

**CONTRIBUTION DU SPMT A LA CONSULTATION PUBLIQUE  
SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE SVA****Préambule**

Le SPMT se félicite de la qualité de la synthèse élaborée par l'Arcep à la suite de la première consultation publique sur les services à valeur ajoutée.

Pour la première fois la chaîne de valeur des SVA est décrite avec précision. Pour la première fois dans un document officiel il est fait mention de « *médias de télécommunications* ».

Créé en 1984, la FN2R, Fédération Nationale des Radio-Répondeurs, a pris en 1991 le nom de SPMT, *Syndicat Professionnel des Médias de Télécommunications*, après avoir obtenu en Conseil d'Etat l'annulation d'exigence de numéro de commission paritaire de presse pour pouvoir devenir éditeur de médias électroniques.

Le SPMT est donc l'une des plus anciennes organisations professionnelles de ce secteur, marqué par plusieurs dates structurantes, 1985, 1992, 1993, 1997.

Dès 2001 il s'est préoccupé de la disparition évidente de la notion de « *télématique anonyme* », annoncé le blocage des instances de régulations CST-CTA, effectif depuis plusieurs années, et de la nécessité de réfléchir à leur évolution sinon à leur remplacement. A partir de ce constat a été créée en 2001 « *l'Office de Médiation Télématique* ».

Le SPMT propose que cette association puisse servir de support à la création d'un « *Office de Médiation des Communications Electroniques* » et de base au syndicat interprofessionnel que l'Arcep appelle de ses vœux.

Le besoin de régulation des SVA est une évidence pour laquelle le SPMT s'est toujours battu, mais à des conditions d'indépendance et d'irréprochabilité encore jamais atteintes. Les représentants d'intérêts contradictoires, tels que des concurrents, ne devraient plus jamais être appelés à participer à des décisions de coupures et décisions de sanctions pécuniaires contre d'autres concurrents.

Même si elles sont préférables au vide actuel, en l'absence d'arrêté de nomination de membres du CST et du CTA, contre lequel le SPMT proteste, les instances héritées du monopole ne sont toutefois plus adaptées à une situation de concurrence.

Tous les métiers de la chaîne de valeur des SVA peuvent être exercés par une même entité juridique ou groupe, de la fonction d'OBL de départ jusqu'à celle d'éditeur de contenus et services. Le prétexte de la fonction d'OBL d'un opérateur ne devrait pas permettre d'entraver le développement de services concurrents sur des segments de marchés dans lequel il exerce lui-même une activité.

Enfin, la jurisprudence en faveur de séparations claires des responsabilités des éditeurs et des prestataires techniques annule de nombreuses dispositions des recommandations déontologiques émises par le CST. Ces dernières devraient en conséquence être rapidement revues et corrigées afin que les éditeurs et tous les acteurs de la chaîne de valeur des SVA puissent travailler dans des conditions adaptées au nouvel environnement juridique qui découle de ladite jurisprudence.

Seul un organisme juridiquement identifiable, pérenne, dynamique et financé peut assurer le rôle de régulateur des services. En outre il devrait être facile d'accès pour le consommateur auquel il devra permettre une bonne compréhension de la chaîne de valeur des SVA, ce qui n'est pas le cas avec les instances CST-CTA, mal qualifiés juridiquement et sans moyens.

**SPMT****Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901****183-189 avenue de Choisy****75013 PARIS****Tel : 0610 610 510 - Fax : 0820 48 21 78****[www.spmt.org](http://www.spmt.org)**

## Réponses au questionnaire

### Q1 : Remarques sur la première partie descriptive

Cette partie est assez bien détaillée. Les enjeux sont assez visibles dans un environnement complexe. On situe toutefois mal la position de chacun des opérateurs vis-à-vis de l'Arcep et des ressources attribuées.

La position de **titulaire de ressources** en numérotation est fondamentale. C'est elle qui devrait déterminer le « tiers » dans la Facturation pour Compte de Tiers.

C'est en effet l'attribution d'une ressource en numérotation à un opérateur qui constitue le point de départ de la chaîne de valeur d'un SVA, jusqu'à l'éditeur de contenus qui en est son point d'arrivée. Entre les deux, les prestataires, de raccordement, de collecte, d'acheminement et de facturation sont des intermédiaires techniques.

Pour clarifier la chaîne de valeur d'un SVA et permettre enfin au consommateur et aux autorités d'identifier facilement et correctement les niveaux de responsabilité éditoriale et de diffusion, il conviendrait de bien définir les processus et fonctions remplies par chacun et de les nommer :

Etape 1- Obtention d'une ressource en numérotation auprès de l'Arcep = Opérateur Titulaire de Ressources = OTR

Etape 2- Raccordement des ressources dans le réseau et facturation de l'appelant = Opérateur de Boucle Locale Départ = OBLD

Etape 3- Acheminement des appels = Opérateurs de Collecte et Transit = OCT

Etape 4- Hébergement du service, réception et traitement des appels = Opérateur de Réception et d'Hébergement = ORH

Etape 5- Edition du service = Editeur de contenus et services = ECS identifié par un directeur de la publication

Les éditeurs de services estimeront sans doute qu'ils sont à l'origine de la chaîne de valeur du SVA. Ils pourront alors remonter en sens inverse. L'éditeur doit bien faire développer et héberger son contenu/service chez un hébergeur. L'hébergeur détient un numéro acheminé jusqu'à ses machines par des opérateurs de collecte et de transit. Ce numéro a bien été raccordé et est facturé aux appelants par les opérateurs de boucle locale départ. Ce numéro constitue une ressource en numérotation attribuée par l'Arcep à un opérateur qui en est devenu titulaire par une décision publiée au Journal Officiel. Même pour les cas dans lesquels l'hébergeur est également opérateur de boucle locale et qu'il met ses propres ressources en numérotation à disposition de l'éditeur, la chaîne de valeur reste identique. Il en est également ainsi lorsque le titulaire de la ressource cumule toutes les fonctions jusqu'à l'édition du service. Cette dernière position ne devrait cependant pas pouvoir entraîner de prises de positions anti-concurrentielle ou d'abus de position dominante par rapport à des éditeurs concurrents sur les mêmes segments de marché.

Devant une telle complexité de situations, une bonne régulation des services supposerait de simplifier l'identification de la chaîne des responsabilités entre un **éditeur** de contenus et services, ECS, avec son responsable de publication, et celle de titulaire de la ressources en numérotation auprès de l'Arcep, OTR, qui devrait être considéré comme **diffuseur**, quelles que soient les routes empruntées pour aller de la ressource initialement attribuée par l'Arcep au contenu final proposé et construit par l'éditeur.

Toute **dilution des responsabilités** à chacun des niveaux d'intervention constitue un frein à une lisibilité des SVA par les consommateurs qui ne savent à qui adresser leurs éventuelles récriminations, et un danger d'arbitraire pour les abus de décisions hâtives de décâblages et autres sanctions pécuniaires contre des éditeurs qui sont souvent des concurrents.

Les intervenants situés entre le titulaire de la ressource en numérotation OTR, et l'éditeur de contenus et services ECS, devraient en conséquence être considérés comme intermédiaires techniques nécessairement **neutres**.

Un organisme indépendant devrait être chargé de recevoir et de traiter les réclamations des consommateurs, d'adresser des avertissements aux titulaires de ressources en numérotation OTR, et éditeurs de services ECS, de demander le cas échéant la suspension provisoire d'un service à l'OTR qui se mettrait alors immédiatement en relation avec les prestataires techniques pour rendre effective cette suspension, sous réserve de la nécessité éventuelle de maintenir le service pour des raisons d'enquête judiciaire approfondie.

Les intermédiaires techniques pourront bien entendu demander à l'organisme de régulation d'intervenir auprès de l'OTR et de l'ECS, y compris en urgence. En aucun cas cependant, il pourront prendre eux-mêmes l'initiative d'une suspension de leur prestation, quelle qu'en soit la nature, sauf pour des raisons commerciales évidentes tels que des impayés non régularisés.

## Q2 : Remarques quant aux définitions proposées

Une analyse systémique plus poussée paraît nécessaire pour bien définir le périmètre de chacun des acteurs dans chaque cas de figure. La notion d'*utilisateur final* est notoirement insuffisante sans précision de *quelle utilisation finale* il s'agit, *numéro* ou *contenu/service proposé*, l'un étant le vecteur de l'autre.

Appelé : Editeur de Contenu et de Services ECS.

Personne physique ou morale que l'appelant identifie **comme responsable du contenu** derrière le numéro du plan national de numérotation qu'il a composé.

Opérateurs **permettant** l'accès à l'utilisateur final (*permettant* préférable à *contrôlant*) : OBLD + OCT

Prestataires techniques de raccordement, de collecte, d'acheminement et de facturation, OBLD et OCT, qui permettent à un appelant de joindre un numéro unique ou issu d'une série détenue par un OTR auprès de l'Arcep.

Opérateur exploitant un numéro : Opérateur Titulaire de Ressources OTR

Opérateur titulaire auprès de l'Arcep de la ressource en numérotation dont est issu le numéro appelé

Prestataires de raccordement d'un numéro (*plutôt que prestataires techniques, trop vague*): OBLD, opérateur de départ et opérateur facturier.

Il peut être opérateur de boucle locale fixe ou mobile, réel ou virtuel (MVNO, VGAST) et il gère d'une manière ou d'une autre, son accès au service téléphonique en présence ou non d'opérateurs de collecte et de transit, OCT.

Utilisateur final **du numéro**: Editeur de Contenus et Services ECS.

Appelé, personne physique ou morale que l'appelant identifie **comme responsable du contenu** derrière le numéro du plan national de numérotation qu'il a composé.

Utilisateur final **du contenu** ou du service du numéro appelé :

Appelant qui cherche à joindre le numéro pour utiliser le contenu ou le service proposé par l'ECS identifié comme tel sur le service lui-même.

### Q3 : Remarques quant aux objectifs visés et à l'obligation que l'Autorité propose d'adopter

Des règles identiques pour tous sont en effet indispensables.

II.C.2 (p19) – L'accès à l'appelant doit être **permis** et non pas *contrôlé* par l'opérateur de boucle locale. La proposition II.C.3 semble aller dans ce sens.

- Sur les conditions de signature et de rupture des contrats selon la nature du service proposé : seul un organisme neutre, totalement indépendant des parties, peut être apte à superviser le bon respect des lois et règlements en vigueur. Les recommandations déontologiques doivent être une base de travail pour émettre les lignes directrices des nouveaux services qui apparaissent sans cesse sur le marché et leur nécessaire adaptation au cadre légal. Ces recommandations ne devraient cependant pas servir de support à la création d'une organisation proche d'un ordre professionnel, lequel est inconcevable sur un marché concurrentiel : les concurrents ne devraient pas pouvoir participer à des propositions de sanctions contre les autres acteurs du marché, quelles que soient la nature et/ou la qualité des services incriminés.

- Sur la non discrimination : cette obligation devrait également s'appliquer aux contenus de services. En particulier, un opérateur intégré qui opère en tant qu'éditeur de contenus sur un segment de marché ne saurait restreindre l'accès à ce même segment de marché aux exploitants de numéros SVA en raison de la nature du contenu/service proposé sur le numéro.

- Il est erroné de mettre l'éditeur de contenus sur le même plan (p.16). Ainsi qu'il a déjà été écrit ci-dessus, il convient de préciser de quoi l'on est « *utilisateur final* ».

+ Le consommateur est l'utilisateur final d'un **contenu ou d'un service**. Il accède à ce contenu/service par un numéro d'appel.

+ L'éditeur est utilisateur final **d'un numéro**. L'éditeur est le responsable du contenu, nécessairement identifié comme tel sur le service lui-même, quel que soit le service (y compris les renseignements téléphoniques) et l'éditeur (y compris les OBL qui oublient bien souvent le respect de ces règles d'identification de leur fonction d'éditeur).

- L'opérateur titulaire de la ressource en numérotation peut voir son image ternie par une mauvaise utilisation, celle-ci peut donc se trouver menacée, et il doit en conséquence veiller à sa qualité. Il devrait donc être parfaitement visible, identifiable par une base d'accès facile, élaborée à partir de la base numérotation de l'Arcep, du site [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) et de l'adresse <http://www.arcep.fr/index.php?id=interactivenumeros>

- Les prestataires techniques, de collecte, de facturation, de recouvrement ne devraient pas masquer cette identité pour se retrancher derrière des pseudo atteintes à leur image que viennent contredire la jurisprudence à leur égard. Ces acteurs, « *opérateur de départ, opérateur de boucle locale fixe ou mobile, réel ou virtuel (MVNO, VGAST) qui gère d'une manière ou d'une autre, son accès au service téléphonique* » doivent nécessairement rester **neutres** par rapport au contenu/service du numéro, comme le veut la loi.

- Les fonctions de facturation et de recouvrement devraient également être considérées comme totalement **neutres** dès lors que les responsabilités en amont, ressource en numérotation, et en aval, éditeur de contenu et service, sont parfaitement identifiées et sous contrôle d'un système de régulation efficace, pérenne et facile d'accès aux consommateurs et aux autorités.

- Les modalités de suspension de l'acheminement d'un appel (II.C.4) devraient être vues avec circonspection pour éviter les coupures sur des bases juridiques instables, telles que d'éventuelles dénonciations abusives de faux consommateurs (cf. Tribunal de grande instance de Paris 17ème chambre, chambre de la Presse Jugement du 7 juin 2005 France Télécom, ministère public / Laurent B, [http://www.legalis.net/jurisprudence-decision.php?id\\_article=1475](http://www.legalis.net/jurisprudence-decision.php?id_article=1475)).

- Seul un organisme indépendant, juridiquement identifiable, et pérenne, devrait permettre des coupures de services, après avis obligatoire, y compris en urgence. Cet organisme devrait avoir la faculté d'émettre des alertes auprès des acteurs de la chaîne de valeur des SVA afin de prévenir les abus qui entraînent des nécessités de coupures et de sanctions. Cet organisme devrait être **en veille constante** sur les nouveaux types de SVA pour en élaborer les lignes directrices. Il devrait donc être doté de **moyens financiers** en conséquence pour pouvoir faire son travail de régulation, prioritaire sur son rôle de sanction. Un prélèvement sur le taux général et unique de recouvrement des services pourrait constituer une source de financement.

**Q3bis : Impacts et conséquences des mesures proposées sur le fonctionnement actuel du secteur**

- Ces mesures seront profitables au marché si et uniquement si elles constituent une ouverture complète à la concurrence, avec levée des derniers obstacles à une bonne circulation des numéros d'une part, à une concurrence saine et loyale entre éditeurs indépendants et opérateurs/éditeurs d'autre part : les OBL fixes et mobiles ne devraient pas être en mesure d'abuser de leur position d'OBL pour imposer leurs propres services et/ou refuser l'accès à des services concurrents de même nature ou sur le même segment.

**Q5bis : Remarques quant à l'interprétation qu'il convient de donner au concept de non discrimination appliqué aux numéros SVA du plan national de numérotation, en particulier à l'interdiction des clauses d'exclusivité de ces numéros**

Le principe de base devrait être qu'à partir du moment où une ressource en numérotation a été attribuée par l'Arcep à un OTR, opérateur titulaire de ressources, celle-ci doit être raccordée sans réserve par les OBL de départ sollicités par l'OTR, sans avoir à se préoccuper par avance des contenus de services qui seront ensuite diffusés par l'OTR sur ce(s) ressource(s).

Toute demande de schéma de service demandée par un OBL à un OTR pour procéder à un raccordement de ressource en numérotation devrait en conséquence disparaître.

Lorsqu'un OBL constate un manquement aux recommandations déontologiques ou une fraude il doit pouvoir faire appel à l'organisme de régulation pour procéder à une éventuelle suspension de service, en tenant compte du fait que pour des besoins d'enquête il peut être parfois nécessaire de maintenir le service afin de parvenir aux contrevenants qui ne sont pas toujours l'éditeur lui-même mais parfois ses utilisateurs, voire des concurrents malveillants comme cela s'est déjà produit.

**Q6 : Remarques quant à l'articulation avec la procédure d'analyse des marchés**

**Q6bis : Quelles 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**

- Dans le cadre de la Facturation pour Compte de Tiers, un prestataire ne devrait pas pouvoir assimiler au sein de sa propre entité les ressources en numérotation des autres opérateurs. C'est un avantage concurrentiel et une grave dilution des responsabilités. C'est le cas actuellement puisque tout numéro détenu par un OTR opérateur titulaire de ressources est assimilé de fait aux ressources de l'OBLD, opérateur de départ, ou de l'OCT opérateur de collecte qu'il a choisi et qui est signataire à sa place du contrat de facturation pour compte de tiers.

- C'est l'OTR qui devrait être signataire des contrats de facturation pour compte de tiers et non pas l'OCT, y compris dans les cas de ressources de l'OTR raccordées et acheminées vers tous les OBL par un seul opérateur de collecte et de reversement unique.

- Un taux d'affacturage identique à tous les OBL pour le recouvrement des impayés devrait être appliqué à l'ensemble des ressources en numérotation. Pendant de nombreuses années le taux pratiqué par l'opérateur historique en situation de monopole était de 9% du montant de la facture. Ce taux de 9% représentait en moyenne plus de 160 millions de francs par an (24,4 millions d'euros). De telles sommes étaient certainement loin de représenter la réalité du montant des impayés à recouvrer. Il serait utile de connaître aujourd'hui quel est le montant moyen des impayés exact déterminer le taux applicable.

- La taux de recouvrement ainsi fixé devrait également comprendre le financement de l'organisme de régulation et de contrôle des services, chargé du traitement des demandes des consommateurs, de leur contrôle, des rappels à l'ordre des éditeurs, du signalement aux prestataires techniques, nécessairement neutres, et des saisines de la justice en tant que de besoin.

**Q7 : Autres mesures de la compétence de l'Arcep et de nature à assurer le bon développement du secteur des SVA**

Imposer aux opérateurs la création d'une base de données constamment actualisée des ressources en numérotation attribuées, des numéros en fonctionnement et des éditeurs responsables des contenus et services proposés.

Il est essentiel que ces informations soient faciles d'accès pour permettre tous les droits de suite, droits de réponse, et demande de modification ou de remboursement.

L'organisme de régulation devrait être chargé de la collecte, de la mise à jour, de la diffusion de ces informations au public, ainsi que de la réception des demandes en provenance des consommateurs et de tous organismes.

**Q8 : Une instance comme le CST-CTA répondrait-elle, moyennant l'adaptation des règles en vigueur aujourd'hui, aux attentes du secteur en termes de contrôle déontologique et de protection des consommateurs**

Une instance comme celle du CST est indispensable pour définir les lignes directrices des SVA. Malgré les défauts des instances CST-CTA, constamment soulignés par le SPMT, ce dernier joint sa voix aux autres associations pour demander un nouvel arrêté de nomination de membres du CST et du CTA, dans l'attente d'un nouvel organisme plus impartial et moins partiel. L'absence de régulation est en effet pire qu'une régulation imparfaite, mal comprise et mal connue du public.

Améliorations souhaitables :

- L'instance actuelle est mal qualifiée juridiquement, non pérenne, non dotée de moyens de veille, d'observation et d'analyses.
- Elle réunit des intérêts contradictoires pour définir un cadre déontologique dont quelques points sensibles peuvent être parfois élaborés sous la pression et la domination d'un ou de plusieurs membres plus ou moins puissants et/ou représentatifs.
- L'instance CTA est très largement insatisfaisante. La notion même de télématique « *anonyme* » n'a plus cours depuis des années. Les « *sanctions pénales* » ont été trop largement utilisées à mauvais escient en un simulacre de régulation. Aucune sanction pécuniaire ne saurait être infligée à des concurrents par d'autres concurrents au sein d'une instance mal équilibrée et non qualifiée juridiquement.
- Une instance nouvelle est donc nécessaire, dotée d'une personnalité juridique claire. Elle doit en outre être **financée** pour répondre aux exigences de veille, d'observation, d'adaptation des règles aux nouveaux services.

**Q8bis : Autres mesures nécessaires pour améliorer le contrôle déontologique des contenus**

- L'instance de régulation devrait être dotée de moyens d'analyse du marché, d'observation des nouveaux services, de possibilité d'élaboration de lignes directrices utiles aux différents acteurs.
- Elle devrait disposer d'un système adapté d'analyse des plaintes, de leur réalité et de leur bien fondé, de transmission de ses observations aux différents acteurs de la chaîne de valeur, avec demande éventuelle de suspension de services.
- Elle devrait être facile d'accès pour les consommateurs, pour répondre à leurs interrogations, enregistrer leurs récriminations, leur apporter les réponses et traitements adaptés, et transmettre aux acteurs les mesures qu'il convient de prendre pour remédier à des situations éventuellement irrégulières.
- L'instance de régulation devrait être conçue comme un outil de prévention des problèmes et non comme un appareil de sanctions que s'infligent entre eux des concurrents, même avec l'aval de personnalités extérieures.
- Dans une activité bien régulée, les sanctions doivent être exceptionnelles, juridiquement fondées et irréprochables, en laissant notamment une place plus importante au respect du contradictoire et des droits de la défense.



**Q8ter : Actions particulières en matière de communication des tarifs pour les consommateurs ?**

- Favoriser la transparence tarifaire de tous les OBL de départ vers les numéros SVA.
  - Confier à l'organisme de régulation, i.e un « *Office de Médiation des Communications Electroniques* », le soin de mettre en place une base de données constamment à jour permettant de recenser :
    - + les numéros en services,
    - + les éditeurs assumant la responsabilité éditoriale et financière des numéros
    - + les coordonnées du service consommateur de chaque numéro ouvert
    - + les opérateurs détenteurs de ressources en numérotation correspondantes auprès de l'Arcep
    - + les prix d'accès aux contenus et services par OBL
  - Renforcer l'obligation de communication des tarifs sur les publicités et promotions et sur les services eux-mêmes.
  - Favoriser la mise en place d'un accès systématique par les OBL de départ pour connaître le tarif d'accès à un numéro ou une série de numéros. Ainsi pourrait être définie la création d'une chaîne de caractères commune à tous les réseaux fixes et mobiles pour que avant, pendant, ou à la suite d'une communication avec un SVA, le consommateur puisse accéder aux informations de tarif pratiqué par l'OBL de départ, et à l'identification de l'éditeur et du diffuseur du service.
- i.e les chaînes de caractères
- #7# pour #P# où P = Prix
- #3# pour #D,E,# où D et E = Diffuseur et Editeur
- Ce type de mesure devrait permettre d'unifier l'accès aux informations tarifaires et de responsabilités, favoriser une meilleure relation client pour tous les SVA, quels que soient leur niveau tarifaire y compris lorsqu'ils sont gratuits (il ne peut être démontré que la gratuité ou une faible tarification entraînerait nécessairement une bonne qualité de service, bien au contraire). Elle aurait en outre l'avantage de donner accès au service directement sans avoir à écouter ces informations, comme c'est déjà le cas pour les services de renseignements téléphoniques qui ne précisent jamais ni le prix d'accès ni les mentions légales d'identification du responsable de la publication du service.

**Q9 : Obstacles techniques ou juridiques à la mise en place des mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de filtrage de certains services à leurs clients. Comment les lever.**

- Il n'existe aucun obstacle à notre connaissance pour favoriser la mise en place de système de filtrage, déjà prévus par la loi et que les OBL de départ ont l'obligation de fournir **gratuitement** à leurs abonnés.
- La responsabilisation du consommateur par rapport aux usages de ses abonnements téléphoniques, fixes, mobiles et voix sur ip, doit aller de pair avec la simplification des points d'accès aux responsables des services utilisés et/ou consultés.
- Plutôt que de leur conseiller de ne payer que la partie due à l'OBL qui détient seul le pouvoir de lui couper sa ligne en laissant à l'écart le paiement des sommes dues aux « autres opérateurs » au prétexte du maintien de sa ligne en cas de non paiement de cette seule partie, les associations de consommateurs devraient appeler leurs adhérents et lecteurs à régler les services qu'ils ont appelés, sans distinction.
- En outre les opérateurs de ressources en numérotation OTR, et les éditeurs de contenus et services, ECS, devraient avoir accès à la liste des mauvais payeurs pour bloquer l'accès à leurs services. Il ne peut être accepté que les OBL puissent seuls détenir les moyens de rétorsion vis-à-vis des mauvais payeurs et en tirer parfois un avantage concurrentiel.

**Q9bis : Actions du ressort de l'Arcep pour lever les obstacles techniques ou juridiques s'ils existent pour rendre possible la mise en place des systèmes de filtrage.**

Imposer aux opérateurs de respecter l'obligation de systèmes de filtrages gratuits par niveau tarifaire.

**Q10 : Révision et harmonisation des paliers tarifaires associés aux Services à Valeur Ajoutée.**

Les tarifs des SVA vocaux sont restés inchangés depuis de nombreuses années. Ils doivent être harmonisés pour être identiques quel que soient les OBLD.

**Q10bis : Conséquences d'une telle harmonisation pour le consommateur et pour les éditeurs de contenus.**

Pour le consommateur une baisse de tarifs sur certains réseaux, notamment mobiles, une meilleure lisibilité. Pour les éditeurs de contenus et services une meilleure répartition des revenus en particulier vis-à-vis des ayants-droits qu'il rémunère lors d'achat de contenus et qui ne perçoivent cependant aucune rémunération des surtaxations supplémentaires notamment de l'airtime.

**Q11 : Extension du schéma en « C+ S » au monde fixe en termes de lisibilité pour les consommateurs. Avantages et inconvénients d'un tel schéma pour les consommateurs.**

Schéma favorable au consommateur à condition que les informations puissent être gratuites et faciles d'accès, comme avec un système de consultation tel que celui que nous le proposons ci-dessus comme modèle possible.

Il est évident que plus les informations fournies sont détaillées, plus les responsables d'édition et de diffusion sont clairement identifiés, plus les consommateurs feront confiance aux bons éditeurs/diffuseurs, ce qui constitue un facteur clé de succès du marché des SVA.

Néanmoins, si vitales soient-elles, ces informations ne peuvent se substituer à la consultation du contenu ou l'utilisation du service demandé par l'appelant à l'appelé.

**Q11bis : Avantages et inconvénients d'un tel schéma pour les opérateurs de départ, pour les opérateurs de collecte, pour les exploitants de numéros SVA, et pour les éditeurs de contenus.**

Aucun avantage pour personne si la consultation de ces informations nuit à la consultation du contenu ou à l'utilisation du service demandé par l'appelant à l'appelé.

Un système d'information gratuit et identique entre tous les opérateurs doit être instauré pour permettre la bonne compréhension du schéma C + S par le public.

**Q12 : Groupe de travail et syndicat interprofessionnel. Obstacles éventuels à leur création.**

Le SPMT a essayé avec l'OMT, l'Office de Médiation de la Télématique.

Même si un organisme interprofessionnel nouveau devrait faire abstraction des structures associatives existantes pour se constituer, le SPMT se déclare disponible pour apporter son expérience en la matière.

**Q13 : Offre libre appel entièrement gratuite pour l'appelant y compris depuis les réseaux mobiles. Impact de cette offre sur les opérateurs de départ, sur les fournisseurs de services et sur les éditeurs de contenus.**

Mesure indispensable.



**Q14 : Autres mesures pour favoriser la protection du consommateur et la lisibilité tarifaire.**

- Base de données des ressources attribuées par l'Arcep et des affectations des numéros par les OTR à des ECS.
- Site web et centre d'appels pour réception, information du consommateur, enregistrement et traitement de ses récriminations.
- Accès gratuit et facile aux informations tarifaires et légales par les OBLD.

**Q15 : Base de données des numéros portés incluant les numéros SVA.**

La portabilité des numéros fait partie de la base de données souhaitable, mais elle n'en constitue qu'une partie. L'essentiel pour le consommateur, les autorités et les organismes officiels, est de pouvoir identifier un éditeur (ECS) et un diffuseur (OTR) sans avoir à se préoccuper de plus de détails.

**Q15bis : Nécessité d'obligation d'information des opérateurs de départ par l'opérateur receveur d'un numéro SVA.**

Indispensable, ainsi que l'information à l'organisme chargé de la création et du maintien de la base de données des diffuseurs et éditeurs ainsi que de la bonne régulation des services SVA.

Fait à Paris le 12 janvier 2007