

Q.1 : Les parties intéressées sont invitées à adresser leurs remarques sur cette première partie descriptive.

Dans la chaîne de valeur, Finarea n'est pas concerné par les éditeurs de contenu. En effet, Finarea utilise ses numéros SVA uniquement pour ses propres services dont une fonction de mise en relation.

Comme indiqué par l'ARCEP, l'absence de recouvrement pour les numéros à revenus partagés représente l'un des problèmes majeurs pour les SVA.

Q.2 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux définitions proposées ?

Q.3 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés, et à l'obligation que l'Autorité propose ici d'adopter ?

L'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture du numéro SVA est pertinente et nous semble en effet nécessaire.

Q.3 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les exploitants de numéro SVA ?

Pas d'impact à part la possibilité de voir les numéros SVA accessible à un plus grand nombre d'utilisateurs et donc possibilité d'offrir le service à un plus grand nombre.

Q.4 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l'Autorité dans cette partie et quant à l'obligation proposée ici ?

En effet, une prestation de recouvrement est indispensable pour permettre le développement des SVA.

Concernant les taux, nous ne souhaitons pas qu'il y ait un taux unique. Cela serait discriminatoire.

Finarea pense qu'il est pertinent de proposer une fourchette des taux de facturation/recouvrement selon un des critères suivants :

- En fonction du ratio d'impayé par opérateur. (le plus juste)
- En fonction du service proposé. (avec séparation des services par blocs de numéro) → en effet comme indiqué par l'ARCEP les opérateurs de boucle locale constatent que les services « avec un contenu qui ne répond à certains critères déontologiques » conduisent à de nombreux impayés.

Les impayés inhérents à ces services ne doivent pas impacter sur les taux de facturation recouvrement des autres services. L'identification de ces services sources d'impayés

devrait se faire par l'attribution de blocs de numéros spécifiques et d'un taux de recouvrement adapté.

Q.4 bis : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs départ et les opérateurs exploitant de numéros SVA ?

Le service de recouvrement à un taux raisonnable avec les mêmes conditions (même niveau de menace : comme la coupure de la ligne) va permettre de développer et de diversifier l'offre des services SVA. Il faudra cependant analyser la difficulté pour un fournisseur de service SVA de contracter avec l'ensemble des opérateurs de boucle locale et faciliter un recouvrement qui se rapproche de celui effectué actuellement pour les services à coûts partagés. Si la collecte des appels depuis les boucles locales vers les services SVA est effectuée via un opérateur de collecte il faut peut-être envisager que cet opérateur de collecte puisse être l'intermédiaire pour la contractualisation et les reversements.

Q.5 : Quelles sont les remarques du secteur quant aux objectifs visés par l'Autorité et à l'obligation qu'elle propose ici d'adopter pour les atteindre ?

L'objectif est juste. Nous partageons l'analyse et les propositions de l'ARCEP.

Q.5 bis : Quelles sont en particulier les remarques du secteur quant à l'interprétation qu'il convient de donner au concept de non discrimination appliqué aux numéros SVA du plan national de numérotation, et en particulier à l'interdiction des clauses d'exclusivité sur ces numéros ?

Le concept doit être clair et reposer sur la libre concurrence et le droit du consommateur de profiter des différents SVA.

Q.5 ter : Quels sont les impacts et conséquences des mesures ainsi proposées sur le fonctionnement actuel du secteur, pour les opérateurs exploitant les numéros SVA et les opérateurs départ ?

Pour les opérateurs exploitants les numéros SVA, c'est la possibilité d'un plus grand potentiel client ce qui peut conduire pour l'utilisateur à une baisse des tarifs des services sur les numéros SVA.

Q. 6 : Quelles sont les remarques du secteur quant à cette articulation avec la procédure d'analyse des marchés ?

Une prestation de facturation/recouvrement par France Télécom s'impose pour le développement des SVA.

Q. 6 bis : En particulier, quelles sont les conséquences pour France Télécom et les autres acteurs de la suppression proposée de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts pour la prestation de facturation pour compte de tiers ?

Q. 7 : Estimez-vous que d'autres mesures, qui relèveraient de la compétence de l'ARCEP, sont nécessaires et seraient ainsi de nature à assurer le bon développement du secteur des SVA ?

Il serait intéressant que l'ARCEP surveille et si nécessaire impose un tarif raisonnable pour la prestation de facturation recouvrement.

Q. 8 : Pensez-vous qu'une instance comme le CST-CTA répondrait, moyennant l'adaptation des règles en vigueur aujourd'hui, aux attentes du secteur en termes de contrôle déontologique et de protection du consommateur ?

Oui, une instance est nécessaire pour contrôler les contenus des SVA. Il a été indiqué que pour optimiser les taux de facturation/recouvrement des SVA, il fallait que les services pour adultes et les jeux soient correctement identifiés par des blocs de numéros spécifiques. Ceci impose une instance de vérification et contrôle.

Q. 8 bis : Quelles autres mesures sont selon vous nécessaires pour améliorer le contrôle déontologique des contenus ?

La création de blocs de numéros liés aux différents types de services. Ceci aurait pour avantage d'améliorer la visibilité du consommateur et devrait permettre de différencier les taux appliqués par les OBL pour la facturation/recouvrement. Comme indiqué dans la consultation les impayés proviennent de contenus qui ne répondent pas à certains critères déontologiques. Il serait donc normal que ceux qui proposent ces services paient pour les nombreux impayés.

Q. 8 ter : Estimez-vous nécessaire de réfléchir à une action particulière en matière d'information des tarifs pour les consommateurs ? Si oui, comment proposez-vous de participer à cette réflexion ? Quels seraient les moyens pertinents à mettre en place ?

Oui cela semble nécessaire.

Un des moyens pourrait être une annonce systématique des tarifs en début de communication.

Q. 9 : Existe-t-il des obstacles techniques ou juridiques à la mise en place de mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de filtrage de certains services à leurs clients ? Si oui, comment les lever ?

Q. 9 bis : Si des obstacles existent, y a-t-il des actions du ressort de l'ARCEP indispensables pour rendre possible la mise en place de systèmes de filtrage ?

Q. 10 : Pensez-vous qu'il est utile et nécessaire de revoir et d'harmoniser les paliers tarifaires associés aux services à valeur ajoutée ?

Oui, il faut impérativement revoir les paliers tarifaires

Il faut des nouveaux tarifs relativement bas pour permettre une diversification des services proposés ou simplement la baisse du prix d'un service existant.

Il existe aujourd'hui un fossé très important entre le tarif local et le palier suivant à 9 centimes d'euro par minute et qui représente un frein considérable au développement des SVA. Nous préconisons, au minimum, la création de paliers tarifaires de 2 centimes par minute, 4 centimes par minute et de 6 centimes par minute. Ceci est capital et présente un avantage certain pour le consommateur qui pourrait alors bénéficier de services à un coût moindre, par exemples 6 centimes par minute au lieu de 9 centimes par minute pour la même prestation.

Quant à l'harmonisation, nous y sommes favorable dans l'optique d'une meilleure perception du tarif par le client.

Q. 10 bis : Quelles seraient les conséquences d'une telle harmonisation pour le consommateur ? Pour les opérateurs départ ? Pour les éditeurs de contenu ?

Dans le cas d'une harmonisation le marketing serait plus facile pour les éditeurs de contenu et la lisibilité tarifaire serait meilleure pour les consommateurs.

Q. 10 ter : En tant qu'opérateur départ, êtes vous prêts à travailler avec les autres opérateurs en vue d'une telle harmonisation ?

Q. 11 : Que pensent les acteurs d'une extension du schéma en « C+S » au monde fixe en termes de lisibilité pour le consommateur ? Quels sont les avantages et inconvénients d'un tel schéma pour le consommateur ?

Ce schéma apporterait en visibilité dans la mesure où tous les opérateurs fixes disposeraient du même C et tous les opérateurs mobiles d'un autre C commun.

Si le C diverge d'un opérateur à l'autre, nous émettons des doutes quand à la lisibilité pour l'utilisateur final.

Q. 11 bis : Quels sont les avantages d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de numéros SVA et pour les éditeurs de contenu ?

Nous disposons à l'heure actuelle de trop peu d'informations pour nous prononcer.

Q. 11 ter : Quels sont les inconvénients d'un tel schéma pour les opérateurs en considérant qu'il n'a pas d'impact sur l'architecture actuelle d'interconnexion, en particulier pour les opérateurs départ fixes ? Pour les opérateurs collecteurs ? Pour les exploitants de numéros SVA et pour les éditeurs de contenus ?

Nous disposons à l'heure actuelle de trop peu d'informations pour nous prononcer.

Q. 12 : Que pensent les acteurs de l'idée d'un travail de collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets ? Sont-ils favorables à la mise en place d'un groupe de travail ad hoc, ou plus généralement d'un syndicat interprofessionnel ? Quels seraient les éventuels obstacles à leur création ?

La création d'un groupe de travail sur ces sujets nous convient.

Q 13 : Etes-vous demandeur de l'existence d'une offre de libre appel entièrement gratuite pour l'appelant, y compris au départ des réseaux mobiles ? Comment évalueriez-vous l'impact de cette offre sur les opérateurs départ ? Sur les fournisseurs de services et/ou éditeurs de contenu ?

Q. 14 : Quelles autres mesures pourraient ou devraient être mises en place pour favoriser la protection du consommateur et en particulier la lisibilité tarifaire ?

Q. 15 : La réalisation par l'opérateur historique d'une base de numéros portés qui inclurait les numéros SVA permettrait-elle de faciliter les flux financiers en cas de portabilité des numéros SVA ?

Q. 15 bis : Estimez-vous nécessaire que l'opérateur receveur d'un numéro SVA soit soumis à l'obligation d'informer les opérateurs départ dès le portage du numéro SVA ?

Oui dès l'instant où un numéro est porté, quel qu'il soit il faudrait que tous les opérateurs soient informés pour optimiser leur facturation, le calcul de leurs coûts et le routage.