

**REPONSE DE L'ASSOCIATION DES RENSEIGNEMENTS POUR TOUS A LA
CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP SUR LE PROJET DE DECISION
RELATIF A LA REORGANISATION DES TRANCHES DE NUMEROS
COMMENÇANT PAR 08 ET DES NUMEROS COURTS**

2.g. Cas particulier de la facturation des services de renseignements téléphoniques

Dans leur réponse à la consultation publique de l'été 2011, les éditeurs de service de renseignements téléphoniques, dont le service est accessible *via* des numéros de la forme 118 XYZ, souhaitent maintenir une tarification « mixte » dans la mesure où leur prestation comprend :

- une « composante « à l'appel » du prix du service [qui] a vocation à couvrir la prise en charge de l'appel par un téléconseiller » ;
- une « composante « à la durée » [qui] a vocation à rémunérer le service de mise en relation ».

Ces services faisant déjà l'objet de dispositions spécifiques au sein du plan national de numérotation en application de la décision n° 05-0061 leur dédiant les numéros de la forme 118 XYZ, il semble légitime de permettre, à titre dérogatoire, le maintien d'une tarification mixte à l'acte et à la durée afin de leur permettre de continuer à proposer à leurs clients une prestation de mise en relation avec les personnes dont les coordonnées ont été fournies.

Ainsi, dans le cas où, pour les numéros de la forme 118 XYZ, serait choisie une tarification mixte, les plafonds tarifaires applicables seraient de :

- 5,00 € par appel pour la composante à l'appel ;
- 0,06 € par minute, facturé à la seconde dès la première seconde, pour la composante à la durée.

Le plafond de la composante à la durée est proportionné au regard des coûts liés à la prestation de transfert d'appel justifiant cette dérogation :

- le prix de la terminaison d'appel fixe est inférieur à 0,005 € / min HT ;
- le prix de la terminaison d'appel mobile est inférieur à 0,02 € / min HT ;
- les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques sont des opérateurs et peuvent accéder aux offres des opérateurs de transit pour acheminer les appels nationaux.

Par ailleurs, les chiffres du troisième trimestre 2011 de l'observatoire des marchés des communications électroniques en France montrent que le prix moyen d'un appel vers un service de renseignements téléphoniques était de 1,78 € HT soit environ 2,13 € TTC, montant plus de deux fois inférieur au plafond tarifaire de la composante à l'acte.

Réponse de l'ADRT :

Le marché des services de renseignements téléphoniques accessibles par le biais de numéros 118XYZ est un marché spécifique à part entière¹ qui se distingue des services à valeur ajoutée (SVA). Ce marché est issu de la déréglementation d'un monopole public.

Les services de renseignements téléphoniques sont ainsi réglementés et, à ce titre, contribuent financièrement au service universel, contrairement aux éditeurs de SVA, et reçoivent de l'ARCEP des ressources en numérotation au format 118XYZ. Les relations entre les services de renseignements téléphoniques et les opérateurs, propriétaires de bases annuaires, sont réglementées pour la mise à disposition des listes d'abonnés par la décision de l'ARCEP n°2006-0639 du 30 novembre 2006 et par le code des communications électroniques.

Les services de renseignements téléphoniques diffèrent également de la plupart des SVA dans le sens où les prestations de services de renseignements téléphoniques sont effectuées par des personnes physiques et non des « robots » automatisés. Les services de renseignements téléphoniques remplissent également un rôle d'intérêt général en ce qu'ils sont accessibles à tous, y compris les personnes en situation d'isolement géographique sans accès à internet.

Si la plupart des appels sont de courte durée, un certain nombre d'entre eux conduisent à la fourniture de services complémentaires et les appels peuvent se prolonger plusieurs minutes (mise en relation, demandes multiples, réservations...).

C'est pourquoi l'ADRT se félicite que l'ARCEP ait souhaité maintenir un palier mixte.

Cependant, il y a une incompréhension sur laquelle nous souhaiterions revenir. Plafonner la composante durée à un niveau aussi bas que 6 centimes par minute aurait, en pratique, plusieurs conséquences néfastes :

- La durée des appels de renseignements téléphoniques peut être variable en fonction des demandes des utilisateurs (demandes uniques, multiples, recherche inversée, recherche internationale...). Dès lors, facturer à l'utilisateur une partie fixe très élevée et un coût à la durée proportionnellement insignifiant générerait une facturation inéquitable puisque cela pénaliserait fortement les utilisateurs souhaitant optimiser leurs communications par des appels de courte durée.
- Une forte composante fixe augmenterait le prix des services de renseignements téléphoniques, alors même que ceux-ci pourraient être beaucoup moins coûteux pour les appels de courte durée, si les services de renseignements avaient plus de flexibilité pour moduler le prix à la durée. Ce modèle tarifaire serait bien évidemment préjudiciable au marché des renseignements téléphoniques et accentuerait, à n'en pas douter, la baisse déjà significative des appels vers les services de renseignements téléphoniques.
- Ce modèle de rémunération risquerait également de freiner l'innovation et le développement de services premium poussant les services de renseignements téléphoniques à limiter le plus possible la durée des appels. Cette évolution irait à l'opposé de ce qui était initialement recherché au moment de la dérégulation à savoir un meilleur service pour l'utilisateur final.

¹ Arrêt du Conseil d'Etat, section du contentieux, 25 juin 2004, société Scoot France et Fonecta n°249300 et 249722

- Enfin, le modèle économique des services de renseignements téléphoniques serait fortement affecté puisque la prise en charge de la rémunération du téléconseiller se fait à la fois par le coût initial et par le prix à la durée. Ces activités ont déjà un équilibre fragile et plusieurs centaines d'emplois seraient menacés.

Par ailleurs, l'ADRT attire l'attention de l'ARCEP sur le risque d'atteinte au principe de liberté des prix des services de renseignements téléphoniques, tel que prévu par l'article L.410-2 du code de commerce que le plafonnement induit. L'ARCEP doit veiller à maintenir la liberté des services de renseignements téléphoniques de fixer un tarif, qu'il soit à l'appel ou à la durée ou encore mixte, respectant cette liberté tarifaire.

L'ADRT suggère que l'ARCEP renonce à fixer des plafonds pour les 118XYZ, ou les fixe à un niveau tel que ceux-ci ne portent pas, en pratique, atteinte à la liberté des prix.

Il est aussi important de noter qu'une révision annuelle des plafonds doit être prévue pour que la liberté des prix soit préservée dans le temps et puisse s'adapter à l'augmentation du coût de la vie.

* * *

2. Pratiques consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée

Depuis plusieurs mois, une nouvelle catégorie de sites internet se développe et est susceptible d'avoir un impact significatif sur la disponibilité de la ressource. Leur principe consiste à référencer, en se présentant comme des annuaires, des personnes physiques ou morales (entreprises, commerçants, administrations) afin de leur associer un numéro à tarification majorée en substitution de leur numéro fixe géographique ou non géographique usuel. Lors d'un appel à ces numéros, l'éditeur exploitant le site perçoit un reversement sur le montant facturé à l'appelant lors des appels vers les entités ainsi référencées.

L'Autorité craint l'impact du développement d'une telle pratique sur la rareté de la ressource dès lors que la personne, physique ou morale, qui répond *in fine* à l'appel n'a pas exprimé explicitement son accord pour recevoir des appels *via* un numéro à tarification majorée.

Affecter un numéro à tarification majorée à des utilisateurs sans recueil formel de leur consentement préalable est une pratique qui constitue une mauvaise gestion de la ressource rare en ce qu'elle multiplie, sans besoin exprimé, le nombre de numéros affectés à des utilisateurs qui disposent déjà d'un numéro fixe géographique, non géographique ou mobile.

Dès lors, l'utilisation de tels numéros spéciaux pour des services d'annuaire internet doit être proscrite.

Question n° 5.

Que pensez-vous d'interdire l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro ?

Réponse de l'ADRT :

L'ADRT souscrit à la réflexion de l'ARCEP. On assiste en effet à un phénomène d'ampleur sur le web entraînant un manque de transparence pour les consommateurs appelants et appelés.

Il apparaît que ce type d'appel à tarification majorée fait par nature partie intégrante du métier des services de renseignements téléphoniques. Dès lors, les annuairistes qui sont les seuls à obtenir les bases de données des opérateurs peuvent pâtir de la confusion que feraient les utilisateurs entre leurs services réglementés (garants d'exhaustivité et de qualité) et ces annuaires opportunistes qui ne respectent pas la réglementation en vigueur.

L'ADRT considère donc que la mise en relation vers un correspondant au travers d'un appel surtaxé doit être réservée aux services de renseignements téléphoniques titulaires de numéros au format 118XYZ attribués par l'ARCEP et que ce recours aux numéros surtaxés ne soit possible que dans des proportions modérées, par exemple lorsqu'un véritable service est rendu dans l'opération ou lorsque le titulaire du numéro destinataire a souscrit au service.

L'ADRT est pleinement en accord avec la proposition de l'ARCEP pour les acteurs non titulaires d'un 118XYZ.

* * *

Les Membres de l'ADRT :

Rayane Chawaf

France Telecom – Orange (118712)

Valerie Schwartz

Pages Jaunes (118008)

Charles Tonlorenzi

Le 118000

Nik Hole

118 218 Le Numéro

* *

*