpersonnel.

⁵ Un niveau proche du niveau historiquement pratiqué sur le fixe, qui n'a nullement empêché les éditeurs SVA de proposer leurs services aux abonnés de boucles locales autres que celle de l'opérateur historique