

Réponse à la consultation publique Services à Valeur Ajoutée

Q.1 : Remarques sur la première partie :

Le GESTE se félicite de la clarté de la description du rôle des divers acteurs de la chaîne dressée par l'ARCEP faisant distinctement ressortir le rôle des éditeurs.

La précision de cette analyse montre bien les deux natures de coûts liés aux Services à Valeur Ajoutée :

- l'un, dépendant de l'opérateur de boucle locale de la communication (tarif de détail à appliquer à l'appelant)
- l'autre correspondant à la fourniture du contenu délivré par l'éditeur à travers les prestations que ce dernier aura négociées avec le fournisseur de service choisi et dont le prix de revient variera en fonction de la complexité de l'application (simple mise à disposition de contenu, personnalisation, mise en relation...) et des garanties associées (ducroire, modalités de reversements, taux etc.).

Elle montre bien aussi que l'appelant, s'il demeure le client de son opérateur de boucle locale, devient bel et bien client de l'éditeur ou du fournisseur de service délivrant le contenu acheté.

Q.2 : Remarques sur les définitions proposées :

Il serait souhaitable, tout en laissant la notion de réciprocité, d'introduire un déterminant permettant de distinguer l'utilisateur final "appellant" de l'utilisateur final "éditeur".

Q.3 : Remarques sur les obligations d'acheminement :

Le GESTE est favorable à l'obligation faite à tout Opérateur Boucle Locale (OBL) d'ouverture des numéros Services à Valeur Ajoutée à ses clients.

Les conditions d'ouverture doivent être transparentes et de nature à ne pas hypothéquer le modèle économique des Services à Valeur Ajoutée.

Q.4 : Remarques sur l'obligation de facturation imposée aux opérateurs facturiers :

Comme l'indique l'Autorité, le mode de facturation et le taux de rétention devront être raisonnables et harmonisés pour que l'obligation d'acheminement soit une réalité.

Q.4bis : Impacts et conséquences de ces mesures :

Si le coût de la Facturation pour Compte de Tiers (FCT) est trop important, c'est un déséquilibre de tout le marché des Services à Valeur Ajoutée qui est à craindre. Toute augmentation du coût de la FCT porterait obligatoirement sur la marge de l'éditeur ce qui l'obligerait à reconsidérer la viabilité de son service :

- sur les n° bas tarifs (communément appelés à Coût Partagé) : l'équilibre économique deviendrait impossible,
- sur tous les autres paliers le business model serait fortement impacté.

Cela représente un vrai risque :

- de voir les services migrer vers un palier supérieur,
- de voir des services disparaître, notamment par migration vers le Web,
- de devoir faire face à une insatisfaction croissante de la part des utilisateurs ajoutant la réalité de "plus cher" au ressenti de "pas clair".

Q 7 : Autres mesures de nature à assurer le bon développement du secteur :

Ces obligations faites aux OBL et opérateurs facturiers devraient s'accompagner :

- d'obligation pour ces opérateurs à mettre gratuitement à disposition de leurs utilisateurs des systèmes de filtres, souples d'utilisation, bloquant à la demande l'accès à certaines catégories de Services à Valeur Ajoutée,
- d'obligation à communiquer sur l'existence de ces systèmes
- d'obligation à informer clairement l'utilisateur sur les coûts d'acheminement au service avant de lui en faire porter le poids.

Q.8 : Opportunité du CST/CTA :

Le GESTE est très attaché au mode de fonctionnement CST/CTA à travers :

- la parité du Collège des représentants, officiellement nommés, permettant l'expression des points de vue des diverses parties prenantes : Pouvoirs Publics, professionnels (opérateurs, fournisseurs de services, éditeurs), utilisateurs (consommateurs, familles...) ,
- les Présidences, confiées statutairement à des magistrats,
- l'articulation entre CST et CTA dissociant le rôle d'élaboration des Recommandations déontologiques de celui de conseil consultatif,
- la valeur "consultative" des avis du CTA permettant toujours le recours aux tribunaux.

Le CST avait entamé une évolution pour absorber les nouveaux kiosques (opérateurs alternatifs et services mobiles). Sa longue occultation pourrait être l'occasion d'élargir son champs d'application, ses représentants et, surtout, ses moyens pour lui permettre d'adresser le nouveau spectre des Services à Valeur Ajoutée distribués en ligne.

Le GESTE s'est adressé à plusieurs reprises aux Instances officielles pour réclamer la remise en marche du CST. Le GESTE dialogue aujourd'hui avec les différents Ministères qui ont pour projet la création d'une Instance susceptible de prendre le relais du CST/CTA.

Q.8 bis : Autres mesures nécessaires :

Dans le nouveau paysage où les opérateurs se multiplient, aucune solution équitable n'a encore été trouvée en ce qui concerne le contrôle des services : qui, comment, avec quel financement...? Une réponse à ce problème paraît nécessaire pour garantir le respect des règles.

Q.8 ter : Quelle action en matière d'information des tarifs pour les consommateurs :

Il semble indispensable de normaliser l'information tarifaire dans toute promotion et dans le service lui-même.

Q.9 : Obstacles techniques ou juridiques à la mise en place de mécanismes de filtrage :

La détermination et la mise en place de systèmes de filtrage à l'initiative de l'abonné ou du client peuvent parfaitement se situer dans le cadre de la Protection de l'enfance, à l'instar du travail mené dans le cadre du FDI pour les contenus mobiles multimédia.

La faisabilité est du ressort des Opérateurs Boucle Locale.

Les modes opératoires doivent être envisagés en commun entre opérateurs / fournisseurs de services et éditeurs.

Q.10 : Est-il nécessaire de revoir et d'harmoniser les paliers tarifaires associés aux Services à Valeur Ajoutée :

Les éditeurs du GESTE attirent vivement l'attention de l'Autorité sur les risques que représenterait pour le marché une harmonisation à posteriori des paliers tarifaires associés aux Services à Valeur Ajoutée. Le GESTE rappelle à l'Autorité la difficulté qu'a représenté, dans un contexte beaucoup plus simple, le changement de numérotation et les pertes d'appels qui en ont découlé malgré la durée et les modalités du « process »; le GESTE rappelle également à l'Autorité les arguments de poids que les éditeurs proposant des services à travers des n° courts ont fait valoir lors d'un projet de réorganisation de cette tranche de numéros.

De plus,

- la multiplication des types de numéros (0800, n° courts, n° annuaires..) empêche de recourir à des repères simples permettant d'associer avec efficacité structure du numéro et grille tarifaire.
- des projets, vertueux dans leurs intentions (redistribution des numéros de type 3BPQ selon un lien 3B = tarif donné), auraient entraîné des conséquences économiques graves pour de nombreux éditeurs s'ils avaient été poursuivis.
- cette harmonisation n'est de plus pas praticable vu le mode d'attribution des numéros 118XYZ.
- l'introduction de la modulation tarifaire au sein d'une même communication va à l'encontre d'une harmonisation trop stricte.

L'information de l'utilisateur passe par une amélioration de la lisibilité du prix du Services à Valeur Ajoutée à travers :

- une communication systématique dans toute promotion ou publicité et à l'accueil du service,
- une communication qui distingue le prix du service (ce que tout éditeur maîtrise) du coût de l'acheminement au service,
- le recours éventuel à la mise en œuvre d'une charte graphique (cf SMS+ ou Gallery) alertant l'utilisateur sur la nature du service et lui permettant de trouver facilement les informations concernant ces services, leur coût et les moyens de joindre un interlocuteur responsable.

On pourrait toutefois, pour rassurer le consommateur, envisager de dédier de nouvelles tranches :

- aux services dits "à risque" (adultes, jeux),
- à des services "chers" en en règlementant l'autorisation.

Q.11 : Remarques sur l'extension du schéma "C+S" au monde fixe :

L'extension du schéma C+S au monde fixe irait dans le sens d'une meilleure compréhension du tarif par l'utilisateur. Toutefois, cela ne lui permettrait pas forcément de savoir quel sera le coût global pour lui; l'exemple des SMS + démontre bien que si le consommateur perçoit mieux le coût du service, il ne sait toujours pas ce qu'il paye : le transport est-il inclus ou non dans son forfait. Quel est le coût du SMS supplémentaire dans le cadre de services Premium; les SMS dits gratuits (Aide, Stop, Contact) le sont-ils vraiment....?

La mise en place de ce modèle, salubre, doit s'accompagner d'une obligation pour l'opérateur de l'appelant, d'une mise à disposition de façon simple et claire du coût de l'acheminement au service demandé pour l'utilisateur concerné.

Q.11 bis, ter : Avantages et inconvénients :

En fait, trois composantes interviennent dans la structure du "prix de vente" final :

- l'acheminement (visé par le "C")
- le service lui-même, tel que proposé par l'éditeur
- la mise à disposition et la vente du service,

ces deux derniers éléments constituant le "S"... supporté par l'éditeur.

Si les prestations de facturation pour compte de tiers (coûts et garanties) ne sont pas harmonisées d'un Opérateur Boucle Locale à un autre, le risque pourrait être de voir un éditeur pratiquer (en le communiquant) un tarif différent sur un même numéro en fonction de l'opérateur de l'appelant. Cette situation existe déjà dans d'autres pays (ex : Italie) mais ne favorise pas la lisibilité pour le consommateur.

Q.12 : Faut-il mener un travail de collaboration sur ces sujets et comment :

Le GESTE estime qu'un travail de collaboration est souhaitable, mais la création d'un Syndicat spécifique ne semble pas nécessaire. Les professionnels sont déjà regroupés dans de nombreuses associations, dont le GESTE. Ce sont ces Associations qu'il faut réunir dans une réflexion commune.

Q.13 : Êtes-vous demandeur d'une offre de libre appel totalement gratuite pour l'appelant?

Une telle offre, destinée à des services précis, a déjà été prévue par le législateur et l'ARCEP a dédié à cette fin la tranche de n° 08088QMCDU.

Faut-il l'étendre à des services commerciaux? Les opérateurs mobiles nous avaient bien laissé comprendre que si l'acheminement n'était pas facturé à l'appelant, il serait supporté par l'appelé... On peut envisager un tel type d'offre libre appel à condition qu'elle ne se substitue pas aux n° 0800 actuels.

Q.14 : Quelles autres mesures pourraient favoriser l'information du consommateur et la lisibilité tarifaire :

Veuillez vous reporter à notre réponse à la question n°10.