

QUESTIONNAIRE QUALITATIF

« SERVICES VOCAUX A VALEUR AJOUTEE »

1. MODE D'EMPLOI

Le présent questionnaire s'adresse à tous les acteurs concernés par la fourniture de services spéciaux, et recouvre à la fois des marchés de détail et des marchés de gros. L'Autorité tient à ce que tous puissent s'exprimer librement à cette occasion et vous invite à diffuser ce questionnaire le plus largement possible. Certaines parties du questionnaire sont plus particulièrement destinées à une catégorie donnée d'acteurs. Toutefois, l'ensemble des contributeurs sont invités à s'exprimer sur les questions posées s'ils s'estiment concernés.

S'agissant des informations communiquées dans le cadre du présent questionnaire, l'Autorité les traitera dans le respect du secret des affaires et selon les mêmes modalités que les analyses déjà menées jusqu'à présent. En particulier elle rappelle que l'article L.36-3 dispose que "*les personnels des services de l'Autorité sont tenus au secret professionnel pour les faits, actes et renseignements dont ils ont pu avoir connaissance en raison de leurs fonctions*".

2. SOCIETE OU ASSOCIATION INTERROGEE

- 2.1. Pouvez-vous préciser les coordonnées de votre groupe (ou association) ?
- 2.2. Pouvez-vous préciser les coordonnées d'un (ou plusieurs) contact pour l'analyse des marchés et les réponses au questionnaire (nom, fonction, numéro de téléphone, e-mail) ?

3. PRESENTATION DE LA CHAINE DE VALEUR ET DES PRESTATIONS OFFERTES

Comme la notice de présentation générale des questionnaires l'a rappelé, l'Autorité a identifié **plusieurs acteurs au niveau de la chaîne de valeur**, ainsi que **deux types de prestations fournies** (la prestation liée à l'**acheminement physique du trafic** d'une part, et la **prestation liée à l'accès au contenu** d'autre part, qui correspond notamment à la prestation offerte par l'OBL de facturation à ses abonnés pour l'accès aux contenus fournis par les éditeurs de contenu).

- 3.1. Quelle est la position de votre groupe, actuelle ou prévisible, sur les différents maillons intervenant dans la fourniture des services spéciaux qui ont été identifiés par l'Autorité ?¹

<i>Maillon de la chaîne de valeur</i>	<i>Rôle de votre groupe au niveau de ce maillon</i>
1. Opérateur de boucle locale assurant la facturation de ses abonnés pour les appels vers les SVA vocaux	-
2. Opérateur de transit	-
3. Opérateur de collecte / kiosqueur	-
3. Opérateur de collecte / offreur de prestation de collecte pour compte de tiers	
4. Fournisseur de services	-

¹ Orange France répondra séparément du reste du groupe France Télécom.

5. Editeur de contenu	-
-----------------------	---

3.2. Lorsque des filiales de votre groupe interviennent sur certains maillons de la chaîne, veuillez le préciser en accompagnant leur nom de la parenthèse « filiale » dans la 2^{ème} colonne.

4. QUESTIONS COMMUNES A TOUS LES ACTEURS

4.1. Achat et / ou fourniture de prestations

- 4.1.1. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous fournissez et préciser les acteurs auxquels vous les fournissez (en les citant).
- 4.1.2. Veuillez décrire les prestations que vous achetez et préciser les acteurs auxquels vous les achetez (en les citant).
- 4.1.3. Veuillez rapprocher chaque configuration dans laquelle vous vous trouvez des configurations de la chaîne de valeur que l'Autorité a identifiées et présentées dans la note de présentation générale des questionnaires : pour cela, veuillez illustrer sur des schémas analogues les configurations dans lesquelles vous vous trouvez lorsque ces dernières ne correspondent pas à celles identifiées par l'Autorité. [Lorraine : proposition de fusion de 3 et 4 car je ne vois pas l'application concrète du 3]
- 4.1.4. Considérez-vous les catégories d'acteurs et de prestations identifiées par l'Autorité comme pertinentes ? Si non, quelles catégories d'acteurs et / ou de prestations proposez-vous ?

4.2. Fonctionnement du secteur

- 4.2.1. Rencontrez-vous des difficultés techniques ou opérationnelles lors de l'achat ou de la fourniture de vos prestations ? Si oui, quelles en sont les raisons (par exemple suite à la portabilité de certains numéros associés à des SVA vocaux) ?
- 4.2.2. En particulier, que pensez-vous du basculement du schéma d'interconnexion² indirecte (qui est aujourd'hui celui existant, au moins pour les appels passés depuis les boucles locales fixes) vers un schéma d'interconnexion directe ? Quelles seraient les conséquences pour vous ? Identifiez-vous d'éventuels risques associés à ce basculement, en particulier en ce qui vous concerne ?

4.3. Lisibilité tarifaire

- 4.3.1. Comment percevez-vous aujourd'hui la lisibilité tarifaire de ces services pour les utilisateurs finals ? Identifiez-vous des éléments qui font obstacle aujourd'hui à une bonne lisibilité tarifaire ? Si oui, lesquels ?
- 4.3.2. Selon vous, quelles actions permettraient d'améliorer la lisibilité tarifaire, notamment de délivrer dans de meilleures conditions une information tarifaire (aussi bien à travers des supports publicitaires, que préalablement à la communication ou pendant l'appel par ex.) ?

² Ici est concerné l'acheminement physique du trafic.

Veillez préciser ces actions éventuelles (de quel ordre, de la responsabilité de quel acteur, etc.)

- 4.3.3. Dans ce contexte, que pensez-vous de l'instauration d'un principe de tarification séparant le prix du transport / communication³ et le prix du contenu au service ?
- 4.3.4. Identifiez-vous des conditions à l'instauration de ce principe (par exemple la condition qu'une grille d'un nombre raisonnable de prix de service soit commune à l'ensemble des opérateurs de boucle locale) ?
- 4.3.5. Considérez-vous que l'éventuelle hétérogénéité des prix de transport entre opérateurs de boucle locale constituerait un problème au niveau de la lisibilité tarifaire ? Pourquoi ? Le cas échéant, que proposez-vous ?
- 4.3.6. Identifiez-vous d'éventuels risques associés à l'instauration de ce principe (ex. risque inflationniste) ? Identifiez-vous d'éventuels risques qui vous concernent en particulier ?

5. QUESTIONS AUX CONSOMMATEURS

- 5.1. Selon vous, comment un particulier ou une entreprise compare-t-il les prix proposés par chaque OBL pour les appels depuis sa boucle locale vers un SVA vocal ? Quelles remarques formuleriez-vous à ce sujet ?
- 5.2. Pensez-vous que le prix pour les appels vers des SVA vocaux joue un grand rôle dans le choix par l'abonné de son offre de communications ?
 - 5.2.1. S'agissant des services à valeur ajoutée, utilisez-vous indifféremment les services vocaux et ceux proposés sur d'autres médias (SMS, etc.) ? Pour quelles raisons ?

6. QUESTIONS AUX OPERATEURS DE BOUCLE LOCALE (OBL)

6.1. Questions générales

- 6.1.1. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous fournissez et préciser les acteurs auxquels vous les fournissez (en les citant). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.
- 6.1.2. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous achetez et préciser les acteurs auxquels vous les achetez (en les citant). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.

6.2. Conditions techniques et tarifaires des prestations fournies

- 6.2.1. Pour chaque prestation offerte (en distinguant la prestation d'acheminement du trafic de la prestation liée à l'accès au contenu⁴), veuillez décrire les modalités de contractualisation. En particulier veuillez détailler :

³ Pour les appels mobiles, l'équivalent de l'*airtime*

- les conditions techniques, notamment :
 - i. l'architecture d'interconnexion
 - ii. les modalités de dimensionnement des ressources d'interconnexion (qui en est responsable ? quel processus opérationnel suit ce dimensionnement ? etc.)
- les conditions tarifaires :
 - i. Veuillez communiquer les conditions tarifaires standard consenties
 - ii. Pratiquez-vous des remises au volume ou des intéressements au volume ? Si oui, sous quelles conditions ? Veuillez fournir une grille standard.
- les éventuelles conditions particulières devant être remplies par les acteurs acheteurs pour qu'ils puissent acheter ces prestations.

Veuillez nous communiquer une copie de la convention ou du contrat dont fait l'objet la fourniture de vos prestations.

6.3. Ouverture de numéros relatifs à des services spéciaux depuis votre boucle locale

- 6.3.1. Veuillez décrire le processus d'ouverture de numéros associés à des services vocaux à valeur ajoutée pour que ces services puissent être accessibles depuis votre boucle locale. Précisez le calendrier de ce processus.
- 6.3.2. Existe-t-il des services vocaux à valeur ajoutée qui ne sont pas accessibles depuis votre boucle locale ? Si oui, pour quelles raisons ?
- 6.3.3. Inversement, existe-t-il des services vocaux à valeur ajoutée qui sont accessibles exclusivement depuis votre boucle locale ? Si oui, pour quelles raisons ?
- 6.3.4. Veuillez alors décrire les conditions spécifiques, notamment techniques et tarifaires, dans lesquelles vous fournissez une prestation d'accès exclusif d'un contenu (i.e. contenu accessible seulement depuis votre boucle locale).

6.4. Prestation d'acheminement physique du trafic

- 6.4.1. Considérez-vous que vous fournissez, ou que vous vendez, des prestations d'acheminement physique du trafic, telles que la note de présentation générale des questionnaires les définit ? Si non, pour quelles raisons ?
- 6.4.2. Veuillez préciser le(s) schéma(s) juridique(s) et technique(s) retenu(s) et l'expliquer. Notamment ce schéma relève-t-il de l'interconnexion directe, ou de l'interconnexion indirecte ?
- 6.4.3. Veuillez décrire les modalités de traduction des numéros correspondant aux services spéciaux en numéros géographiques (comment est-elle réalisée, par quel acteur, à quel niveau du réseau, etc.)

⁴ Ces notions sont expliquées dans la note de présentation générale des questionnaires.

6.5. Prestation liée à l'accès au contenu (incluant la facturation et éventuellement le recouvrement) que vous fournissez

- 6.5.1. Veuillez préciser le(s) schéma(s) juridique(s) retenu(s) et l'expliquer. (ex. : achat pour revente, délégation de paiement, etc.).
- 6.5.2. Veuillez préciser les responsabilités des parties, en particulier s'agit-il d'une facturation en nom propre, d'une facturation pour compte de tiers ? A qui appartient la créance et qui assure le recouvrement ? Qui est responsable du contenu ? En cas de schémas multiples possibles, comment est fait le choix du schéma retenu ?

6.6. Tarification de détail

- 6.6.1. Veuillez communiquer la grille des tarifs de détail correspondant aux communications vers les SVA vocaux (au moins pour les tranches de 08AB figurant dans la table de correspondance relative aux dénominations des services). . En pratique, les tarifs de détail sont-ils à la durée, à l'appel, ou mixtes ?
- 6.6.2. Comment cette grille a-t-elle été élaborée ? Notamment, a-t-elle été élaborée par rapport à des tarifs de détail d'autres OBL comme France Telecom par exemple ?
- 6.6.3. Veuillez décrire le processus de fixation du tarif de détail pour les appels vers les services vocaux à valeur ajoutée, et en particulier, veuillez rappeler quel acteur (vous ou l'éditeur de contenu) fixe ce tarif de détail.
- 6.6.4. S'agissant des services vocaux à valeur ajoutée correspondant au palier T1 (numéros commençant notamment par 08 1BPQ) : quel tarif leur est appliqué ? Comment ce tarif de détail est-il affiché vis-à-vis du consommateur ?

6.7. Facturation

- 6.7.1. Combien de paliers de taxation sont utilisés sur votre boucle locale pour facturer des appels vers des services vocaux à valeur ajoutée ?
- 6.7.2. Parmi ces paliers, combien sont utilisés par le système de facturation pour ne facturer que des appels vers des services vocaux à valeur ajoutée ?
- 6.7.3. Parmi ces paliers, combien sont utilisés par le système de facturation pour ne facturer que des appels vers les services vocaux à valeur ajoutée pour lesquels vous êtes l'opérateur de collecte ?
- 6.7.4. Veuillez décrire le processus de création d'un palier de taxation en vue de facturer des appels vers les services vocaux à valeur ajoutée (conditions de faisabilité, délais de réponse et éventuellement de mise en œuvre, coûts associés etc.).
- 6.7.5. Concrètement, êtes-vous capable de créer de nouveaux paliers de taxation ? Si oui, comment ? Combien de paliers pouvez-vous créer ?

- 6.7.6. Quels sont les éventuels obstacles (notamment d'ordre technique) à la création de paliers avec le système actuel de facturation ?
- 6.7.7. Ces contraintes seraient-elles levées dans l'hypothèse de l'instauration du principe de tarification séparant le prix du transport / communication et le prix du service ? Si oui, de quelle manière seraient-elles levées et sous quelles conditions ?
- 6.7.8. Savez-vous gérer des mécanismes (comme le mécanisme de gestion d'impulsions à taxation arrière) permettant à un prix d'un appel vers un service vocal à valeur ajoutée de changer en cours de communication (par ex. prix nul pendant une certaine durée) ?
- 6.7.9. Si oui, de quels mécanismes s'agit-il ? De quelle manière s'effectue la maîtrise de ces mécanismes ? Quelles sont les conditions (entre autres techniques) qui doivent être satisfaites par les opérateurs de collecte, les fournisseurs de services ou les éditeurs de contenus ?
- 6.7.10. Quelles sont les restrictions imposées à ces acteurs (ou les conséquences pour eux) s'ils ne savent pas gérer ces mécanismes ?

6.8. Recouvrement et prévention des impayés

- 6.8.1. Veuillez décrire les modalités pratiques de recouvrement de créances relatives à des appels vers des SVA vocaux pour vos propres créances.
- 6.8.2. Veuillez décrire les modalités pratiques de recouvrement de créances relatives à des appels vers des SVA vocaux pour les créances de tiers.
- 6.8.3. En particulier, sous quelles conditions êtes-vous en mesure de suspendre (vis-à-vis des abonnés de votre boucle locale) l'acheminement du trafic vers des services vocaux à valeur ajoutée ?
- 6.8.4. Avez-vous mis en place des mécanismes de prévention des impayés ? Si oui, lesquels ?
- 6.8.5. Avec quelle fréquence (ou régularité) suivez-vous les impayés ? Si oui, avec quelle fréquence (ou régularité) ? Êtes-vous en mesure de les suivre spécifiquement pour les services spéciaux vocaux ? Si oui, avec quelle fréquence (ou régularité) ?
- 6.8.6. Veuillez donner une estimation de votre taux d'impayés spécifique aux services spéciaux vocaux, ou à défaut de votre taux d'impayés global. Veuillez préciser les composantes et la méthodologie du calcul.

6.9. Contrôle déontologique

- 6.9.1. Êtes-vous en mesure d'effectuer le contrôle déontologique des contenus accessibles depuis votre boucle locale ? Veuillez décrire les modalités du contrôle déontologique que vous assurez.

- 6.9.2. Dans le cadre du contrôle déontologique, sous quelles conditions êtes-vous en mesure de suspendre (vis-à-vis des fournisseurs de service ou des éditeur de contenu) l'acheminement du trafic vers des services vocaux à valeur ajoutée ?
- 6.9.3. Veuillez décrire votre éventuelle interaction avec les instances du Conseil Supérieur de la Télématique (CST) et du Comité de la télématique anonyme (CTA).

7. QUESTIONS AUX OPERATEURS DONT LE METIER PRINCIPAL EST DE FOURNIR DES OFFRES « KIOSQUE »

Sont concernés en pratique les opérateurs de collecte et les fournisseurs de services.

Pour rappel, on dit que *l'opérateur gère techniquement un numéro* lorsque l'opérateur est l'opérateur attributaire d'un numéro non porté (i.e. numéro porté out) ou l'opérateur receveur d'un numéro porté (i.e. numéro porté in).

Par ailleurs, la note de présentation générale a identifié *deux métiers de l'opérateur de collecte* :

- Il est **toujours** offreur de *prestations de détail dites offres kiosque* : *l'opérateur de collecte est alors kiosqueur. l'opérateur de collecte offre des prestations sur un marché de détail où les utilisateurs finaux sont les fournisseurs de services et / ou éditeurs de contenu. C'est par exemple sur ce marché de détail que France Telecom (en tant qu'opérateur de collecte) propose son offre Audiotel.*
- Il **peut aussi** offrir des *prestations de gros* d'interconnexion sous la forme *de collecte pour compte de tiers*.

7.1. Questions générales

- 7.1.1. Avez-vous des remarques sur l'identification des deux métiers de l'opérateur de collecte telle qu'elle est présentée ici ?
- 7.1.2. Lorsque vous fournissez des offres kiosque, gérez-vous toujours techniquement les numéros ?
- 7.1.3. Existe-t-il des différences dans la nature, les conditions techniques et tarifaires de fourniture des offres kiosque selon que vous gérez techniquement les numéros ou que vous ne les gérez pas ?
- 7.1.4. Si oui, quelles sont ces différences ? En particulier concernent-elles des aspects techniques : comme le processus d'ouverture des numéros sur les boucles locales, la traduction des numéros, etc. ?
- 7.1.5. Fournissez-vous des prestations de gros d'interconnexion sous la forme de collecte pour compte de tiers ?
- 7.1.6. Si oui, veuillez citer les acteurs auxquels vous les fournissez.

7.2. Prestations techniques fournies en tant que kiosqueur

- 7.2.1. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous achetez et citer les acteurs auxquels vous les achetez. Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.
- 7.2.2. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations de détail aux entreprises que vous fournissez et citer les acteurs auxquels vous les fournissez (au moins les principaux). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.
- 7.2.3. Pouvez-vous fournir vos brochures commerciales (ou catalogues des offres) les plus récentes sur les offres kiosque proposés aux entreprises ?
- 7.2.4. Veuillez indiquer les conditions tarifaires de vos offres kiosque et des options associées :
- i. Veuillez communiquer les conditions tarifaires standard consenties
 - ii. Pratiquez-vous des intéressements au volume ? Si oui, sous quelles conditions ?
 - iii. Pratiquez-vous des remises sur mesure ? Si oui, sous quelles conditions ?
 - iv. Pratiquez-vous d'autres formes de réduction sur les conditions tarifaires standard ?
- 7.2.5. Quelles sont les différentes options que vous offrez usuellement dans le cadre de la fourniture des prestations de détail (ex. serveur vocal permettant de router efficacement les appels ; choix du numéro ; fonctionnalités d'acheminement spécifique ; reroutage ; transmissions d'informations relatives aux appels ; gestion et administration du service spécial ; possibilité de changement de tarif en cours de communication, etc.) ?
- 7.2.6. Veuillez préciser pour chaque option les fonctionnalités proposées et les principales caractéristiques techniques.
- 7.2.7. Fournissez-vous des fonctionnalités techniques⁵ particulières à certains acheteurs d'offres kiosque en fonction de leurs besoins (ex. centre d'appels, etc.) ? Si oui, lesquelles ?
- 7.2.8. Indiquez les éventuelles difficultés techniques et opérationnelles que vous rencontrez pour fournir certaines prestations ou fonctionnalités.

7.3. Prestations techniques fournies en tant qu'offreur de prestation de collecte pour compte de tiers

- 7.3.1. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous achetez et préciser les acteurs auxquels vous les achetez (en les citant). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.

⁵ comme par exemple la fourniture de liens T2, des fonctionnalités précises de routage, etc.

- 7.3.2. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous fournissez et préciser les acteurs auxquels vous les fournissez (en les citant, ou à défaut en en citant les principaux). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.
- 7.3.3. En sus de prestations d'interconnexion (i.e. livraison du trafic provenant de plusieurs boucles locales), fournissez-vous d'autres prestations aux éditeurs de contenu et aux fournisseurs de services ? Si oui, lesquelles ?
- 7.3.4. Indiquez les éventuelles difficultés techniques et opérationnelles que vous rencontrez pour fournir certaines prestations ou fonctionnalités.

7.4. Ouverture de numéros relatifs à des services spéciaux sur les différentes boucles locales

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.4.1. Veuillez décrire le processus d'ouverture de numéros associés à des services vocaux à valeur ajoutée. Ce processus diffère-t-il d'un OBL à l'autre ?
- 7.4.2. Les services vocaux à valeur ajoutée pour lesquels vous fournissiez une prestation (de gros ou de détail) sont-ils accessibles depuis l'ensemble des boucles locales ?
- 7.4.3. Dans le cas où le contenu n'est accessible que depuis certaines boucles locales, quelles sont les boucles locales concernées, et quelles en sont les raisons ? En particulier est-ce un choix de l'OBL ou de l'éditeur du contenu ?

7.5. Prestation d'acheminement physique du trafic

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.5.1. Veuillez préciser le(s) schéma(s) juridique(s) et technique(s) retenu(s) pour chaque boucle locale et l'expliquer. Ce schéma diffère-t-il d'un OBL à l'autre ? Notamment ce(s) schéma(s) relève(nt)-t-il(s) de l'interconnexion directe, ou de l'interconnexion indirecte ?

- 7.5.2. Veuillez décrire les modalités de traduction des numéros correspondant aux services spéciaux en numéros géographiques (comment est-elle réalisée, par quel acteur, à quel niveau dans le réseau, etc.)

7.6. Portabilité

- 7.6.1. En tant qu'opérateur gérant techniquement des numéros, avez-vous déjà porté ou essayé de porter au moins un numéro ? Dans quelles conditions ? Avez-vous rencontré alors des difficultés techniques et opérationnelles ? Si oui, lesquelles ?
- 7.6.2. En tant qu'opérateur ne gérant pas techniquement des numéros, avez-vous déjà été confronté à une demande de portabilité d'un numéro pour lequel vous fournissiez une prestation (de gros ou de détail) ? Dans quelles conditions ? Avez-vous rencontré alors des difficultés techniques et opérationnelles ? Si oui, lesquelles ?

7.7. Prestation liée à l'accès au contenu (incluant la facturation et éventuellement le recouvrement) que vous achetez aux différents OBL

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.7.1. Veuillez préciser le(s) schéma(s) juridique(s) retenu(s) et l'expliquer. (ex. : achat pour revente, délégation de paiement, etc.). Ce schéma diffère-t-il d'un OBL à l'autre ?

7.8. Tarification de détail

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.8.1. Veuillez décrire le processus de fixation du tarif de détail pour les appels vers les services vocaux à valeur ajoutée. Ce processus diffère-t-il d'un OBL à l'autre ?
- 7.8.2. En particulier, veuillez préciser quel acteur (vous ou un autre acteur) fixe ce tarif de détail.
- 7.8.3. En pratique, les tarifs de détail sont-ils à la durée, à l'appel, ou mixtes ?
- 7.8.4. S'agissant des services vocaux à valeur ajoutée correspondant au palier T1 (numéros commençant notamment par 08 1BPQ) : quel tarif leur est appliqué ? Comment ce tarif de détail est-il affiché (par ex. tarif d'appel local) ?

7.9. Facturation

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.9.1. Que pensez-vous du nombre et des niveaux des paliers de taxation utilisés par les OBL pour facturer des appels vers des services vocaux à valeur ajoutée ? Ces paramètres diffèrent-ils d'un OBL à l'autre ?
- 7.9.2. Avez-vous déjà demandé la création d'un palier de taxation en vue de facturer des appels vers les services vocaux à valeur ajoutée ?
- 7.9.3. Si oui, veuillez décrire le traitement (conditions de faisabilité, délais de réponse et éventuellement de mise en œuvre, coûts associés etc.) et le résultat de votre demande.
- 7.9.4. Savez-vous exploiter des mécanismes (comme le mécanisme de génération d'impulsions à taxation arrière) permettant à un prix d'un appel vers un service vocal à valeur ajoutée de changer en cours de communication ?
- 7.9.5. Si oui, de quels mécanismes s'agit-il ? De quelle manière s'effectue la maîtrise de ces mécanismes ? Quelles sont les conditions (techniques notamment) qui doivent être satisfaites par les OBL d'une part, et les éventuels fournisseurs de services ou éditeurs de contenus d'autre part ?
- 7.9.6. Quelles sont les restrictions imposées à ces acteurs (ou les conséquences pour eux) s'ils ne savent pas exploiter ces mécanismes ?

7.10. Recouvrement et prévention des impayés

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

- 7.10.1. Veuillez décrire les modalités pratiques de recouvrement de créances relatives à des appels vers des SVA vocaux, aussi bien pour vos propres créances que pour celles de tiers. Ces modalités diffèrent-elles d'un OBL à l'autre ?
- 7.10.2. Avez-vous mis en place des mécanismes de prévention des impayés ? Si oui, lesquels ?
- 7.10.3. Suivez-vous régulièrement les impayés ? Si oui, avec quelle fréquence (ou régularité) ? Etes-vous en mesure de les suivre spécifiquement pour les services spéciaux vocaux ? Si oui, avec quelle fréquence (ou régularité) ?

7.10.4. Veuillez donner une estimation de votre taux d'impayés spécifique aux services spéciaux vocaux, ou à défaut de votre taux d'impayés global. Veuillez préciser les composantes et la méthodologie du calcul.

7.11. Contrôle déontologique

Lorsque ces questions appellent des réponses différentes en fonction de la prestation que vous fournissez (i.e. offres kiosque ou prestations de gros de collecte pour compte de tiers) ou de votre responsabilité vis-à-vis du numéro (i.e. opérateur gérant techniquement le numéro ou opérateur ne gérant pas techniquement le numéro), vous répondrez aux questions ci-dessous de manière différenciée en indiquant clairement pour chaque réponse apportée, à quel type de prestations fournies cette réponse correspond.

7.11.1. Etes-vous en mesure d'effectuer le contrôle déontologique des contenus associés à des numéros que vous gérez techniquement ? Veuillez décrire les modalités du contrôle déontologique que vous assurez.

7.11.2. Dans le cadre du contrôle déontologique, dans quelles conditions êtes-vous en mesure de suspendre l'acheminement du trafic vers des services vocaux à valeur ajoutée associés à des numéros que vous gérez techniquement ?

7.11.3. Veuillez décrire votre éventuelle interaction avec les instances du Conseil Supérieur de la Télématique (CST) et du Comité de la télématique anonyme (CTA).

7.12. Prospective

7.12.1. Comment percevez-vous l'évolution prospective des besoins et des attentes, notamment techniques, des acheteurs d'offres kiosque ?

8. QUESTIONS AUX ACHETEURS D'OFFRES KIOSQUE

En pratique, sont concernés ici les fournisseurs de services et les éditeurs de contenu.

8.1. Questions générales

8.1.1. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous fournissez et préciser les acteurs auxquels vous les fournissez (en citant les principaux). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.

8.1.2. Veuillez énumérer et décrire succinctement les prestations que vous achetez et préciser les acteurs auxquels vous les achetez (en les citant). Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.

- 8.1.3. Veuillez indiquer quelles offres figurant dans les brochures commerciales (ou catalogues des offres) des kiosqueurs vous achetez.

8.2. Nature du contenu

- 8.2.1. Quel type de contenu offrez-vous (en tant qu'éditeur de contenu), de quel type de contenu assurez-vous la diffusion (en tant que fournisseurs de services) ?

8.3. Diffusion du contenu

- 8.3.1. Fournissez-vous également des contenus via d'autres médias que celui de la voix ? Si oui, lesquels ? Dans quelles conditions ?
- 8.3.2. Rendez-vous accessible un même contenu via plusieurs canaux (ex. : voix, SMS) ? Donnez des exemples.
- 8.3.3. Comment positionnez-vous alors le service vocal par rapport aux autres médias assurant la diffusion du même contenu ?

8.4. Contrôle déontologique

- 8.4.1. Veuillez décrire votre éventuelle interaction avec les instances du Conseil Supérieur de la Télématique (CST) et du Comité de la télématique anonyme (CTA).

8.5. Numérotation

- 8.5.1. Sur la base de quels critères choisissez-vous les numéros associés à vos contenus (palier de numérotation, format long en 08AB ou court, etc.) ?
- 8.5.2. Vous êtes parfois directement attributaire d'un numéro non porté ou receveur d'un numéro porté : quelles sont vos raisons à ce choix ?
- 8.5.3. Lorsque vous êtes l'opérateur gérant techniquement le numéro (l'attributaire par ex.) choisissez-vous plutôt d'acheter :
- En tant qu'opérateur - sur un marché de gros à un opérateur de collecte une prestation de collecte pour compte de tiers. Il ne s'agit pas alors d'offres commerciales de détail. *L'opérateur de collecte assure alors l'acheminement physique du trafic et pour certains services, assure l'intermédiation financière pour les reversements. Lorsque l'opérateur de collecte n'assure pas l'intermédiation financière pour les reversements, vous faites alors votre affaire des reversements (notamment auprès des OBL).*
 - Des offres commerciales de détail, appelées offres kiosque ou offres d'intégration ?
- 8.5.4. Quelles sont vos raisons à ce choix ?

- 8.5.5. Existe-t-il alors des différences dans la nature, les conditions techniques et tarifaires de fourniture des offres kiosque que vous achetez, selon que vous gérez techniquement les numéros ou que vous ne les gérez pas ?
- 8.5.6. Lorsque vous êtes l'opérateur gérant techniquement des numéros, avez-vous déjà porté ou essayé de porter au moins un numéro ? Dans quelles conditions ? Avez-vous rencontré des difficultés techniques et opérationnelles ? Si oui lesquelles ?

8.6. Conditions techniques

- 8.6.1. Recherchez-vous des fonctionnalités spécifiques pour la fourniture de vos services vocaux à valeur ajoutée ?
- 8.6.2. En particulier, souscrivez-vous à certaines options (ex. serveur vocal permettant de router efficacement les appels ; choix du numéro ; fonctionnalités d'acheminement spécifique ; reroutage ; transmissions d'informations relatives aux appels ; gestion et administration du service spécial ; possibilité de changement de tarif en cours de communication, etc.) ? Veuillez préciser pour chaque option à quels besoins elle correspond.
- 8.6.3. Requêtez-vous des conditions ou fonctionnalités spécifiques pour la fourniture de vos services vocaux à valeur ajoutée (techniques relatives au dimensionnement des ressources d'interconnexion par ex.) ?
- 8.6.4. Générez-vous ou exploitez-vous des impulsions de taxation arrière ? Si oui, pour quelles raisons ? Dans quelles conditions ?

8.7. Conditions tarifaires

- 8.7.1. Les offres kiosque que vous achetez distinguent-elles plusieurs composantes tarifaires dans les reversements qui vous sont faits ? Si oui lesquelles ?
- 8.7.2. En particulier, savez-vous distinguer ce qui vous est facturé au titre de l'acheminement physique du trafic (i.e. de la collecte) depuis toutes les boucles locales, depuis certaines d'entre elles seulement ? Si oui, lesquelles ?

8.8. Prospective

- 8.8.1. Comment percevez-vous l'évolution prospective de vos besoins et de vos attentes, notamment techniques ?

9. QUESTIONS AUX FOURNISSEURS DE SERVICES

Vous pouvez choisir :

- (Scénario 1) soit d'acheter - en tant qu'opérateur (gérant techniquement un numéro) - sur un marché de gros à un opérateur de collecte une prestation de collecte pour compte de tiers. Il ne s'agit pas alors d'offres commerciales de détail. L'opérateur de collecte assure

alors l'acheminement physique du trafic et pour certains services, assure l'intermédiation financière pour les versements. Lorsque l'opérateur de collecte n'assure pas l'intermédiation financière pour les versements, vous faites alors votre affaire des versements (notamment auprès des OBL). Vous fournissez ensuite à votre tour des prestations de détail⁶ aux éditeurs de contenu ;

- (Scénario 2) soit d'acheter à un opérateur de collecte des prestations de détail. Vous assortissez ensuite ces prestations de détail de prestations relevant de votre expertise (informatique, en SVI, etc..) afin de pouvoir à votre tour offrir des prestations étoffées sur ce même marché de détail aux éditeurs de contenu.

9.1. Questions générales

9.1.1. Quelles sont les motivations à votre choix du scénario 1 ou du scénario 2 ? Choisissez-vous toujours un seul des deux scénarios ou les deux simultanément, et le cas échéant lequel ? Choisissez-vous parfois un autre scénario ? Si oui lequel ?

9.1.2. A partir des prestations que vous achetez (soit sur le marché de gros, soit sur le marché de détail), vous en fournissez à votre tour. Pour chaque scénario, veuillez énumérer et décrire succinctement la nature des prestations que vous achetez et en regard celles que vous fournissez. Lorsque les réponses à ces questions ont déjà été restituées, vous pouvez y faire un renvoi en indiquant précisément où ces réponses se trouvent.

9.1.3. Quelle est la valeur ajoutée spécifique que vous apportez aux éditeurs de contenu, qui les incite selon vous à vous choisir comme prestataire plutôt que d'acheter des prestations de détail directement aux opérateurs de collecte ?

10. QUESTIONS AUX EDITEURS DE CONTENUS

10.1. Choix de l'intermédiaire : opérateur de collecte (i.e. kiosqueur) ou fournisseur de services

10.1.1. Quels sont les critères vous conduisant à choisir comme prestataire un fournisseur de services plutôt qu'un opérateur de collecte ?

10.1.2. Quels sont les critères vous conduisant ensuite à choisir un fournisseur de services parmi ceux qui existent (respectivement un opérateur de collecte parmi ceux qui existent) ?

⁶ Pour être plus explicite encore, on considère qu'il y a achat sur le marché de gros de prestations par le fournisseur de services lorsque ce dernier est l'opérateur qui gère les numéros associés aux services. Lorsque par contre, le fournisseur de services n'est pas l'opérateur qui gère techniquement les numéros, il achète des prestations similaires à celle qu'achètent les éditeurs de contenu : l'achat a alors lieu sur le marché de détail.