

**Consultation publique de l'ARCEP sur les services à valeur ajoutée
(23 novembre 2006 - 12 janvier 2007)**

I – Le projet de "régulation symétrique"

L'Autorité s'appuie sur les dispositions de l'article 5 de la directive 2002/19/CE du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 (directive "accès") et de l'article L 34-8 III du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) pour élaborer un document d'analyse portant sur les services à valeur ajoutée (SVA) et un projet de dispositif reposant sur cette analyse. Selon l'Autorité, ces dispositions lui permettraient d'imposer une « *régulation symétrique* », afin d'assurer, selon elle, « *l'interopérabilité de bout en bout des services de communications électroniques offerts par les exploitants de numéros SVA aux éditeurs de contenu avec le service téléphonique offert par les opérateurs départ à leurs abonnés* ».

En application de ces dispositions, l'Autorité « *peut, dans la mesure de ce qui est nécessaire*, imposer aux opérateurs *qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals des obligations destinées à assurer la connectivité de bout en bout* ». Cette faculté permet d'assurer l'interopérabilité des services fournis sur ces différents réseaux.

Ainsi, le cadre légal autorise le régulateur à adopter des obligations pour autant qu'elles soient nécessaires pour assurer cette connectivité de bout en bout. Ces mesures s'imposent aux opérateurs qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals. Il convient de relever que la symétrie n'est en rien une condition imposée par la loi.

En revanche, l'article 5 de la directive accès précise que l'obligation imposée par l'Autorité doit être "*nécessaire* pour assurer la connectivité de bout en bout".

Il est possible de s'interroger sur le caractère « nécessaire » des obligations envisagées par l'Autorité, dans la mesure où les services à valeur ajoutée sont aujourd'hui pour leur immense majorité accessibles par les utilisateurs finals des différents opérateurs de départ, en l'absence même de ces obligations. L'Autorité ne relève-t-elle pas elle-même « *que les numéros SVA sont en règle générale accessibles depuis les réseaux des opérateurs de départ* » ?

En outre, le cadre réglementaire actuel permet déjà de garantir la pérennité des prestations offertes par les opérateurs. De la même manière, le droit commun et le droit des communications électroniques en particulier permettent d'assurer le respect de la transparence, de la non-discrimination et de l'objectivité.

Le projet de dispositif de régulation serait motivé du simple fait qu'« *il existe d'une part une diversité et donc une complexité, des schémas opérationnels d'ouverture et d'autre part de nombreuses exceptions selon les opérateurs* ». Il convient de souligner que cette diversité n'empêche nullement « *la connectivité de bout en bout* ».

En conséquence, l'Autorité imposerait des obligations visant uniquement à « préciser » les obligations auxquelles sont déjà soumis les opérateurs. Il ne s'agit donc pas de mesures nécessaires pour assurer l'interopérabilité des services. Dans ces conditions, il est légitime de s'interroger sur le projet de dispositif de « régulation symétrique » envisagé par l'Autorité.

Enfin, l'article L 37-2 du CPCE précise que l'Autorité « fixe en les motivant [...] les obligations prévues au III de l'article L 34-8 du CPCE. [...] Ces obligations s'appliquent pendant une durée limitée fixée par l'Autorité, pour autant qu'une nouvelle analyse du marché concerné, effectuée en application de l'article L. 37-1, ne les rendent pas caduques ».

L'Autorité ne précise pas la durée d'application des obligations, ce qui apparaît contraire à l'obligation de les limiter dans le temps.

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

SFR n'a aucune remarque particulière sur cette première partie descriptive.

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

SFR propose d'apporter les modifications suivantes aux définitions proposées :

"Numéro : tout numéro du plan national de numérotation téléphonique utilisé pour l'accès à des services à valeur ajoutée hébergeant un service fourni par l'appelé. Les services visés correspondent aujourd'hui aux services à valeur ajoutée figurant dans la décision n°05-1085 du 15 décembre de l'Autorité. Les tranches de numéros concernées sont donc :

~~– les tranches 08AB (avec A différent de 7), 3BPQ, 1XYZ et 118XYZ ;~~
~~– toute autre tranche le cas échéant ultérieurement définie par l'Autorité et destinée à héberger de tels services.~~

~~Appelé : personne physique ou morale que l'appelant identifie derrière le numéro du plan national de numérotation qu'il a composé.~~

Opérateurs contrôlant l'accès à l'Utilisateur final : opérateur de boucle locale qui met à disposition d'un Utilisateur final un numéro de communication interpersonnelle en vue de lui fournir un service de communications électroniques contrôlent dans quelle mesure un utilisateur final peut joindre un numéro ou être joint sur un numéro. Il s'agit notamment des opérateurs possédant un lien contractuel avec un tel utilisateur, ou exploitant un numéro.

~~Opérateur exploitant un numéro : opérateur qui gère la réception, par l'utilisateur final, des appels à destination de ce numéro. Il peut s'agir, selon les cas, de l'opérateur attributaire du numéro du plan national de numérotation, de l'opérateur bénéficiaire d'une mise à disposition de ce numéro au sens de la décision n° 05-1084 de l'Autorité du 15 décembre 2005, ou de l'opérateur receveur suite à une portabilité.~~

Utilisateur final : toute personne physique ou morale qui ~~bénéficie utilise ou demande~~ d'un service à valeur ajoutée en composant un Numéro identifiant le fournisseur de services à valeur ajoutée. ~~de communications électroniques accessibles au public et qui.~~ L'Utilisateur final ne fournit pas de réseaux de communications publics ou de services de communications électroniques accessibles au public."

Opérateur contrôlant l'accès au Fournisseur de services à valeur ajoutée : opérateur qui met à disposition d'un Fournisseur de services à valeur ajoutée un Numéro lui permettant de fournir un service à valeur ajoutée à l'Utilisateur final qui compose ce Numéro.

Fournisseur de services à valeur ajoutée : toute personne physique ou morale qui fournit un service à valeur ajoutée via un Numéro composé par l'Utilisateur final."

Ces modifications permettent de mieux distinguer l'utilisateur final, client de l'opérateur de boucle locale, et le fournisseur de services à valeur ajoutée, client de l'opérateur exploitant le numéro SVA.

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

L'objectif visé par l'Autorité est de rendre l'ensemble des SVA accessibles depuis l'ensemble des réseaux de boucle locale.

SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait qu'elle propose d'ores et déjà, à l'instar d'autres opérateurs, diverses prestations qui permettent d'atteindre cet objectif.

L'objet de ces prestations est bien de permettre à un fournisseur de services d'ouvrir son numéro SVA sur le réseau mobile SFR afin de permettre aux clients SFR de bénéficier du SVA associé à ce numéro.

Concernant les observations de l'Autorité sur la nature des contenus, SFR partage l'analyse de l'Autorité sur le fait que cette dernière n'est pas compétente en matière de contrôle des contenus.

Il convient de rappeler à ce propos que le fournisseur de services qui contracte avec SFR est tenu non seulement de respecter le cadre légal mais également les stipulations contractuelles. Ces dernières peuvent, dans certains cas, intégrer des stipulations de nature déontologique. Le contentieux relatif à la bonne exécution de ces stipulations relève exclusivement des juridictions de droit commun.

Dans ces conditions, SFR propose de rédiger l'obligation d'accessibilité s'appliquant aux opérateurs départ de la manière suivante :

"Tout Opérateur contrôlant l'accès aux Utilisateurs finals fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs contrôlant l'accès au Fournisseur de services à valeur ajoutée visant à ouvrir un Numéro afin de fournir à ces utilisateurs un service à valeur ajoutée accessible via ce Numéro. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions transparentes, objectives et non-discriminatoires.

Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition légale ou stipulation contractuelle permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel Numéro."

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?

Comme nous l'avons déjà souligné, les mesures proposées par l'Autorité sur le fonctionnement actuel du secteur, sans le bouleverser, contribuent à en accroître la transparence et le bon fonctionnement.

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 ?

SFR souhaite réagir sur le constat pessimiste dressé par l'Autorité. Selon cette dernière, les modalités de facturation et le taux de rétention peuvent « *constituer de sérieux freins au développement du secteur* ». L'Autorité considère que le caractère peu élevé du prix du service rendrait « *difficile, et peu pertinent, toute contractualisation directe entre ces utilisateurs et l'éditeur de contenu* ».

SFR note cependant qu'une société spécialisée dans la fabrication de matériels et logiciels informatiques a réussi à imposer un modèle de vente de musique en ligne pour un prix inférieur à 1 euros le titre. Pourtant, ce succès mondial ne repose ni sur une prestation de facturation, ni sur une prestation de recouvrement de la part de SFR.

Cet exemple tend à montrer l'inadéquation du projet de dispositif de régulation de l'Autorité aux conditions de l'article 5 de la directive accès et de l'article L 34-8 III du CPCE. En effet, cette prestation de facturation et/ou recouvrement n'est en rien nécessaire à l'interopérabilité des services pour la simple raison que le fournisseur de services peut développer, et à moindre coût, son propre système de recouvrement.

SFR tient surtout à souligner qu'elle propose d'ores et déjà des prestations qui permettent la facturation et/ou le recouvrement du prix du SVA fourni par l'éditeur de contenu au travers de l'ensemble de ses offres (08AB, 3BPQ, 118XYZ...).

En conséquence, ces prestations ne devraient pas être concernées par le projet de dispositif de régulation de l'Autorité. Il appartient à chaque opérateur de boucle locale de définir le type de prestation qu'il envisage de proposer aux fournisseurs de services et ce conformément au principe du libre jeu de la concurrence.

Dans son document soumis à consultation, l'Autorité ne semble pas tenir compte à sa juste mesure de l'ensemble du cadre juridique en vigueur. Ainsi, l'Autorité considère que l'opérateur facturier a un rôle à jouer dans le recouvrement des impayés du fournisseur de services dans la mesure où il peut « *menacer*

le client mauvais payeur de couper la ligne téléphonique » du client et ce, au mépris du principe de la relativité des conventions. Ce principe veut en effet que la chose convenue entre les uns ne profite ni ne nuit aux autres. Comment dans ces conditions la non exécution de la convention conclue entre le client et le fournisseur de SVA pourrait elle avoir un quelconque effet sur la convention conclue entre le client et l'opérateur de boucle locale sans porter atteinte à ce principe fondamental du droit ?

Par ailleurs, l'Autorité estime que l'obligation de facturation/recouvrement qu'elle propose « *est a priori rédigée d'une façon suffisamment neutre pour s'adapter aux différents schémas de facturation mis en place à ce jour par les opérateurs* ». Cependant, un simple exemple illustratif montre l'inadéquation de cette obligation. Ainsi, l'Autorité évoque une modalité de facturation du type « *ducroire* » laquelle vise à garantir la solvabilité des débiteurs et relève des activités de nature bancaire, qui outrepassse le champ d'intervention de l'Autorité.

Pour cette raison, la prestation de « recouvrement » qui pourrait être imposée par l'Autorité, doit s'entendre comme étant le simple encaissement des sommes **spontanément** payées par le client SFR, en contrepartie de la fourniture du service rendu par l'éditeur de contenu et à l'exclusion du transport réalisé par SFR sur son réseau.

Dans ces conditions et si l'Autorité devait maintenir son projet de dispositif de régulation, SFR propose de rédiger l'obligation de facturation/recouvrement de la manière suivante :

« Tout Opérateur contrôlant l'accès aux Utilisateurs finals et qui facture habituellement l'Utilisateur final pour ses propres services fait droit aux demandes raisonnables des Opérateurs contrôlant l'accès au Fournisseur de services de valeur ajoutée visant la facturation du prix correspondant au service à valeur ajoutée effectivement fourni via ce Numéro dans des conditions transparentes, objectives et non-discriminatoires.

Tout Opérateur contrôlant l'accès aux Utilisateurs finals fait droit aux demandes raisonnables des Opérateurs contrôlant l'accès au Fournisseur de services de valeur ajoutée visant le recouvrement des sommes spontanément payées par l'Utilisateur final et correspondant au prix du service effectivement fourni via ce Numéro. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions transparentes, objectives et non-discriminatoires. »

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 ?

Dans l'intérêt du bon développement du secteur, l'Autorité doit particulièrement veiller à ne pas adopter des mesures qui entreraient en conflit avec d'autres dispositions légales. Les mesures proposées sont parfois en décalage avec ce principe.

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'Autorité considère qu'elle ne peut pas imposer d'obligations aux éditeurs de contenu, dans la mesure où ces derniers sont des utilisateurs finals.

Néanmoins, en voulant imposer des obligations aux opérateurs exploitant un numéro SVA, l'Autorité impose indirectement des obligations aux éditeurs de contenu. En application d'une « régulation symétrique », l'opérateur ne pourrait s'opposer aux demandes d'accessibilité au numéro SVA. En d'autres termes, l'éditeur de contenu aurait l'obligation de fournir son service aux clients de l'opérateur de boucle locale qui en ferait la demande.

Cette obligation, à la supposer justifiée, revient de fait à imposer une obligation de fournir leurs services aux éditeurs de contenus.

En effet, l'éditeur de contenu qui développe une gamme de services destinée aux utilisateurs de certains réseaux pourrait se voir imposer indirectement la fourniture de son service sur d'autres réseaux alors même que l'éditeur de contenu ne souhaite pas nécessairement offrir son service sur tout type de réseau. Une telle obligation pourrait être contraire au principe de base du droit commun.

Par ailleurs, de telles mesures, si elles étaient adoptées, pourraient s'étendre à terme à l'ensemble des contenus accessibles via les réseaux de boucle locale, à l'exclusion des services audiovisuels qui eux relèvent d'un autre régime.

En effet, comment justifier par exemple que les services d'accès à l'internet bas débit soient impactés par les mesures proposées par l'Autorité, pour la simple raison qu'ils utilisent un numéro SVA, alors que les services d'accès à l'internet haut débit en seraient exemptés ?

Si malgré ces observations, l'Autorité devait maintenir cette disposition, SFR propose de rédiger l'obligation d'accessibilité s'appliquant aux opérateurs exploitants de numéros de la manière suivante :

"Tout Opérateur contrôlant l'accès au Fournisseur de services à valeur ajoutée fait droit aux demandes raisonnables des Opérateurs contrôlant l'accès à l'Utilisateur final visant à rendre les Numéros, permettant de joindre ces fournisseurs, accessibles depuis leurs réseaux. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions transparentes, objectives et non-discriminatoires.

Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition légale ou stipulation contractuelle permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro."

Enfin, les choses pourraient ne pas être aussi simples lorsque le fournisseur de SVA est aussi l'attributaire du numéro SVA. Doit-on considérer qu'il cumule les fonctions d'opérateur et d'utilisateur final, en d'autres termes qu'il se contrôle lui-même? Cette vue de l'esprit serait nécessaire à la démonstration

de l'Autorité et son concept d'utilisateurs finals : il en faut un à chacune des extrémités de la chaîne, pour imposer une régulation symétrique.

L'exemple de Météo France est particulièrement topique. Il s'agit d'un établissement public à caractère administratif dont la mission est « *de surveiller l'atmosphère, l'océan superficiel et le manteau neigeux, d'en prévoir les évolutions et de diffuser les informations correspondantes* » (décret n°93-861).

Pour permettre la diffusion de ses informations, Météo France a demandé l'obtention d'un numéro du type 3BPQ. Ainsi, en application de l'article 1 de la décision n° 06-614 de l'Autorité : « *Le numéro court 3250 est attribué à la société Météo France (Siren : 180060030) pour l'accès à ses services météorologiques divers dans les conditions fixées par la décision n° 98-170 du 18 mars 1998 Modifiée* » (soulignement ajouté).

Météo France, attributaire d'un n° SVA, n'est pas un opérateur et ne contrôle pas l'utilisateur final pour la simple raison qu'il fournit son propre service comme l'atteste la décision de l'Autorité. En conséquence, l'Autorité ne pourrait donc lui imposer une obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accessibilité à son numéro SVA?

Dans ce cas, un opérateur de boucle locale pourrait refuser la demande de Météo France d'ouvrir son numéro pour la simple raison qu'il ne s'agit plus d'une obligation symétrique?

Ainsi, le raisonnement suivi par l'Autorité semble fragile.

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 de non-discrimination appliqué aux numéros SVA obligerait indirectement les éditeurs de contenu à proposer leurs services aux opérateurs de boucle locale qui en font la demande. Ils se retrouveraient dans une situation équivalente à celle d'une entreprise qui détient une facilité essentielle. Une telle obligation serait manifestement inéquitable et disproportionnée.

Par ailleurs, la mesure envisagée par l'Autorité – à savoir l'interdiction des clauses d'exclusivité sur les numéros SVA – mettrait à mal les éventuelles exclusivités conclues à ce jour entre un éditeur et un opérateur de boucle locale, alors même qu'une telle exclusivité ne serait pas condamnable au titre des pratiques anti-concurrentielles et/ou restrictives de concurrence.

En outre, une telle obligation pourrait entrer en conflit avec les droits détenus par l'éditeur sur les contenus proposés.

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 ?

En pratique, la plupart des opérateurs exploitants les numéros SVA ont un intérêt économique évident à adresser l'ensemble du marché et donc à rendre accessibles les numéros SVA depuis l'ensemble des boucles locales. En conséquence, les obligations proposées par l'Autorité sont, sur ce point, inutiles.

En revanche, certains éditeurs de contenus peuvent avoir une stratégie marketing plus sélective et ainsi s'adresser à une partie seulement du marché. Dans ce cas, les obligations proposées par l'Autorité vont à l'encontre de cette liberté alors même que le droit de la concurrence autorise une telle pratique.

En conséquence, les obligations proposées par l'Autorité pourraient être contraires aux intérêts des éditeurs de contenus.

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

SFR n'a pas de commentaire sur ce point.

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 ?

L'Autorité estime justifié de mettre fin à une obligation de facturation pour compte de tiers, et en particulier celle d'orientation des tarifs vers les coûts, imposée à France Télécom. Il s'agissait d'une obligation imposée par l'Autorité à titre transitoire.

Sur le fond, cette suppression semble conforme au fondement même de la régulation *ex ante*, laquelle est nécessairement transitoire, comme le rappelle le considérant 1 de la directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 (directive cadre).

En pratique, cette suppression des obligations qui pèsent sur France Télécom ne devrait avoir aucune conséquence pour les bénéficiaires des prestations fournies par l'opérateur historique. Néanmoins, il appartient à l'Autorité de s'assurer que France Télécom ne profitera pas de cette liberté retrouvée pour en abuser et augmenter le prix de sa prestation de facturation. Un tel comportement serait la démonstration que France Telecom est en mesure d'agir indépendamment du marché et de ses acteurs. Dans un tel scénario, le Président de l'Autorité devrait saisir immédiatement le Conseil de la concurrence d'une telle pratique, en application de l'article L 36-10 du CPCE.

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 ?

L'Autorité a un rôle à jouer dans la détection des pratiques anticoncurrentielles dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses missions. Il est de la responsabilité du Président de l'Autorité d'user pleinement des pouvoirs qu'il détient en application de l'article L 36-10 du CPCE.

II – Autres axes d'amélioration

1) Importance du contrôle déontologique

SFR souhaite rappeler qu'en application de l'article L 32-3-3 du CPCE :

*« Toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau de communications électroniques ou de fourniture d'accès à un réseau de communications électroniques **ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée** à raison de ces contenus que dans les cas où soit elle est à l'origine de la demande de transmission litigieuse, soit elle sélectionne le destinataire de la transmission, soit elle sélectionne ou modifie les contenus faisant l'objet de la transmission » (soulignement ajouté).*

Le texte est clair et dénué d'ambiguïté : l'opérateur de réseau n'est pas responsable des contenus qu'il transporte et il n'a pas l'obligation de contrôler les contenus transportés sur son réseau.

En outre, l'Autorité, comme elle le rappelle très justement dans son document soumis à consultation publique, n'est pas compétente en matière de contenu.

Dans ces conditions, on peut légitimement s'interroger sur la position exprimée par l'Autorité sur ce sujet. En effet, cette dernière estime que :

*« les opérateurs doivent cependant pouvoir **garantir** à leurs abonnés que **le contenu des services à valeur ajoutée respecte les dispositions relatives aux recommandations déontologiques**. Ainsi dans la mesure où chaque acteur peut **voir sa responsabilité contractuelle engagée** en cas de son propre non respect ou du non respect par son cocontractant des recommandations à caractère déontologique, la pertinence de ces règles et l'efficacité de leur contrôle sont essentielles ».*

Une telle position est manifestement contraire à l'article L 32-3-3 du CPCE, mais également à l'article 6 I 7 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Cette dernière disposition précise notamment que les personnes dont l'activité est d'offrir un accès à des services de communication au public en ligne « *ne sont pas soumis à une obligation générale de surveiller les informations qu'elles transmettent ou stockent, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites* ».

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 ?

Une instance comme le CST-CTA peut dans certains cas répondre utilement aux attentes des opérateurs, notamment lorsque ces derniers souhaitent mettre en place un cadre déontologique dans leur relation avec leur cocontractant.

Pour cette raison, SFR est favorable à l'existence d'une instance comme le CST-CTA avec une compétence étendue à l'ensemble des SVA visés dans le projet de dispositif de régulation de l'Autorité. Il est important de s'assurer que la composition de cette nouvelle instance, tout en permettant à toute l'industrie d'être représentée, préserve la légitimité et la force morale des avis rendus par le CST nécessaires à la suspension éventuelle du SVA dans les meilleures conditions. Dans cette optique, le fait que le président et le vice-président soient respectivement conseiller d'Etat et magistrat de la Cour de cassation contribue grandement à la légitimité des avis rendus en toute impartialité et en leur confiant une certaine autorité.

Il n'en demeure pas moins que le recours à cette instance doit rester facultatif, dans la mesure où les opérateurs n'ont aucune obligation concernant le contrôle des contenus transportés sur leur réseau.

Enfin, le rôle de cette institution devrait être repensé afin de satisfaire les objectifs visés par l'Autorité, tout en préservant la responsabilité des opérateurs, lesquels par définition ont le devoir de ne pas s'immiscer dans les contenus transportés sur leur réseau.

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

Il convient de rappeler que les opérateurs n'ont aucune obligation légale d'assurer le contrôle déontologique des contenus transportés sur leur réseau.

En conséquence, il appartient à l'Etat de s'assurer que les contenus accessibles via les numéros SVA ne soient pas contraires à la loi pénale. Un tel contrôle relève par nature des missions régaliennes de l'Etat.

Dans cette optique, une instance comme le CST-CTA pourrait être chargée de surveiller les contenus accessibles par les consommateurs via les numéros SVA et en mettant en place un dispositif permettant à toute personne de porter à sa connaissance les contenus contraires à la loi pénale. Un tel dispositif de veille permettrait de saisir dans les meilleurs délais les autorités publiques compétentes et assurerait une meilleure protection des mineurs notamment.

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 ?

Concernant l'information des tarifs des SVA, il est nécessaire de distinguer le moment où le consommateur choisit son fournisseur de SVA et le moment où il utilise le SVA. Ces deux événements sont très rarement concomitants. Pour cette raison, l'information tarifaire doit être délivrée suffisamment en amont pour que le consommateur puisse faire jouer le jeu de la concurrence.

Le consommateur effectue son choix entre les différents fournisseurs de SVA au moment où il est en mesure de connaître le numéro SVA, le service associé et surtout le prix de ce service. Il s'agit essentiellement des instants où le consommateur est confronté aux publicités concernant le numéro SVA. A ce moment là, le consommateur doit disposer d'une information précise, objective et transparente, lui permettant d'être à même de mémoriser le numéro SVA et le prix associé à ce numéro. Cette information relève de la seule responsabilité du fournisseur de SVA et ce conformément au droit commun. En conséquence, seule une information complète du consommateur sur les supports de promotion du service associé au numéro SVA est de nature à lui garantir une sécurité maximale. Il appartient à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de s'en assurer avec le soutien de l'Autorité.

Toute démarche qui vise à retarder la diffusion de l'information des tarifs, au moment de l'appel du numéro SVA, est particulièrement déloyale et inefficace, dans la mesure où l'information intervient postérieurement à la mémorisation du numéro SVA par le consommateur. Dans ces conditions, le client se retrouve dans une situation où il n'est plus en mesure de faire jouer la concurrence pour trouver un éditeur de contenu alternatif afin de satisfaire ses besoins.

Enfin, il appartient à l'Autorité de communiquer davantage auprès des consommateurs sur la structuration tarifaire maximale associée aux numéros SVA de la tranche Z = 8 définie dans le plan national de numérotation. Une telle action de l'Autorité permettrait de répondre en grande partie à ses préoccupations et ce dans l'intérêt des consommateurs. En outre, une telle structuration pourrait être étendue aux autres numéros SVA.

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 ?

Il existe des obstacles techniques à la mise en place de mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de filtrage concernant les numéros SVA pour la simple raison que ces numéros ne font pas l'objet d'une structuration en fonction de la typologie du service dans le plan national de numérotation défini par l'Autorité.

Cette structuration devrait correspondre à une gamme de contenus SVA accessibles aux consommateurs en fonction du profil activé. La définition de cette grille, dans le cadre du plan national de numérotation, relève de la compétence de l'Autorité, en association avec les services de l'Etat compétents. A cet effet, elle pourra s'appuyer sur les travaux réalisés par le Forum des droits sur l'internet, repris dans le projet de recommandation concernant la classification des contenus multimédias mobiles.

En complément de ce dispositif, chaque fournisseur de SVA devra impérativement mentionner, lors de la souscription à l'offre d'accès de l'opérateur de boucle locale, la cible visée par ce service comme par exemple :

- services tous publics;
- services déconseillés au moins de 12 ans;
- services déconseillés au moins de 16 ans;
- services déconseillés au moins de 18 ans.

Lors de la fourniture du SVA, en accueil du service, le fournisseur du SVA devra en outre mettre en place son propre système de filtrage de l'accès.

Seule une identification des SVA selon leur nature permettra la mise en œuvre, par l'opérateur de boucle locale, d'un outil permettant aux parents de restreindre l'accès à certains d'entre eux, selon le profil activé.

Il y a urgence à agir, car certains fournisseurs de SVA profitent du système en utilisant des numéros SVA du type 0899PQMCDU pour proposer en « visio » des contenus adultes.

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 ?

SFR engage l'Autorité à réviser le plan national de numérotation dans les meilleurs délais pour introduire une structuration des numéros SVA en fonction de la classification proposée ci-dessus. Ainsi, chaque tranche de numéro SVA serait associée à une gamme de services.

Une alternative consisterait à ouvrir de nouvelles tranches dans le plan national de numérotation et imposer l'utilisation de ces nouveaux numéros pour les « contenus classifiés ».

Bien évidemment, l'Autorité devra promouvoir cette nouvelle grille de numéros SVA afin de lui garantir une bonne lisibilité de la part des consommateurs.

Seule une telle structuration permettra à l'opérateur d'élargir le système de contrôle parental.

Enfin, SFR rappelle que la mise en place par l'Autorité de la structuration proposée est une étape indispensable pour la mise en place d'un système de contrôle parental, à l'instar de celui déjà disponible pour les services multimédias dont les URL sont normalisées ou en cours de normalisation.

2) Améliorer la lisibilité tarifaire

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

Comme indiqué dans la réponse à la Q 8 ter, l'information tarifaire du consommateur doit être concomitante à la communication de l'offre de services associée au numéro SVA.

Cette information tarifaire pourrait facilement être améliorée par l'Autorité. En effet, une meilleure communication par l'Autorité de la structuration tarifaire maximale associée aux numéros SVA permettrait aux consommateurs d'associer une tranche de numéro avec un prix maximum.

SFR est favorable à une harmonisation des paliers tarifaires. Une telle modification nécessite au préalable de réaliser en interne une étude d'impact et de faisabilité afin de mesurer le coût d'une telle intervention et les délais de mise en œuvre (6 mois minimum). A l'issue de cette étude, SFR sera en mesure de se prononcer définitivement sur l'opportunité d'une telle évolution et sur ces conditions.

Enfin, l'harmonisation des paliers tarifaires est susceptible de soulever des questions relatives au droit de la concurrence. Dans ces conditions, le Président de l'Autorité devra préalablement saisir le Conseil de la concurrence pour avis. Si l'avis du Conseil est positif, alors la mise en œuvre d'une telle harmonisation, au bénéfice des consommateurs, devra nécessairement se faire sous l'égide de l'Autorité.

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

Une telle harmonisation faciliterait la tâche de l'éditeur de contenu concernant son obligation d'information tarifaire des consommateurs.

Pour SFR, et comme indiqué dans la réponse précédente, une telle harmonisation aurait un coût et des délais de mise en œuvre (6 mois minimum) qu'il convient de confirmer avant toute action en ce sens.

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

Comme indiqué précédemment, les travaux devront être réalisés sous l'égide de l'Autorité. Dans ce cadre, SFR serait disposée à travailler avec les autres opérateurs.

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 ?

Le schéma en « C+S », mis en œuvre sur les réseaux mobiles, permet d'accroître la lisibilité tarifaire des services pour les utilisateurs finals.

En effet, les éditeurs de contenu peuvent communiquer sur le prix de leurs services sans distinction entre les différents réseaux supports. Cette simplicité est seule garante d'une bonne lisibilité tarifaire au profit du consommateur.

Par ailleurs, ce schéma permet également d'accroître la lisibilité tarifaire, y compris sur la partie transport.

En effet, l'utilisateur final pourra se référer à la fiche tarifaire de son opérateur de boucle locale pour connaître le prix de cette prestation de transport et bénéficier ainsi des différentes offres de transport proposées par un opérateur. Ce modèle est pro-concurrentiel dans la mesure où il permet aux consommateurs de comparer, non seulement les prix des différents « contenus », mais également les prix du « transport ».

SFR soutient l'Autorité dans sa volonté de généraliser un tel schéma au monde fixe.

En revanche, il est injustifié et inopportun de considérer, comme le prétend l'Autorité, « que la mise en place de ce schéma doit s'accompagner d'une insertion systématique par les opérateurs de la composante « C » dans les forfaits des abonnés ». En effet, depuis l'ordonnance de 1986, les prix sont librement déterminés par le jeu de la concurrence.

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 ?

Pour l'opérateur, un tel schéma permet de séparer et mettre en exergue les différentes obligations et responsabilités de chacun des acteurs.

L'opérateur de boucle locale fournit à son client, l'utilisateur final, une prestation de transport sur son réseau.

L'éditeur de contenu fournit à cette même personne, le SVA. Il en est donc responsable.

Les opérateurs intermédiaires (opérateur de transit, opérateur de collecte) proposent une gamme de services de communications électroniques susceptibles de favoriser l'exercice de l'activité du fournisseur de services. Ils interviennent en tant que sous-traitant de ce dernier dans la chaîne de valeur.

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 ?

Un tel schéma n'a pas d'inconvénient.

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 ?

SFR n'est pas opposée à l'idée d'un travail de collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets. Ce groupe de travail doit être initié et piloté par l'Autorité.

La mise en place d'un syndicat inter-professionnel présente des risques. Un travail de collaboration sur ces sujets doit être nécessairement encadré par l'Autorité afin d'offrir toute la sécurité juridique et d'efficacité aux différents acteurs.

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 ?

SFR considère qu'un tel modèle n'est pas pertinent.

La mobilité, fruit de lourds investissements, apporte une plus value incontestable pour le consommateur final. Ainsi, l'« air time facturé » au client constitue une juste contrepartie du service rendu. Il n'y a donc

aucune raison de remettre en cause un tel modèle qui a fait ses preuves en termes de satisfaction du consommateur.

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

SFR renvoie à ses réponses aux questions précédentes.

3) La portabilité des numéros SVA

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 ?

L'opérateur historique, comme les autres opérateurs, doit être soumis aux mêmes obligations qui découlent de la stricte application du CPCE.

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 ?

Les obligations qui pèsent sur l'opérateur receveur ne devraient pas différer selon la nature du numéro.