

LA REVUE STRATEGIQUE DE L'ARCEP

Contribution de la société 118 218 Le Numéro

Consultation publique du 13 novembre au 4 décembre 2015



Question 13 : Quelle place pour l'autorégulation ?

Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur le développement d'une autorégulation, en particulier sur la place de l'autorégulation et l'accompagnement de l'ARCEP dans la mise en œuvre de l'autorégulation.

La société 118 218 Le Numéro (« Le Numéro ») est un opérateur de renseignements téléphoniques déclaré auprès de l'ARCEP. Elle se félicite que l'ARCEP prenne en considération l'intérêt des mesures mises en place par les acteurs du marché des communications électroniques en vue de l'application de la réglementation.

Comme le souligne l'ARCEP, le marché des communications électroniques a, dans un premier temps, donné lieu à une période de régulation intensive. Aujourd'hui l'ARCEP constate qu'il n'est plus nécessaire d'imposer une réglementation trop lourde aux acteurs de ce marché. Elle envisage ainsi un allègement de la régulation. Cet allègement pourrait, selon elle, prendre deux formes : l'allègement pur et simple de la régulation asymétrique du marché ainsi que la possibilité laissée aux acteurs du marché de mettre en place les règles nécessaires à la mise en œuvre de la régulation déjà en place ou de futures règles de principe. Dans ce dernier cas, les acteurs du marché seraient en charge de définir les règles s'inscrivant dans le prolongement des chantiers engagés par l'ARCEP. Ce fonctionnement parce qu'il s'inscrit dans un cadre collaboratif et négocié permettra une meilleure fluidité des décisions ainsi qu'une meilleure adaptation de celles-ci aux processus en place. Une telle autorégulation permettra donc d'alléger le poids de la régulation pesant sur les acteurs du marché tout en garantissant la mise en place de règles transparentes et adaptées aux besoins du marché.

Le Numéro souhaite contribuer à cette question de l'autorégulation en ce qui concerne plus particulièrement le marché des services à valeur ajoutée (SVA) sur lequel elle intervient en tant qu'opérateur de renseignements téléphoniques. Ce marché fait depuis plusieurs années l'objet d'une régulation contraignante. Ce marché est particulièrement spécifique notamment en raison de l'existence de deux catégories d'acteurs, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de service, dont l'intervention conjointe est indispensable à la fourniture des SVA. Le fonctionnement de ce marché dépend donc de la capacité de ces deux acteurs à définir des règles communes équitables.

1. LA PLACE DE L'AUTOREGULATION DANS LE MARCHE DES SVA

Le marché des SVA a fait l'objet de diverses mesures de régulation permettant en particulier :

- d'assurer l'**accès aux SVA par tous les utilisateurs**, quel que soit leur opérateur de communications électroniques,
- la mise en place d'une **prestation de facturation pour compte de tiers** fournie par tous les opérateurs de communications électroniques aux éditeurs de service,
- d'assurer une **transparence tarifaire** à destination des utilisateurs finals notamment grâce à l'organisation des tranches de numéros en fonction des tarifs pratiqués par l'éditeur de service et la dissociation des tarifs applicables à la communication, d'une part, et la fourniture du SVA, d'autre part.

De ces différentes règles a découlé la mise en place, par les acteurs du marché, d'une autorégulation ayant pour objectif de définir les règles de fonctionnement concrètes à mettre

en œuvre. Cette autorégulation constitue en quelque sorte le « décret d'application » des règles plus générales fixées par l'ARCEP.

- ⇒ Une fois que les règles de principe régissant un marché sont clairement définies en ce qu'elles permettent à l'ensemble des acteurs d'accéder à ce marché, la définition des règles pratiques de mise en œuvre de ces principes devraient relever de la compétence des acteurs du marché.
- ⇒ Ainsi ce ne serait que dans le cas où les acteurs du marché ne seraient pas en mesure de fixer ces règles ou que l'un ou l'autre des acteurs du marché concerné refuserait d'appliquer ces règles communes que l'ARCEP interviendrait pour imposer une « régulation d'application ».

2. LE RÔLE DE L'ARCEP DANS LA MISE EN ŒUVRE DE L'AUTOREGULATION

Il nous semble que l'ARCEP pourrait avoir un rôle double dans la mise en œuvre de l'autorégulation.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous considérons que les principes du fonctionnement du marché sont largement définis et que l'intervention de l'ARCEP, en tant que régulateur, n'est plus indispensable. Selon nous, l'ARCEP pourrait s'en remettre, pour la mise en œuvre et l'évolution des règles d'application des principes aux acteurs du marché.

Toutefois et afin de s'assurer de la mise en œuvre de ces règles en toute transparence, l'ARCEP devrait avoir, selon nous, les rôles suivants :

- La définition des périmètres sur lesquels une autorégulation doit nécessairement être mise en œuvre
- La définition des conditions de transparence et de délai de mise en œuvre de l'autorégulation attendue
- La possibilité de sanctionner les acteurs du marché en cas d'insuffisance :
 - La possibilité de se saisir d'un sujet relevant de l'autorégulation mais pour lequel les acteurs du marché n'ont pas adopté les règles d'application conformément au pouvoir défini par l'ARCEP (délai, périmètre)
 - La possibilité de contester des règles d'application prises en violation des règles hiérarchiquement supérieures
 - La possibilité d'être saisie par tout acteur du marché qui souhaiterait contester des règles d'application adoptées.

Il nous semble donc que l'ARCEP devrait délaïsser son pouvoir de régulateur *a priori* au profit d'un pouvoir de contrôle et de régulation *a posteriori*. Il nous paraît en effet pertinent de responsabiliser les acteurs d'un marché pour définir de manière transparente les règles pratiques de mise en œuvre des principes.

Dans un tel fonctionnement, les règles pratiques seraient définies par les acteurs du marché alors que les principes resteraient du ressort de l'ARCEP. En outre l'ARCEP gagnerait en autorité puisqu'elle pourrait sanctionner l'inaction du marché ou la mise en œuvre de règles en violation avec les principes.

3. UN EXEMPLE D'AUTOREGULATION : LA MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES TARIFAIRES DE LA DECISION C+S¹

L'ARCEP a défini dans sa décision C+S les catégories de SVA et attribué à chacune d'elles des plafonds tarifaires pour la facturation des services fournis. Par exception à ce qui précède, les services de renseignements téléphoniques ne sont soumis à aucun plafond du fait de la spécificité de leur activité.

La décision C+S a en outre imposé que le service (la composante « S » de l'appel vers un SVA) soit facturé au même tarif quel que soit l'opérateur de départ de l'appel.

Cette décision, pour être respectée par les acteurs du marché, a nécessité la mise en place de règles d'application visant notamment à :

- Mettre en place un système d'information unique utilisé par l'ensemble des acteurs du marché afin d'assurer la facturation selon un prix unique quel que soit l'opérateur de départ
- Définir les règles informatiques permettant d'associer un type de numéro spécial à un plafond tarifaire
- Définir des paliers tarifaires applicables à chaque type de numéro spécial afin de permettre aux éditeurs de services de choisir leur prix de facturation tout en permettant une facturation harmonisée.

Cette autorégulation a été définie dans le cadre de l'Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs (APNF)² par la mise en place du **Référentiel unique des numéros SVA (RSVA)**.

Le RSVA a vocation à être utilisé, directement ou indirectement, par la totalité des acteurs impliqués par la production, l'acheminement et la facturation des SVA. Il met en place un mode d'échange centralisé comprenant l'ensemble des numéros SVA et leurs tarifs de détail.

L'autorégulation est même allée au-delà de la définition des règles d'application des principes fixés dans la décision C+S puis qu'elle a plafonné, en pratique, les tarifs pouvant être facturés pour l'utilisation des services de renseignements téléphoniques.

Pour les services de renseignements téléphoniques, 19 paliers tarifaires mixtes allant jusqu'à 3,50 euros TTC par charge d'appel et par minute ont été définis.

¹ Décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005

² Cette association a été créée le 20 janvier 2009 par neuf opérateurs de communications électroniques (B3G, BOUYGUES TELECOM, COLT, COMPLETEL, FRANCE TELECOM, FREE, PROSODIE, SFR, VERIZON) pour réduire les délais de mise en œuvre de la portabilité et améliorer la qualité de service.

Code tarif	Famille	Tarif communicat	Tarif à la minute (HT en centimes)	Tarif à la minute (TTC en centime)	Tarif à l'appel (HT en centimes)	Tarif à l'appel (TTC en centimes)	Commentaires
M003*	M	B	9,167	11	93,333	112	Réservé aux 118 XYZ
M004*	M	B	28,333	34	112,500	135	Réservé aux 118 XYZ
M005*	M	B	124,167	149	124,167	149	Réservé aux 118 XYZ
M006*	M	B	37,500	45	130,833	157	Réservé aux 118 XYZ
M007*	M	B	41,667	50	157,500	189	Réservé aux 118 XYZ
M008*	M	B	41,667	50	165,833	199	Réservé aux 118 XYZ
M009*	M	B	82,500	99	165,833	199	Réservé aux 118 XYZ
M010*	M	B	165,833	199	165,833	199	Réservé aux 118 XYZ
M011*	M	B	41,667	50	182,500	219	Réservé aux 118 XYZ
M012*	M	B	182,500	219	182,500	219	Réservé aux 118 XYZ
M013*	M	B	41,667	50	208,333	250	Réservé aux 118 XYZ
M014*	M	B	82,500	99	208,333	250	Réservé aux 118 XYZ
M015*	M	B	208,333	250	208,333	250	Réservé aux 118 XYZ
M016*	M	B	229,167	275	229,167	275	Réservé aux 118 XYZ
M017*	M	B	82,500	99	249,167	299	Réservé aux 118 XYZ
M018*	M	B	165,833	199	249,167	299	Réservé aux 118 XYZ
M019*	M	B	249,167	299	249,167	299	Réservé aux 118 XYZ
M020*	M	B	270,833	325	270,833	325	Réservé aux 118 XYZ
M021*	M	B	291,667	350	291,667	350	Réservé aux 118 XYZ

Tableau récapitulatif des paliers tarifaires réservés aux 118XYZ implémentés dans le RSVA

L'APNF a réalisé le « Guide du futur utilisateur » pour présenter le RSVA et aider les différents acteurs dans la détermination de leur(s) rôle(s) vis-à-vis du RSVA, leur choix d'implémentation et l'identification et la planification des tâches à réaliser en fonction des choix réalisés.

En conséquence, ce qui aurait nécessairement donné lieu à un contentieux de la part des opérateurs de renseignements téléphoniques a pu être accepté dans le cadre de l'autorégulation parce que les paliers (i) ont été définis en concertation avec tous les acteurs et (ii) pourront être revus en cas d'évolution du marché. Contrairement à diverses décisions de règlement de différend entre les opérateurs de réseaux et les éditeurs de services qui ont été critiquées par les opérateurs en raison de leur caractère trop favorable à ces derniers au détriment des éditeurs de service et des consommateurs.

⇒ **La mise en œuvre de la décision C+S constitue un bon exemple d'autorégulation efficace puisqu'elle met en place des règles contraignantes et transparentes permettant in fine d'assurer la protection des consommateurs.**

L'efficacité de cette autorégulation nous permet donc de considérer qu'il n'est pas nécessaire de réguler plus avant le marché, d'autant qu'il existe par ailleurs une autorégulation déontologique de celui-ci. En effet, Le Numéro est d'avis que toute tentative de soumettre le marché des SVA à une réglementation plus rigoureuse serait susceptible d'entraîner des effets néfastes sur le développement sain de celui-ci.

A cet égard, Le Numéro souhaite tirer l'attention de l'ARCEP sur la transposition en droit français des nouvelles dispositions communautaires en matière de services de paiement.

3.1 Le risque découlant des nouvelles dispositions liées au projet de Directive DSP II et du Projet de loi Numérique

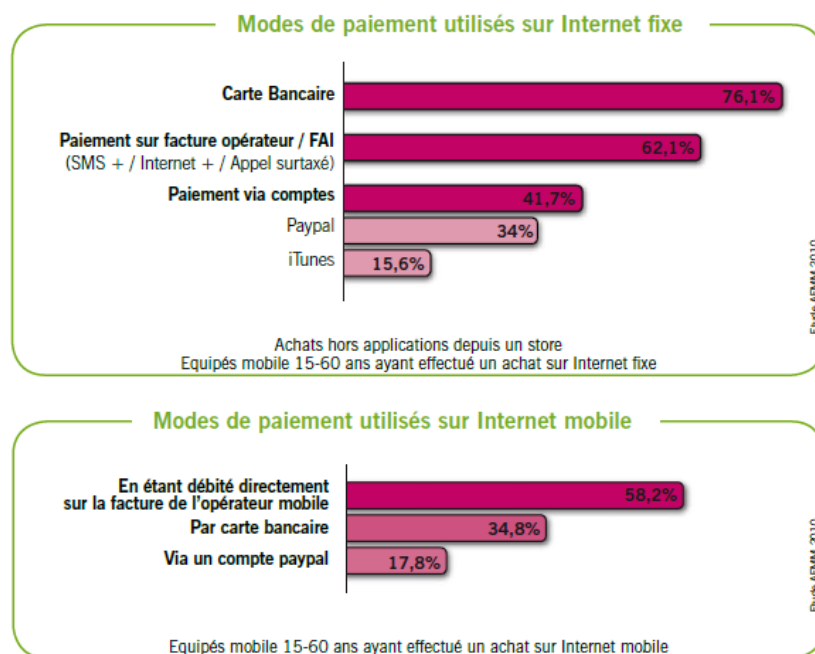
Aux termes de l'article 3(l) de la Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 (« DSP I »), la législation européenne en matière des services de paiement ne s'applique pas aux « opérations de paiement exécutées au moyen d'un appareil de télécommunication (...) lorsque les biens ou les services achetés sont livrés et doivent être utilisés au moyen d'un appareil de télécommunication (...) ».

Cette disposition de la directive a été transposée sans modification en droit français à l'article L.311-4 du code monétaire et financier.

Les SVA, tels que les services de renseignements téléphoniques, bénéficient de cette exemption et ne se voient pas appliquer la réglementation bancaire aux opérations de paiement qu'ils recouvrent.

Ce fonctionnement est aujourd'hui largement établi, dans le cadre de la réglementation des SVA et de l'autorégulation du marché. Il n'a pas donné à contestation de la part des acteurs du marché ni même des utilisateurs.

Il représente en outre un fort potentiel économique puisqu'en 2011, le paiement sur facture opérateur était le 1^{er} mode de paiement utilisé sur l'Internet mobile et le second sur l'Internet fixe.



Cependant, Bruxelles envisager de réviser cette exemption dans le cadre de son projet de Directive sur les services de paiement (« DSP II »). Celui-ci vient restreindre le périmètre de cette exemption en imposant un plafond de 50 EUR par transaction et un plafond cumulé de 300 EUR par mois par consommateur.

⇒ **Au-delà de ces plafonds, les opérations de paiement ne bénéficieraient donc plus de l'exemption de l'application de la réglementation bancaire.**

Le projet de loi pour une République numérique reprend *in extenso*, dans sa version publique, les dispositions du projet de DSP II.

Toutefois, il importe de noter que l'article 37 du Projet de loi Numérique dans sa version du 6 novembre 2015 va au-delà des textes de la DSP II dans la mesure où cet article, modifiant l'article L. 521-3 du code monétaire et financier, consiste à supprimer l'exemption dont bénéficient les SVA et à soumettre les opérations de paiement exécutées au moyen d'un appareil de télécommunication pour des biens et services livrés et utilisés au moyen de cet appareil à la réglementation applicable à la mise à disposition ou gestion de moyens de paiement.

Ainsi seules les opérations de paiement exécutées au moyen d'un appareil de télécommunication pour des biens et services livrés et utilisés au moyen de cet appareil ou la collecte de dons et l'achat de tickets électroniques sont concernées, respectant le double plafond de 50 euros par acte et 300 euros par mois et par abonné bénéficieront d'un allègement de la réglementation applicable à la mise à disposition ou gestion de moyens de paiement.

En conséquence, et alors même que les services de paiement opérés au travers des SVA ne soulèvent pas de problème, les SVA seraient soumis :

- A la réglementation définie par l'ARCEP,
- A l'autorégulation définie par les acteurs du marché,
- A la réglementation applicable aux consommateurs,
- A la réglementation applicable à la mise à disposition ou gestion de moyens de paiement, soit de manière partielle en-deçà du double plafond, soit de manière totale si le double plafond n'était pas respecté.

Le Numéro tient à préciser que, pour l'utilisateur non professionnel de services de renseignements téléphoniques, s'il est difficile pour celui-ci d'atteindre le plafond de 50 EUR par transaction au regard du plafond tarifaire de 3,50 euros TTC par charge d'appel et par minute susmentionné, le plafond de 300 EUR par mois par consommateur est censé tenir compte de nombreuses transactions, qui ne sont pas limitées aux celles de renseignements téléphoniques (ex. le paiement pour des activités caritatives), et donc pourrait potentiellement être dépassé.

De plus un tel plafond mensuel ne serait pas applicable aux lignes PABX d'entreprises, derrière lesquelles peuvent se trouver des centaines d'utilisateurs, ou serait atteint instantanément, car ne représentant pas l'usage réel. Il ne peut donc manifestement pas être appliqué aux entreprises.

Ainsi Le Numéro s'exposera à un vrai risque de se voir appliquer une réglementation bancaire qui impose de lourdes obligations pour des montants resteraient minimes.

3.2 Les effets néfastes des nouvelles dispositions

Le Numéro souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur deux effets particulièrement néfastes engendrés par les nouvelles dispositions, tant sur les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques que sur les utilisateurs.

3.2.1 L'effet néfaste sur les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques

Les propositions en cours de discussions prévoient une exemption des règles applicables aux services de paiement (DSP II) ou une réglementation bancaire légère (Projet de loi dans sa version du 6 novembre 2015) sous réserve du respect d'un double plafond : (i) 50 euros par opération et (ii) 300 EUR par mois toutes opérations de paiement cumulées pour un même abonné « résidentiel » / consommateur.

Il faut ici rappeler que les règles déontologiques applicables aux SVA³ prévoient déjà des plafonds de facturation applicables aux consommations. Ainsi, dans le cadre des SVA, l'éditeur limite, par numéro appelé :

- Le montant total des dépenses de l'utilisateur à 500 Euro TTC par couple appelant/appelé et par mois calendaire.
- Le montant total des dépenses de l'utilisateur à 100 Euro TTC par couple appelant/appelé et par jour calendaire.
- Le montant total des dépenses de l'utilisateur à 24 Euro TTC par couple appelant/appelé pour chaque appel.

Il en ressort qu'une régulation supplémentaire apparaît inutile.

Au-delà de cette constatation, si le premier plafond peut être implémenté dans les systèmes d'informations des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques, le second est intégralement reporté sur les systèmes d'information des opérateurs. Ces derniers sont alors les seuls à pouvoir gérer l'atteinte de ce plafond. Plusieurs options sont envisageables :

- le contrôle de la consommation en temps réel, nécessitant de basculer tous leurs clients dans un système voisin du prépayé, impliquant des investissements lourds ;
- un traitement de la facturation mensuelle des abonnés une fois que les SVA ont été utilisés, lors de l'émission de la facture en se contentant de ne pas facturer les montants au-delà du plafond. **Pour les montants dépassant le plafond, aucun reversement ne serait alors dû aux fournisseurs des SVA alors même que les services ont été effectivement fournis ;**
- tout autre mécanisme de répartition des revenus, proportionnelle, prioritaire...

Il est clair que la restriction ou l'abrogation de cette exemption aurait des conséquences particulièrement néfastes pour les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques puisqu'ils se verraient obligés de choisir entre la diminution automatique de leur chiffre d'affaires ou la mise en place d'une réglementation bancaire particulièrement lourde.

En pratique les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques risquent de ne pas avoir les moyens leur permettant de mettre en œuvre ces nouvelles obligations.

- ⇒ Une telle réglementation risque de désavantager les « petits » fournisseurs de réseau ou de services de communications électroniques qui ne seront plus en mesure de proposer ces services dans la mesure où ils n'auront pas les ressources financières et humaines pour mettre en place la réglementation applicable à la mise à disposition ou gestion de moyens de paiement.
- ⇒ Les fournisseurs de réseau ou de services de communications électroniques les plus importants bénéficieront de ce fait d'un **avantage indû au détriment des plus petits renforçant ainsi la concentration verticale du secteur et appauvrissant la concurrence par les services.**

En conclusion, les nouvelles dispositions pourraient avoir des répercussions importantes sur les marchés des communications électroniques, tant en terme de nombre d'acteurs pouvant y intervenir, qu'en terme d'accès aux réseaux puisque **le respect de cette réglementation**

³ Recommandations déontologiques applicables aux SVA téléphoniques – Version 2015 publiée le 22 juin 2015 et applicable au 1^{er} juillet 2015

pourrait devenir une condition d'accès aux réseaux des opérateurs de communications électroniques. Or ce n'est pas le cas actuellement, la réglementation en vigueur se contentant de faire référence aux demandes raisonnables des fournisseurs de SVA.

3.2.2 L'effet néfaste sur les utilisateurs

3.2.2.1 La difficulté pour le consommateur d'accéder à des services de renseignements téléphoniques composant du service universel

La mise en place du double plafond pour bénéficier de l'exemption à l'application de la réglementation bancaire aura pour conséquence que (i) soit le fournisseur de services de renseignements téléphoniques met en place cette réglementation, (ii) soit il met en place des mesures permettant d'empêcher le consommateur d'accéder aux SVA au-delà de ces plafonds.

Or, si aucune conséquence néfaste pour le consommateur ne pourra découler de l'interdiction d'accéder à la plupart des SVA (services pour adultes, météo, bourse...), il en est nécessairement différent pour l'utilisation des services de renseignements téléphoniques et, plus largement, tout service universel.

Tout d'abord, et à l'instar d'autres séries de numéros des SVA, le préfixe « 118 » ne détermine pas le niveau tarifaire du service. Figurent ainsi sous le même préfixe « 118 » des tarifs premium aussi bien que gratuit (tel le 118713 de la société 118 218 Le Numéro). Le blocage de la série 118XYZ dans son ensemble reviendrait à exclure des services de tarifs totalement disparates (dont des gratuits).

En pratique, de nombreux appels vers le service de renseignements téléphoniques de Le Numéro consistent à mettre en relation des clients vers des services d'urgence divers ou des services publics que le public ne mémorise pas. C'est le sens de la mission des services de renseignements téléphoniques au titre de l'annuaire universel tel que défini par le Code des postes et des communications électroniques.

En effet, si un fournisseur de services de renseignements téléphoniques était contraint de rendre impossible l'accès à ses services de renseignements téléphoniques à tout utilisateur qui dépasserait les plafonds susmentionnés afin de ne pas mettre en place la réglementation applicable à la mise à disposition ou gestion de moyens de paiement, ce fournisseur, son opérateur voire le régulateur pourraient être tenus responsables du non acheminement d'appel dans des situations d'urgence.

D'ailleurs, il ne semble ni possible ni souhaitable de couper globalement l'accès aux services de renseignements téléphoniques, sachant que contrairement aux services que le public ne parvient pas à mémoriser, les services de renseignements téléphoniques ont des numéros facilement mémorisables.

L'ensemble de ces constatations a d'ailleurs conduit la DGCCRF à exclure les fournisseurs des renseignements téléphoniques de la consultation visant à mettre en place un blocage par les consommateurs le souhaitant de l'accès aux numéros de SVA.

En outre, dans le cadre des discussions relatives au projet de Directive DSP II avec la Commission européenne, Les fournisseurs de renseignements téléphoniques dont Le Numéro ont évoqué à plusieurs reprises la nécessité d'exclure les services de renseignements téléphoniques du champ d'application du projet de Directive compte tenu de l'importance de l'accès en permanence des utilisateurs à ces services dans des situations d'urgence. Cette

position est également partagée par de divers Etats membres, dont l'Allemagne et le Royaume-Uni.

3.2.2.2 L'impact négatif sur les utilisateurs professionnels

Les services de renseignements téléphoniques sont des services qui s'adressent dans une proportion élevée à des professionnels et entreprises. Les clients dans ce cas sollicitent les services de renseignements téléphoniques en grande majorité dans le but de rechercher un fournisseur, un commerce, un service, et moins fréquemment les coordonnées de particuliers.

Ces utilisateurs professionnels, auxquels les nouvelles dispositions relatives à la protection du consommateur ne sont pas censées s'appliquer, pourront toutefois risquer de se priver d'un service utile dans la mesure où la mise en place du double plafond susmentionné ne permettra pas de faire la distinction entre le consommateur et l'utilisateur professionnel. En conséquence, Le Numéro considère que **(i) l'autorégulation actuellement implémentée sur le marché des SVA, caractérisée par le mécanisme de RSVA, dans le respect des plafonds tarifaires fixés par l'ARCEP est largement suffisante pour protéger les consommateurs des SVA contre les risques financiers majeurs et que (ii) les dispositions projetées visant à soumettre les opérations de paiement dans le cadre des renseignements téléphoniques à une lourde réglementation est susceptible de porter atteinte aux intérêts des fournisseurs des renseignements téléphoniques et à ceux des utilisateurs professionnels et des consommateurs.**

Question n°15 : Accompagner les transitions sur les marchés

Les contributeurs sont invités à exprimer leurs remarques sur les sujets qui devraient faire l'objet d'une adaptation ou d'une levée de la régulation ainsi que sur l'approche associée de l'ARCEP.

L'INSTAURATION D'UNE TOTALE TRANSPARENCE SUR LES TARIFS DES SVA

La décision C+S a imposé la décomposition du prix d'un appel vers un SVA en deux parties :

- La composante « C » correspond au coût de la communication facturé par l'opérateur de départ de l'utilisateur
- La composante « S » correspond au coût du service facturé par l'éditeur de service proposant le SVA

Cette décomposition permet donc au consommateur de connaître les différents coûts de son appel.

Cependant **la transparence n'est pas complète dans la mesure où elle ne fait pas apparaître le coût de la prestation de facturation pour compte de tiers qui est reversé à l'opérateur de départ.** En effet, dans le cadre actuel « C+S », la composante « C » ne couvre pas toutes les sommes perçues par l'opérateur au titre de la fourniture de l'accès à des SVA. Dès lors que le consommateur n'est pas conscient qu'une partie importante des sommes (pouvant aller jusqu'à 25% de celles-ci) qu'il a payées sont reversées à son opérateur de boucle locale, l'opérateur de départ n'aura absolument aucune incitation à

baisser son taux de commissionnement au titre de la facturation pour le compte de tiers dans la mesure où cette baisse n'apparaîtra pas dans la décomposition du prix d'un appel vers un SVA. Ceci explique sans doute d'ailleurs pourquoi les prestations offertes par les opérateurs de réseau aux fournisseurs de SVA en France coûtent beaucoup plus chères que dans des autres pays en Europe. Il faut en outre rappeler que cette information est mise à disposition des consommateurs dans d'autres Etats de l'Union Européenne. A titre d'exemple, au Royaume-Uni la composante « C » inclut l'intégralité des sommes encaissées par à l'opérateur au titre de la fourniture de l'accès à un SVA, y compris notamment le coût correspondant à la prestation de facturation pour le compte de tiers. D'un côté, la composante « S » ne concerne que les sommes effectivement perçues par l'éditeur. Ainsi le consommateur est pleinement conscient et informé des sommes qui reviennent effectivement à l'opérateur. Le Numéro tient à souligner que dans ces circonstances le taux de commissionnement pour la facturation pour le compte de tiers réclamé par l'opérateur est en général compris entre 3% et 15%, soit deux fois moins cher que celui pratiqué en France.

- ⇒ **Il nous semble indispensable que l'ARCEP intervienne afin d'imposer, soit que la composante « S » fasse apparaître la part de reversement à l'opérateur de départ au titre de la facturation pour compte de tiers, soit que la composante « C » révèle toutes les sommes versées ou reversées à l'opérateur au titre de la fourniture de l'accès à un SVA.**

Par ailleurs, le coût de la prestation de facturation pour compte ne fait pas l'objet d'une régulation claire et peut atteindre des montants extrêmement importants.

A cet égard, Le Numéro déplore l'absence d'une concurrence effective sur le marché de la prestation de facturation pour le compte de tiers du fait que les éditeurs de service sont contraints de contracter avec les opérateurs pour facturer leurs abonnés « résidentiels ». Ainsi Le Numéro tient à souligner l'importance d'encadrer d'avantage la mise en place de la prestation de facturation pour compte de tiers de sorte que les opérateurs soient tenus de fournir ladite prestation dans des conditions équitables prédéterminées par l'ARCEP.

En effet, dans la mesure où la régulation de ce point est vague : ***l'opérateur de départ peut obtenir une rémunération raisonnable pour la prestation de facturation pour compte de tiers qu'il fournit à l'éditeur de service.***

Cette imprécision de la régulation concernant la rémunération des prestations de facturation pour compte de tiers a permis à certains opérateurs de tenter de facturer aux éditeurs de services des montants quasiment confiscatoires. Ainsi certains opérateurs de départ ont tenté d'imposer une facturation pour cette prestation correspondant à 30% des sommes facturées par l'éditeur de service. Cette position n'a été rendue possible que dans la mesure où (i) cette prestation est indispensable pour les éditeurs de service qui ne sont pas en mesure de procéder à une facturation directe de leurs clients et (ii) aucune alternative n'existe puisque seul l'opérateur de départ peut facturer pour compte de tiers son client.

C'est dans ces conditions que Le Numéro s'est vue contrainte de saisir l'ARCEP d'un règlement de différend sur ce sujet.

Dans sa décision de règlement de différend n°2014-0845-RDPI en date du 24 juillet 2014, l'ARCEP a reconnu que la facturation du service de facturation pour compte de tiers à hauteur de 30% n'était effectivement pas raisonnable et a indiqué que dans les conditions de l'espèce une facturation à hauteur de 25% était recevable.

Cependant, le raisonnement sur ce point de l'ARCEP n'est pas convaincant car elle ne définit pas clairement les éléments sur la base desquels le calcul de la rémunération pour cette prestation doit être effectué. Dès lors, l'ensemble des opérateurs de départ a considéré qu'une rémunération de 25% était raisonnable, et s'est instantanément aligné sur ce taux.

Cette situation a pour effet d'appauvrir nettement les possibilités d'intensité concurrentielle pour ces services. La régulation impose aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques de pratiquer le même tarif de détail quel que soit le réseau, tandis que les opérateurs de réseau pratiquent tous les mêmes tarifs prohibitifs d'accès au réseau et de facturation pour le compte de tiers, ce tarif n'étant pas communiqué à l'utilisateur final. Cette régulation a donc non seulement des effets anti-concurrentiels mais aussi porte gravement atteinte aux intérêts des consommateurs dans la mesure où les opérateurs, dans le cadre actuel « C+S », n'auront aucune incitation à baisser leurs taux de commissionnement au titre de la facturation pour le compte de tiers alors que les fournisseurs ne pourront que transférer cette partie du coût aux consommateurs.

⇒ **Il nous semble nécessaire que l'ARCEP modifie les règles applicables afin de rendre transparent vis-à-vis des consommateurs, le tarif perçu par les opérateurs de réseau dans la fourniture d'accès aux SVA.**