

Réponse de Free SAS à la consultation publique sur les services à valeur ajoutée initiée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

23 novembre 2006 – 12 janvier 2007

Free propose à ses abonnés disposant du boîtier Freebox, raccordés via le dégroupage de la boucle locale en accès total ou partiel ainsi que via la revente en gros des services ADSL de France Télécom, un service téléphonique plein et entier exploité à ce stade sur la boucle locale métallique. Le succès de ce service fait de Free le principal opérateur alternatif sur le marché de la desserte d'abonnés par voie filaire avec plus de 2 millions d'utilisateurs actifs à ce jour.

Free est également un fournisseur de services à valeur ajoutée en exploitant des services d'accès Internet bas débit accessibles au moyen de numéros 086B ainsi que des services en liaison avec ses offres de détails (information commerciale, assistance technique...). En ce sens, elle est à la fois opérateur de collecte, fournisseur de service et éditeur de contenu : Free est donc naturellement concernée par les problématiques d'accès et de facturation de ses services depuis les autres réseaux que le sien. En revanche, si elle est également amenée à faire bénéficier les autres entités du groupe auquel elle appartient de synergies en assurant une fonction d'opérateur de collecte pour les services à valeur ajoutée en liaison avec leurs offres commerciales, Free n'intervient pas spécifiquement sur le marché de la collecte pour le compte de fournisseurs de services ou éditeurs de services tiers.

Toutefois, à la lumière de son expérience acquise sur ce marché et des besoins exprimés d'une part par les consommateurs et, d'autre part, par la communauté des opérateurs, Free constate toutefois que le cadre actuel régissant les services à valeur ajoutée ne permet d'appréhender efficacement les enjeux actuels et à venir et débouche sur une profonde insatisfaction généralisée, tant des opérateurs, que des exploitants de services à valeur ajoutée et des consommateurs.

Le cadre actuel régissant les services à valeur ajoutée a atteint ses limites compte tenu de l'évolution du contexte, qui s'est caractérisée d'une part par l'émergence de nouveaux modes d'accès et par l'augmentation sensible du trafic à destination des services à valeur ajoutée d'autre part. Le marché a profondément évolué avec l'essor d'une concurrence sur l'accès se traduisant par une diversification des modes d'accès aux services à valeur ajoutée qui historiquement n'étaient accessibles que depuis le réseau de France Télécom. Par ailleurs, la part des services à valeur ajoutée dans le trafic généré par ses abonnés, qui est en constante augmentation au point de dépasser largement le trafic à destination des mobiles, souligne s'il fallait en douter de l'acuité de cette question.

A ce titre, Free remercie vivement l'Autorité pour sa démarche visant à permettre à tout acteur intéressé de participer à la réflexion et à associer l'ensemble des intervenants sur les orientations à prendre pour faire évoluer le cadre actuel dans le sens d'une plus grande efficacité dans l'intérêt de tous, se traduisant notamment par une meilleure accessibilité des services à valeur ajoutée, une visibilité accrue des modalités opérationnelles, et notamment de facturation et recouvrement, pour les opérateurs et exploitants de services à valeur ajoutée, ainsi que de meilleures garanties

apportées aux consommateurs dont les attentes en terme d'accessibilité, de déontologie et de tarification sont on ne peut plus légitimes.

1 – PRESENTATION DU PERIMETRE DE L'ANALYSE

DEMARCHES DE L'ARCEP

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

Cette première partie descriptive présente très bien les différents acteurs de la chaîne de valeur qui comprend de nombreuses variantes. Cependant, Free considère, dans sa relation contractuelle avec le "monde" des services à valeurs ajoutées trois acteurs :

- l'opérateur de boucle locale ;
- l'opérateur collecteur ou de transit ;
- l'éditeur de contenu

L'Autorité indique que l'appelant est client d'une part de l'opérateur de boucle locale, et d'autre part de l'éditeur. Cette interprétation particulière des conditions de formation des contrats mérite cependant d'être nuancée au regard de la réalité. En effet, à l'exception notable de l'accès commuté à Internet qui implique un contrat conclu entre l'appelant et le fournisseur d'accès Internet, préalable nécessaire à l'obtention par le client final de ses identifiants de connexion, ou des services d'assistance, force est de constater qu'il n'existe aucune relation contractuelle préalablement formalisée entre l'appelant et l'éditeur d'un service à valeur ajoutée.

EVOLUTIONS DU MARCHE ET DIFFICULTES IDENTIFIEES

Free entend revenir sur un point particulier soulevé par l'Autorité qui indique en effet dans son appel à commentaires que « *les tarifs de détail des opérateurs de boucle locale fixe tendent à évoluer vers une certaine hétérogénéité* ». **Il n'en est rien.** Pour des raisons de lisibilité tarifaire pour le consommateur, tous les opérateurs de boucle locale fixe ont fixé des tarifs de détail identiques à ceux inscrits au catalogue public de France Télécom.

Si certains tarifs apparaissent comme légèrement différents, il s'agit d'une mauvaise communication entre l'opérateur de collecte et l'opérateur facturier, l'opérateur de collecte faisant parfois parvenir des documents contradictoires à l'opérateur facturier.

Free tient donc à souligner que l'ouverture à la concurrence sur le segment de l'accès à un réseau fixe a donc été entièrement neutre pour les consommateurs sur cet aspect.

Enfin, il convient de remarquer également que France Télécom n'a jamais apporté de modifications à ses paliers tarifaires depuis de très nombreuses années¹. En particulier, alors que le prix des communications interpersonnelles a considérablement évolué au bénéfice des consommateurs, le tarif de détail des paliers à tarifs élevés (numéros de la forme 0897, 0892 et 0899) n'a pas été modifié depuis leur création par France Télécom.

¹ Le seul palier affecté par une modification du tarif de détail est le palier Azur® (numéros de la forme 0811) dont la structure tarifaire a été très légèrement modifiée en 2005.

2 – REGULATION ENVISAGEE PAR L'AUTORITE

DEFINITIONS

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

Pour des raisons de clarification, Free souhaiterait que l'adjectif « Spécial » vienne compléter « Numéro » pour distinguer ce type de ressources de celles concernées par les communications interpersonnelles ou l'accès aux services d'urgence. Free suggère par conséquent la définition suivante, qui lui semble présenter plus de clarté et de précision que la proposition de l'Autorité :

Numéros Spéciaux (au singulier Numéro Spécial) : on entend par Numéros Spéciaux tous les numéros attribués par l'ARCEP à des opérateurs déclarés au titre de l'article L.33-1 du CPCE se présentant sous la forme :

- de numéros à dix chiffres dont le format est 08 AB PQ MCDU (sauf la série 087B) ;
- de numéros courts à quatre chiffres dont le format est 3BPQ ;
- de numéros courts à quatre chiffres dont le format est 10YT ;
- des numéros courts à six chiffres dont le format est 118XYZ ;
- de numéros de tout autre format selon les décisions appropriées qu'est susceptible de prendre l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en application de l'article XXX

Par ailleurs, pour des raisons d'intelligibilité d'un texte de portée normative, Free souhaiterait que soient distingués, dans les définitions posées, le client final de l'éditeur appelé. Aussi, les définitions suivantes – certainement perfectibles – sont elles suggérées :

Client Final : on entend par « Client Final » toute personne physique ou morale ayant souscrit avec un opérateur déclaré au sens de l'article L.33-1 du code des postes et communications électroniques un contrat au terme duquel l'accès au service téléphonique lui est fourni.

Editeurs : on entend par « Editeur » toute personne physique ou morale fournissant des contenus ou des services accessibles par des « Numéros Spéciaux ».

Opérateur exploitant un Numéro Spécial : opérateur qui gère la réception, par l'Editeur, des appels à destination d'un Numéro Spécial. 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.

Opérateur contrôlant l'accès aux clients finals ou à l'Editeur : opérateurs qui contrôlent dans quelle mesure un Client Final peut joindre un Numéro Spécial ou dans quelle mesure un Editeur peut être joint sur un Numéro Spécial. Il s'agit notamment des opérateurs possédant un lien contractuel avec le Client Final, l'Editeur, ou exploitant un numéro.

Free souscrira pleinement aux définitions posées par l'Autorité, sous réserve de la prise en compte des suggestions proposées qui visent à assurer une meilleure intelligibilité à un texte de portée normative.

Cette réserve mineure étant exprimée, des définitions claires contribueront d'une part à apporter la visibilité attendue par l'ensemble des acteurs du marché et, d'autre part, à lever définitivement le doute sur la confusion entretenue par certains opérateurs² sur le caractère des communications à destination de numéros 087B et 09.

²En particulier, la société NeufCegetel entretient un doute délibérément insidieux sur la nature du tarif applicable aux communications vers les numéros de la forme 087 ou 09 quand bien même l'Autorité a pourtant clairement rappelé à plusieurs reprises le caractère interpersonnel des communications à destination de ces numéros

OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSEE AUX OPERATEURS DEPART

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

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 ?

Free adhère pleinement à l'obligation d'acheminement qu'entend imposer l'Autorité aux opérateurs départ dans la mesure où d'une part elle apparaît comme le corollaire d'une gestion saine et efficace du plan de numérotation dans l'intérêt des consommateurs et d'autre part en contribuant à garantir des conditions équitables d'exercice de la concurrence, notamment sur le segment de l'accès. En effet, il est établi que la vitalité et la fluidité du segment de l'accès sont déterminantes pour la stimulation de l'innovation et l'émergence d'offres compétitives répondant aux aspirations des consommateurs. Dans la mesure où les services à valeur ajoutée occupent une part croissante dans le panier moyen des consommateurs, une obligation d'acheminement pesant sur l'ensemble des opérateurs départ apparaît comme une garantie essentielle de l'intérêt des consommateurs qui souhaitent être à même d'accéder à n'importe quel numéro du plan national de numérotation quel que soit leur opérateur de raccordement.

Dans la mesure où historiquement les services à valeur ajoutés sont accessibles par des numéros longs de la forme 08 AB PQ MC DU, dont les principales tranches sont d'ores et déjà "précablées" dans la plupart des commutateurs lorsqu'ils sont gérés efficacement puisque la série 08 a fait l'objet d'une structuration par l'Autorité au titre de sa mission de gestion du plan national de numérotation qui lui a été conférée par le législateur, l'ouverture d'un numéro peut s'effectuer dans délais compatibles avec les contraintes de l'opérateur sans poser de problèmes insurmontables dès lors que la demande apparaît comme raisonnable au sens des critères exposés par l'Autorité.

En revanche, concernant les services à valeur ajoutée accessibles au moyen de numéros courts de la forme 3BPQ, 1XYZ et 118XYZ, et compte tenu de la diversité de situations prévalant pour ces numéros en matière de tarif pour l'appelant du fait des demandes des exploitants des services concernés, l'obligation d'acheminement ne pourra être pleinement respectée que si elle est dissociée de la question de la détermination du tarif pour l'appelant. En effet, si l'ouverture technique d'un numéro est une opération relativement simple, pouvant s'effectuer de façon d'autant plus efficace qu'elle s'inscrit dans des procédures automatisées et groupées nécessitant une certaine planification, les opérateurs restent soumis en revanche à des contraintes visant d'une part à ne pas compromettre l'intégrité de leurs réseaux et systèmes d'information, notamment de facturation, et à garantir aux consommateurs une certaine lisibilité tarifaire d'autre part. Dans cette perspective, ils doivent donc veiller à une certaine cohérence des tarifs appliqués pour les communications émises par leurs abonnés, et peuvent donc être amenés à refuser toute demande. Free comprend de l'analyse menée par l'Autorité sur cette question qu'une demande émanant d'un opérateur de collecte ou fournisseur de service qui conditionnerait impérativement l'ouverture d'un numéro à un palier tarifaire n'existant pas ou incompatible avec la catégorie du numéro concerné devrait alors être considérée comme non raisonnable.

De même, si l'Autorité compte, dans le cadre de sa mission d'organisation et de gestion du plan national de numérotation et comme l'y invite Free, procéder à des aménagements de la série 08 visant à affecter des tranches de numéros à des catégories de services bien précises (reroutage d'appels, voyance et arts divinatoires, conversations entre adultes, achats à l'acte...), Free estime que toute demande par un opérateur de collecte ou fournisseur d'ouverture ou de modification des caractéristiques d'un numéro non conforme à son affectation devrait être également

considérée comme non raisonnable car en contradiction avec les règles de gestion du plan national de numérotation.

Dans cette optique, Free accueille avec satisfaction la possibilité garantie par l'Autorité aux opérateurs départs visant à suspendre temporairement, voire définitivement le cas échéant, l'accessibilité depuis leur réseau à un ou plusieurs numéros SVA en cas d'abus ou de fraude caractérisées ainsi qu'en cas de manquements aux règles déontologiques visant à protéger le client final contre des consommations excessives de SVA. Une telle possibilité doit en effet être garantie aux opérateurs départs pour limiter les conséquences pour leurs abonnés de fraudes ou abus caractérisés pour lesquels l'expérience a hélas démontré que de tels risques sont malheureusement avérés ("pondeuses d'appels" ou SMS invitant à rappeler un numéro SVA, "dialers" Internet, services pour adultes, SVA support d'achats à l'acte, plateformes de reroutage d'appels, SVA abusant de la crédulité de jeunes enfants de type "Allo Père Noël"). Dans la mesure où les conditions de suspensions doivent être précisément définies afin de garantir aux opérateurs et fournisseurs de services une nécessaire visibilité, Free estime par conséquent nécessaire de compléter les hypothèses justifiant la mise en œuvre d'une suspension d'acheminement, qui à ce stade du projet de décision de l'Autorité soumis à consultation publique sont au nombre de deux (fraude et abus), en prévoyant explicitement une troisième hypothèse tenant à la destination d'un numéro SVA non conforme à l'affectation définie dans le plan national de numérotation.

En effet, si Free est en mesure, à l'instar d'autres opérateurs, de suspendre ou bloquer un numéro au cas par cas au sein d'une même tranche, en revanche certains opérateurs, dont notamment l'opérateur historique, ne peuvent suspendre au cas par cas un ou plusieurs numéros au sein d'une même tranche et sont donc amenés par conséquent à bloquer l'intégralité de la tranche, ce qui conduit à rendre inaccessibles l'ensemble des SVA desservis par la tranche en question, ce qui est largement problématique étant donné que peuvent coexister au sein d'une même tranche des SVA inducteurs d'abus et SVA proposés par des administrations, des entreprises... C'est pourquoi Free estime nécessaire que l'Autorité saisisse l'opportunité de la présente consultation publique pour accompagner la décision qu'elle sera amenée à adopter par une adaptation en conséquence de la structure du plan national de numérotation et de ses règles de gestion concernant les numéros supports de services à valeur ajoutée (à ce jour la série 08 – sauf les 087B – ainsi que les numéros courts de la forme 3BPQ, 118 XYZ et 1XYZ) telles que définies par les décisions n°2005-1084 et n°2005-1085 en date du 15 décembre 2006. A cet égard, Free souligne que le plan de numérotation de nombreux pays européens isole sur des ressources spécifiques les SVA "risqués".

En particulier, Free renouvelle avec fermeté sa suggestion visant à isoler certains types de services à valeur ajoutée caractérisés par un fort taux de contestation ou par l'existence avérée de risques de dérives au regard de recommandations déontologiques (voyance et arts divinatoires en tout genre, services ciblant la jeune enfance et abusant de sa crédulité et de son innocence, "chats" vocaux et services offrant des conversations entre adultes, SVA support d'achats à l'acte, plateformes de reroutage d'appels) sur des tranches de numéros dédiées. Outre une meilleure visibilité pour l'ensemble des acteurs du marché, consommateurs et éditeurs de services qui trouveraient ainsi la garantie de ne plus se retrouver "pollués" par ce type de services générant une certaine insatisfaction, une telle classification participerait également d'un bon respect de l'obligation d'acheminement qui ne peut être viable que si les conséquences d'utilisation détournée de SVA, à défaut d'être totalement neutralisées, se retrouvent grandement atténuées.

Enfin, il convient de rappeler que les opérateurs pourraient être tenus par une interprétation extensive des dispositions du code de la consommation sur les modifications des contrats de services de communications électroniques au terme de laquelle l'ouverture de nouveaux numéros, ou la modification des caractéristiques, notamment tarifaires, de numéros supports de services à valeur ajoutée pourtant fournis par des tiers pourrait être considérée comme une modification du contrat nécessitant donc une information préalable des abonnés et l'ouverture d'une possibilité de résiliation. A ce titre, il serait souhaitable que l'Autorité apporte son éclairage sur cette question

afin d'éviter autant que faire se peut des contentieux qui pourraient être initiés aussi bien par des opérateurs contestant les délais d'ouverture que par des consommateurs qui estimeraient leurs droits non respectés.

II.D. OBLIGATION DE FACTURATION IMPOSEE AUX OPERATEURS FACTURIERS

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 premier lieu, Free souscrit pleinement et sans réserve à l'obligation imposée à l'ensemble des opérateurs de boucle locale en général, et l'opérateur historique en particulier, visant à proposer une prestation complète de facturation permettant aux fournisseurs et éditeurs de services à valeur ajoutée d'exercer leur activité dans des conditions acceptables. Cette obligation vient corriger l'anomalie historique lourde de conséquences qui avait consisté à ne pas imposer de prestations de recouvrement à France Télécom dans l'accès à certains types de services à valeur ajoutée, entraînant de facto de graves distorsions de concurrence brouillant la légitime visibilité en matière de facturation qu'attendent les consommateurs.

En effet, alors que la plupart des opérateurs de boucle locale ont su s'organiser de façon efficace pour être en mesure d'inclure le recouvrement dans la prestation de facturation proposée aux opérateurs de collecte et fournisseurs de services à valeur ajoutée, seul l'opérateur historique persistait à appliquer une discrimination entre les services à valeur ajoutée collectés sur son propre réseau, et les services à valeur ajoutés collectés par d'autres opérateurs qui se voyaient relégués dans une facture annexe générant une grande incompréhension de la part de ses propres abonnés, et par voie de conséquence un taux de contestation bien plus élevé qu'au départ d'autres opérateurs.

En particulier, Free invite l'Autorité à faire preuve d'une vigilance particulière sur les taux de facturation-recouvrement et de reversement qui seront proposés par France Télécom, compte tenu des taux actuellement pratiqués par des opérateurs efficaces. Exprimé autrement, France Télécom ne saurait tirer parti d'une obligation de facturation imposée aux opérateurs facturiers pour faire peser sur le reste de la chaîne de valeur, et *in fine* le consommateur final, les surcoûts générés par une certaine inefficacité.

En second lieu, Free tient toutefois à préciser que si l'ouverture technique d'un numéro et son inclusion dans les prestations de facturation et de recouvrement sont des opérations relativement simples dès lors qu'elles correspondent à des demandes standard, les opérateurs restent soumis en revanche à des contraintes visant d'une part à ne pas compromettre l'intégrité de leurs réseaux et systèmes d'information, notamment de facturation, et d'autre part à garantir aux consommateurs une nécessaire lisibilité tarifaire. Dans cette perspective, ils doivent donc veiller à une certaine cohérence des tarifs appliqués pour les communications émises par leurs abonnés, et peuvent donc être amenés à refuser toute demande. Free comprend de l'analyse menée par l'Autorité sur cette question qu'une demande émanant d'un opérateur de collecte ou fournisseur de service qui conditionnerait impérativement l'ouverture d'un numéro à un palier tarifaire n'existant pas ou incompatible avec la catégorie du numéro concerné devrait alors être considérée comme non raisonnable au regard des développements qu'une telle demande peut nécessiter.

Free estime par exemple que la demande de création d'un nouveau palier tarifaire n'existant sur aucun réseau et devant nécessiter des développements spécifiques et complexes doit être entendue comme non raisonnable, au même titre qu'une demande de périodicité de facturation (ou d'états de trafic) inférieure au cycle de facturation nominal en vigueur chez l'opérateur destinataire de la demande.

Par ailleurs, Free regrette que l'Autorité n'ait pas à ce stade repris la suggestion qui avait été faite visant à neutraliser les effets d'abus, de fraude ou d'utilisation non conforme à l'affectation nominale d'un numéro sans pour autant rendre inaccessibles les numéros et SVA en question, visant à instaurer une certaine graduation dans la lutte contre les abus, fraudes et utilisations détournées, consistant à maintenir l'acheminement tout en cessant de facturer le numéro en question.

Une telle possibilité apparaît comme le corollaire de la possibilité de suspension en matière d'acheminement, et c'est pourquoi Free estime nécessaire de garantir aux opérateurs facturiers une telle possibilité qui apparaît fortement incitative pour les opérateurs de collecte et fournisseurs de services sans pour autant restreindre l'accessibilité.

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 ?

Free exploite sa plateforme d'assistance technique dans le cadre de la prestation pour compte de tiers (sans recouvrement) décrite dans l'Offre de référence d'interconnexion de France Télécom. Free considère que la modification de la prestation que fournira France Télécom sera sans impact pour Free. Cependant, il restera à préciser comment peut se faire la transition pour les appels écoulés en transit à travers France Télécom d'un système où France Télécom n'assure pas d'intermédiation financière (situation actuelle) à un système où les flux financiers entre opérateurs transitent à travers France Télécom (situation des Services Spéciaux à paliers tarifaires de faible valeur).

OBLIGATION D'ACHEMINEMENT IMPOSEE AUX EXPLOITANTS DE NUMEROS SVA

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 ?

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 ?

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 ?

Free estime nécessaire que le principe de non discrimination se traduise par une attention toute particulière de la part de l'Autorité visant à ce que les titulaires de ressources en numérotation supports de services à valeur ajoutée ne restreignent pas l'accessibilité desdits services au moyen de clauses d'exclusivité. En effet, Free déplore qu'une proportion grandissante de services à valeur ajoutée voit son accessibilité restreinte au départ d'autres réseaux que ceux de collectes concernés, ce qui génère une insatisfaction croissante exprimée par les abonnés inductrice de coûts en terme de disponibilité des services assistance et clientèle des opérateurs au départ desquels l'accessibilité de certains services à valeur ajoutée est fermée.

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

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 ?

Concernant la prestation de facturation pour compte de tiers, la suppression de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts n'implique pas le renoncement de l'Autorité à une certaine vigilance quant au niveau des tarifs qui devront en tout état de cause rester non excessifs par rapport à au référent constitué par un opérateur efficace. En particulier, Free invite l'Autorité à accorder une attention toute particulière aux taux de facturation-recouvrement et de reversement qui seront proposés par l'opérateur historique compte tenu des taux actuellement pratiqués par des opérateurs efficaces. Dit autrement, l'opérateur historique ne saurait tirer parti de la levée de l'obligation d'orientation vers les coûts pour la prestation de facturation pour compte de tiers pour faire peser sur le reste de la chaîne de valeur, et in fine le consommateur final, les surcoûts générés par une certaine inefficacité.

A cet égard, Free considère qu'un taux de commissionnement de 12 % représente une valeur très raisonnable et ne fait pas peser de charges excessives sur les fournisseurs de SVA. En d'autres termes, tout taux supérieur pourrait traduire une certaine inefficacité de l'opérateur qui devrait alors en assumer exclusivement la charge sans pour autant la reporter sur les opérateurs 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 ?

Free renouvelle sa suggestion visant à accompagner la décision que sera amenée à prendre l'Autorité concernant les services à valeur ajoutée d'une restructuration de la série 08 afin d'affecter des tranches spécifiques de numéros à des usages exclusifs qui ne seraient accessibles exclusivement qu'à partir des tranches dédiées, afin d'isoler les services se caractérisant par de fort taux de contestation des autres services à valeur ajoutée. Au demeurant, il convient de noter que le plan de numérotation de nombreux pays européens isole sur des ressources spécifiques les SVA « risqués ».

Une autre solution pourrait également consister à utiliser des formats de numéros construits sur les « E » restitués.

Une telle mesure, qui rentre pleinement dans le périmètre de compétences de l'Autorité, aura pour effet d'éviter la confusion déplorée par les consommateurs et contribuera à une meilleure acceptation par ces derniers des services à valeur ajoutée dans la mesure où la mise à disposition des abonnés par les opérateurs de mécanismes de restriction d'appels configurés par les abonnés permettra d'éviter autant que faire se peut les conséquences préjudiciables d'abus et utilisations détournées.

Par ailleurs, Free estime nécessaire de la part de l'Autorité de veiller à ce que les titulaires de ressources en numérotation supports de services à valeur ajoutée ne restreignent pas l'accessibilité desdits services au moyen de clauses d'exclusivité. En effet, Free déplore qu'une proportion grandissante de services à valeur ajoutée voit son accessibilité restreinte au départ d'autres réseaux que ceux de collectes concernés, ce qui génère une insatisfaction croissante exprimée par les abonnés inductrice de coûts en terme de disponibilité hotline.

3 – AUTRES AXES D'AMELIORATION

L'IMPORTANCE DU CONTROLE DEONTOLOGIQUE

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 ?

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

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 ?

Le CST-CTA a démontré, dans un contexte aujourd'hui révolu de monopole de l'opérateur historique sur l'accès aux abonnés finals, la pertinence d'une telle approche de contrôle déontologique afin de concilier les intérêts parfois divergents de l'opérateur historique, des fournisseurs de services et éditeurs de service ainsi que l'objectif légitime de protection des intérêts des consommateurs et notamment les plus faibles (jeunes enfants...).

Sous réserve d'adaptations visant à doter cette structure de moyens à la hauteur de l'évolution du contexte et d'une meilleure représentation des différents acteurs concernés (Autorité, opérateurs de boucle locale, opérateurs de collecte, fournisseurs de services, consommateurs...) au sein des instances décisionnaires, Free estime que l'expérience du CST-CTA pourrait être utilement transposée à l'ensemble des services à valeur ajoutée.

Par ailleurs, Free partage pleinement le souci légitime exprimé par l'Autorité en matière d'information des tarifs pour les consommateurs. Au même titre que certains services (« Audiotel », mais également services d'assistance technique des opérateurs) doivent faire l'objet de l'énoncé du tarif en début de communication ainsi que sur tout support de communication (publicités, sites Internet, factures...), Free estime pertinent d'étendre une telle obligation à l'ensemble des services à valeur ajoutée.

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 ?

L'ARCEP, chargée au nom de l'Etat, de définir et d'organiser le plan national de numérotation peut décider d'organiser ce plan dans le sens de prévoir une tranche de numéros dédiés à la fourniture de Services Spéciaux.

A l'instar de nombreux acteurs, Free constate que certains services à valeur ajoutée sont utilisés à l'insu du titulaire de l'accès (voyance, conversations entre adultes, "dialers " Internet, etc...) et génèrent par conséquent de forts taux d'impayés et d'incompréhension de la part des abonnés finals. Free considère par conséquent que de tels types de services à valeur ajoutée doivent être isolés sur des ressources de numérotation distinctes dans le but de protéger les consommateurs. En effet, il n'est pas possible de filtrer efficacement en l'état de l'organisation du plan de numérotation et de l'affectation de numéros banalisés aux fournisseurs de SVA « risqués » par les

opérateurs bénéficiant de ressources en numérotation dans la mesure où la plupart des éditeurs de services indécidés disposent de "pools" de numéros répartis chez plusieurs opérateurs dans plusieurs tranches distinctes dans lesquels ils piochent au gré des suspensions. Free souhaite par conséquent pouvoir proposer à sa clientèle une option gratuite « sélection modulable d'appels vers de contenus risqués », conformément aux principes posés par les Directives Européennes. A cet égard, Free souligne que le plan de numérotation de nombreux pays européens isole sur des ressources spécifiques les SVA « risqués ».

L'Autorité a donc pleine compétence pour agir en ce sens et c'est pourquoi Free estime nécessaire que l'Autorité saisisse l'opportunité de la présente consultation publique pour accompagner la décision qu'elle sera amenée à adopter par une adaptation en conséquence de la structure du plan national de numérotation et de ses règles de gestion concernant les numéros supports de services à valeur ajoutée (à ce jour la série 08 – sauf les 087B – ainsi que les numéros courts de la forme 3BPQ, 118 XYZ et 1XYZ) telles que définies par les décisions n°2005-1084 et n°2005-1085 en date du 15 décembre 2006.

L'action de l'Autorité dans ce domaine pourrait prendre la forme d'une décision modifiant les décisions sus-visées en ce qu'elle tendrait à affecter des tranches spécifiques à des catégories de services à valeur ajoutée identifiées tels que voyance, services ciblant la jeune enfance, "chats" vocaux et services pour adultes, SVA support d'achats à l'acte, plateformes de reroutage d'appels). Outre une meilleure visibilité pour l'ensemble des acteurs du marché, consommateurs et éditeurs de services qui trouveraient ainsi la garantie de ne plus se retrouver "pollués" par ce type de services générant une certaine insatisfaction, une telle classification participerait également d'un bon respect de l'obligation d'acheminement qui ne peut être viable que si les conséquences d'utilisation détournée de SVA, à défaut d'être totalement neutralisées, se retrouvent grandement atténuées.

En outre, la mise en œuvre d'une telle classification permettrait d'appliquer de manière simple et économe en ressources « système » à la demande des clients finals des services de blocage d'appels « SVA risqués ». Cette possibilité de blocage sélectif de « SVA risqués » constitue une mesure permettant aux consommateurs de retrouver confiance dans les services à valeur ajoutée et apparaît in fine comme profitable à l'ensemble du secteur.

Free note que dans de nombreux pays européens confrontés à cette même problématique, les plans nationaux de numérotation sont organisés dans le sens d'isoler sur des ressources spécifiques les SVA dont le contenu est "à risques".

III.B. AMELIORER LA LISIBILITE TARIFAIRE

Favoriser la mise en place de paliers communs

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

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

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

Une harmonisation des paliers tarifaires associés aux services à valeur ajoutée est non seulement utile, mais également nécessaire. Utile en ce qu'elle permet d'optimiser les coûts de développement et de maintenance des systèmes d'information des opérateurs et fournisseurs de services tout en réduisant le risque de contestations de valorisation de trafic, mais également et surtout nécessaire en ce qu'elle contribue à procurer aux consommateurs la légitime visibilité

qu'ils attendent en matière de tarifs des communications quel que soit l'opérateur ou le réseau les desservant.

Au demeurant, Free constate que la plupart des opérateurs ont opté pour une telle option dans la mesure où les paliers tarifaires qu'ils proposent sont pour la plupart calés sur ceux définis par l'opérateur historique. A ce titre, Free est naturellement disposée à travailler en concertation avec les autres opérateurs sous l'égide de l'Autorité en vue d'une telle harmonisation à l'instar de ce qui a été effectué au départ des réseaux mobiles pour les services de type "SMS+".

Schéma tarifaire de détail en « C+S »

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 ?

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 ?

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 ?

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 ?

Les opérateurs fixes de boucle locale exécutent des prestations d'interconnexion au terme desquelles les communications émises par une boucle locale sont collectées par l'opérateur de boucle locale et remises à un exploitant aval. En l'état des conventions conclues, ces prestations sont onéreuses et facturées environ entre 0,5 c€ HT / min. et 1 c€ HT / min aux opérateurs aval.

Si la proposition de l'Autorité visant à supprimer, pour les opérateurs de boucle locale, ces revenus d'interconnexion était mise en œuvre, l'impact financier pour Free serait disproportionné au regard de l'objectif suivi. En effet, il est certain que ni Free, ni les opérateurs de boucle locale fixe ne feraient pas supporter aux clients finals les frais de prestations de collecte d'appels. Free signale qu'historiquement les fournisseurs de SVA ont toujours supporté des frais de collecte d'appels au départ de France Télécom à travers les taux de rétention pratiqués par France Télécom ou à travers l'absence de reversement. Cette situation s'est prolongée avec l'ouverture à l'interconnexion du trafic à destination des services spéciaux gratuits et payants pour l'appelant. L'établissement de la concurrence sur ce segment du marché a conduit à permettre aux fournisseurs aval de bénéficier de la part des opérateurs fixes nouveaux entrants de reversement sur les paliers « Azur » (081B) et « Indigo » (082B) alors que France Télécom n'offrait aucun reversement sur ces paliers lorsqu'elle était en situation de monopole.

Free signale en outre que les opérateurs fixes offrent aux clients finals une lisibilité tarifaire parfaite puisque les tarifs de détail de tous les opérateurs fixes sont fixés en référence aux décisions tarifaires publiées au catalogue des prix de France Télécom.

Dès lors, la mise en place d'un schéma C+S ne comporterait donc que des inconvénients majeurs pour les opérateurs fixes et n'apporterait strictement rien aux clients finals.

Pour toutes ces raisons, Free est fermement opposé à la mise en place d'un mécanisme de type C+S.

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 ?

Free tient également à relayer l'incompréhension et l'insatisfaction exprimée par les consommateurs qui se voient facturés, directement ou indirectement, des appels à destination de numéros libre appel pourtant totalement gratuits au départ de l'ensemble des lignes fixes. La présente consultation publique fournit une occasion supplémentaire pour Free de rappeler son attachement à ce qu'une offre de libre appel entièrement gratuite pour l'appelant au départ des réseaux mobiles soit enfin une réalité pour le consommateur. Au demeurant, Free tient à souligner qu'une telle demande n'est pas nouvelle dans la mesure où dès 1999 de nombreux opérateurs fixes ont lancé avec les opérateurs mobiles des discussions visant à garantir aux abonnés mobiles la totale gratuité des numéros libre appel, discussions qui hélas n'ont pu aboutir au regard des propositions des opérateurs mobiles ne répondant nullement aux attentes des consommateurs relayés par les opérateurs fixes.

A ce titre, Free rappelle que l'octroi d'une quatrième licence de téléphonie constitue une occasion unique pour contribuer à remédier aux profonds dysfonctionnements rencontrés sur le marché mobile au détriment de l'intérêt des consommateurs. En effet, l'arrivée d'un quatrième opérateur qui sera naturellement incité à l'efficacité pour être en mesure de combler son retard sur les trois autres réseaux en place se traduira indubitablement par une remise en question, au bénéfice des consommateurs

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

Free partage pleinement le souci légitime exprimé par l'Autorité en matière de protection du consommateur et notamment la lisibilité tarifaire. Au même titre que certains services (« Audiotel », mais également services d'assistance technique des opérateurs) doivent faire l'objet de l'énoncé du tarif en début de communication ainsi que sur tout support de communication (publicités, sites Internet, factures...), Free estime judicieux d'étendre une telle obligation à l'ensemble des services à valeur ajoutée.

A cet égard, Free regrette que suite à l'intense lobbying des fournisseurs de SVA, la structuration des numéros de la forme 3BPQ (autres que 30PQ et 31PQ) ne donne aucune indication sur le tarif de détail. Il en résulte une situation d'anarchie totale dans les 3BPQ, incomprise des consommateurs. Il aurait été pertinent, lorsque l'Autorité a ouvert par le passé les 32PQ, 36PQ et 39PQ, de structurer, sur le modèle des 08AB, ce format de numéros courts.

LA PORTABILITE DES NUMEROS 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 ?

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 ?



Compte tenu du développement de la portabilité des numéros géographiques fixes, il n'est plus possible, en cas de transit des communications entre un opérateur départ et un collecteur et lorsque le transitaire ne fait pas transiter les flux financiers, de mesurer le chiffre d'affaires liés aux versements des sommes facturées aux clients finals.

Free considère que tout opérateur de boucle locale fixe doit générer une identité de localisation, dont le format précise l'identité de l'opérateur via le code R1R2 identifie de manière univoque l'opérateur de boucle locale. Cette identité de localisation véhiculée et non altérée à l'interface d'interconnexion³ offre la possibilité au fournisseur aval de faire abstraction de la portabilité et de déterminer les versements dont il bénéficie en mesurant les volumes concernés par chaque R1R2 présents dans les tickets de taxation générés par les commutateurs.

La solution préconisée par Free apparaît comme plus efficace que celle suggérée par le document de consultation. Elle a l'immense mérite d'être universelle et facilement applicable dans la mesure où une décision de l'Autorité existe déjà sur la nature du code R1R2.

Dès lors, l'Autorité doit prendre une décision à faire homologuer par le ministre imposant aux opérateurs de boucle locale assurant l'accès au service téléphonique de générer une identité de localisation transportée dans la signalisation. Le présent projet soumis à consultation peut être le véhicule approprié pour imposer l'obligation suggérée par Free.

³ Les conventions conclues entre opérateurs précisent que lorsque l'un des opérateur assure une fonction de transit, il n'altère pas l'identité de localisation qui est transmise telle quelle à l'opérateur aval.