

# Consultation publique de l'ARCEP sur les services à valeur ajoutée

## Commentaires de PagesJaunes

D'une façon générale, PagesJaunes partage l'objectif poursuivi par l'ARCEP rappelé en page 14, de « *définir des règles communes d'acheminement et de facturation, afin de garantir les conditions d'une concurrence effective et loyale au bénéfice du consommateur sur le secteur des services à valeur ajoutée et de permettre l'interopérabilité de bout en bout* »

---

### Q3 : Obligations de l'opérateur départ

---

La régulation envisagée par l'ARCEP sur les opérateurs de départ des appels (OBL) va dans le bon sens, mais est insuffisamment précise en matière d'engagement demandé aux OBL pour permettre des améliorations significatives.

PagesJaunes souhaiterait que l'ARCEP s'engage plus avant dans la régulation des coûts de collecte facturés par les OBL pour le transport des numéros de SVA au sein de leur boucle locale, ainsi que dans les prix des prestations de facturation et de recouvrement des SVA actuellement pratiqués par les OBL.

En effet, le prix de ces prestations, qui s'apparentent à une facilité essentielle (cf page 22) devrait être strictement orientés vers les coûts.

Par ailleurs, le modèle actuel de partage des revenus entre les OBL mobiles et les éditeurs de SVA n'est pas satisfaisant.

En effet, l'OBL mobile facture à l'utilisateur un coût de transport (« Airtime ») qu'il conserve intégralement.

Or en tant qu'éditeur de service de renseignements, PagesJaunes supporte des coûts proportionnels à la durée des appels non seulement pendant la phase de recherche du renseignement, mais également lors de la communication « post-mise en relation », alors que celle-ci est également facturée à l'utilisateur par l'OBL.

D'une certaine façon, les communications suivant la mise en relation sur un service de renseignements depuis un OBL mobile, sont payés deux fois à l'OBL : une fois par l'utilisateur au titre de son airtime, et une fois par l'éditeur au titre du maintien de la communication (celle-ci ne pouvant être relâchée dans la boucle locale de l'OBL).

Dans le cas où l'éditeur opte, en plus d'une composante fixe d'accès au service, pour une composante tarifaire à la durée afin de refléter la structure de coûts qu'il supporte ; l'utilisateur se voit facturer l'airtime, le prix d'accès au service, et une composante à la durée.

Tout ceci ne contribue pas à atteindre les objectifs fixés par l'ARCEP à savoir le développement du marché des SVA via une amélioration de la lisibilité tarifaire et de la confiance accordée par les utilisateurs à ces dits services.

Cette situation pourrait être assainie par un partage de l'airtime entre l'OBL mobile et l'éditeur de SVA, et permettrait une facturation plus équitable du service à l'utilisateur.

---

## **> Identification de l'opérateur départ**

Une des grandes difficultés des éditeurs de services à revenus partagés concerne le suivi des reversements. L'éditeur d'un service grand public doit contractualiser l'ouverture avec tous les OBL du marché (métropole et DOM), ce qui représente à ce jour plus de 50 OBL.

Selon le type de service, il peut être très important de pouvoir identifier l'OBL de départ en cours de communication, car celui-ci peut offrir certaines fonctionnalités que l'éditeur souhaiterait exploiter, alors que d'autre OBL ne le proposent pas (on citera par exemple la compatibilité de certains opérateurs de boucles locales avec la modulation tarifaire).

A ce jour, il n'existe pas de méthode universelle (c'est-à-dire disponible auprès de l'ensemble des OBL) permettant d'identifier de manière certaine l'opérateur de départ d'un appel. Ceci oblige chaque prestataire/opérateur de collecte à définir un schéma complexe de collecte lui permettant de disposer en bout de chaîne de l'information essentielle que constitue l'identification de l'OBL de départ.

La généralisation de l'utilisation du code opérateur (couramment appelé code R1R2, renseigné dans la signalisation réseau dans le champ identité additionnelle) serait une solution très efficace pour répondre à ce besoin.

La généralisation de cette méthode, déjà disponible au départ des OBL mobiles et de certains OBL fixe, permettra en outre de simplifier les architectures d'interconnexion (suppression des demandes de traduction en fonction de l'OBL de départ, etc...), ce qui sera bénéfique pour tout les acteurs de la chaîne (OBL, opérateur de collecte, fournisseur de services, etc...).

## **> Le régulateur doit imposer certaines contraintes aux OBL**

Les délais d'ouverture d'un numéro de SVA depuis un OBL, ainsi que les délais demandés pour modifier la structure tarifaire, sont extrêmement variables d'un OBL à l'autre (de quelques jours à plusieurs mois).

Il en est de même pour le prix facturé pour ces prestations techniques : chaque OBL définit ses propres conditions financières, et les conditions actuelles varient dans des proportions inexplicables (de quelques centaines d'euros à plusieurs milliers d'euros).

Ces écarts importants de délai entre les différents OBL impliquent que les éditeurs de services ne sont pas en mesure d'effectuer des changements tarifaires de manière synchrone sur différents opérateurs de même catégorie.

Il serait souhaitable s'il existe une obligation de délai d'ouverture d'un numéro, ainsi qu'une normalisation des frais d'ouverture d'un numéro, et des frais et délais de modification dans le cas d'un changement de tarif ou d'un changement de prestation technique (collecteur, traduction)

## **Q4 : Obligations de facturation imposées aux OBL**

---

### **> Régulation des frais de facturation/recouvrement**

Nous partageons les conclusions de l'ARCEP sur le fait que c'est à l'opérateur de départ, celui qui détient la relation contractuelle avec le client final, d'assurer les prestations de facturation et de recouvrement des éventuels impayés.

Nous souhaitons une régulation de la commission prélevée par les OBL pour assurer les prestations de facturation et de recouvrement, dans la mesure où celles-ci s'apparentent à une facilité essentielle. Par conséquent, nous considérons que le niveau de facturation de ces prestations (facturation/recouvrement) doit être orienté vers les coûts.

Actuellement, pour une même prestation (facturation, recouvrement), le taux de rétention varie selon les opérateurs de 11% du CA facturé à 22% du CA facturé (28% dans le cas d'un OBL dans les DOM), voire même 5% pour une simple prestation de facturation.

L'uniformisation des coûts de ces prestations est le seul moyen qui permettra à un prestataire de service d'uniformiser le tarif d'accès à son service sur l'ensemble des boucles locales, ce qui permettra d'améliorer la lisibilité tarifaire du marché des SVA.

Le document ARCEP (P23) précise que lors de sa demande d'ouverture de numéro SVA, « *l'exploitant de numéro fera sa demande à l'OBL concernant le niveau de taux* ». Ceci n'est pas recevable, dans la mesure où c'est à l'OBL d'afficher une tarification claire et strictement orientée vers les coûts, des prestations de facturation et de recouvrement.

Il est important de dissocier la prestation de collecte (coût de départ d'appel, incluant la livraison de l'appel à une interconnexion), de la prestation de facturation et de recouvrement.

### **> Obligations de recouvrement**

Il est important de préciser que la prestation de recouvrement que doit offrir l'OBL doit être totalement indépendante de la solution de collecte retenue pour acheminer les communications.

Nous pouvons citer le cas d'un opérateur, qui n'assure plus la prestation de recouvrement (il se limite à la première relance) dès lors que le numéro SVA est collecté par un opérateur tiers (offre d'interconnexion). La prestation de recouvrement doit alors être assurée par des prestataires externes, qui n'ont que très peu de pouvoir pour recouvrer les impayés (impossibilité de menacer le client de coupure de ligne, montant des impayés généralement très faible du fait de l'usage très occasionnel des numéros SVA, etc...).

Le coût de la prestation de recouvrement doit être régulé afin que les opérateurs appliquent les mêmes conditions

Par ailleurs, cette prestation de recouvrement doit être optionnelle, et dissociée de l'opération de facturation.

### **> Obligations de non discrimination sur facture client**

La facture adressée au client doit assurer une non discrimination des SVA.

D'autre part, le volet additionnel « factures de différents opérateurs de télécommunications » doit être revu voire supprimé, car il apporte une grande confusion pour l'utilisateur : en effet, les noms des opérateurs mentionnés ne sont en aucun cas liés pour le grand public à l'éditeur de SVA dont ils ont composé le numéro, dans la mesure où c'est l'opérateur de collecte qui est mentionné et non pas l'éditeur du SVA.

Ce feuillet pourrait d'ailleurs être fusionné avec le reste de la facture de l'opérateur.

## **Q4 bis : impacts des mesures proposées**

---

Le texte proposé par l'ARCEP n'est pas suffisamment précis pour permettre une avancée significative.

## **Q6: impacts des mesures proposées**

---

PagesJaunes se positionne clairement en défaveur de la suppression de l'orientation vers les coûts des prestations de facturation des opérateurs, que ceux-ci soient fixes, mobiles, historiques ou alternatifs.

PagesJaunes souhaite que ces prestations soient régulées et strictement orientées vers les coûts, dans la mesure où ils revêtent un caractère de facilité essentielle.

## **Q7: autres mesures**

---

**Le développement de services à valeur ajoutée** est aujourd'hui freiné par l'existence des plans de numérotation internes des opérateurs de mobiles.

En effet, les OBL Mobiles proposent un accès direct par l'intermédiaire de « short codes », numéros précodés dans les cartes SIM ou directement sur les téléphones, à un certain nombre de contenus.

Ainsi, en composant les 4 lettres du service recherché directement sur le clavier du téléphone : METE pour METEO, TRAF pour TRAFIC etc, l'utilisateur accède directement à un service.

Mieux encore, les opérateurs ont créé des portails vocaux donnant accès via un short code « 2556 » ou « ALLO » à l'ensemble des services vocaux. Ceci signifie qu'il suffit de retenir un seul numéro pour accéder à plus de 30 services.

Compte tenu du budget de promotion/communication nécessaire pour faire mémoriser un numéro de téléphone (cf investissements publicitaires sur le marché des 118), il devient impossible de rivaliser avec un service offert par un opérateur mobile directement à ses clients, promu par l'intermédiaire d'inserts factures, de mailings, de SMS ou encore de MMS, et accessible par des modalités extrêmement simples depuis le terminal de l'utilisateur.

PagesJaunes souhaite que l'ARCEP engage une réflexion sur ce sujet.

### **Innovation technologique : identifiant du terminal**

De plus en plus de services nécessitent ? pour être utilisés, la connaissance du type de terminal utilisé par l'utilisateur final.

Or cette information, essentielle pour configurer correctement le contenu de l'information qui sera envoyée à l'utilisateur, n'est pas aujourd'hui communiquée à l'éditeur de services par l'OBL.

La transmission de l'identifiant du terminal, donnée essentielle et stratégique pour la délivrance de services (SMS, MMS, vidéo...), devrait donc être imposée aux OBL, qui sont les seuls à la détenir.

### **Innovation technologique : géolocalisation**

Les données concernant la géolocalisation de l'appelant ne sont pas aujourd'hui rendus accessibles aux éditeurs de services vocaux, alors qu'elles le sont pour les éditeurs de services en mode Wap. Il serait nécessaire que les OBL mobiles transmettent cette information notamment aux éditeurs de services 118.

## **Q10 & 10 bis : Favoriser la mise en place de paliers communs**

---

Certains OBL ne proposent pas de paliers tarifaires adaptés au marché des renseignements téléphoniques.

Par ailleurs, les grilles tarifaires des différents opérateurs ne sont pas cohérentes, ce qui oblige les éditeurs de service à choisir des tarifs différents selon l'OBL, rendant très complexe la lisibilité tarifaire sur les services.

La mise en place de paliers communs entre les OBL, couplé à la régulation des taux de commission pour les prestations de facturation/recouvrement permettra d'améliorer grandement la lisibilité tarifaire des services et d'homogénéiser la politique tarifaire quel que soit l'OBL facturier.

La généralisation des mécanismes de modulation tarifaire (taxation arrière) permettrait d'ailleurs de s'affranchir de ces problématiques d'uniformisation de palier tarifaire.

## **Q11 à Q14 : Schéma tarifaire de détail « C+S »**

---

**La généralisation du schéma tarifaire de détail « C + S » pour la facturation des numéros SVA ne semble pas être la meilleure solution pour améliorer la lisibilité tarifaire pour l'utilisateur final.**

- *Cas des opérateurs fixes*

Les opérateurs fixes adoptent le schéma « S », composante tarifaire de type forfait (ex : 1,01€/appel), à la durée (0,34€/min) ou mixte (ex : 1,01/appel + 0,15/min). Aucun coût supplémentaire n'est ajouté au prix « S » du service facturé à l'utilisateur (pas de « C »).

Le prix pour l'utilisateur final est donc assez lisible puisqu'il est égal à « S ». Il n'y a pas de surprise pour l'utilisateur sur sa facture.

La base de rémunération des éditeurs de services est entièrement liée au « S », auquel l'OBL applique un taux de rétention au titre de sa prestation de facturation/recouvrement.

- **Cas des OBL mobiles**

Les opérateurs mobiles ont, quant à eux, adopté un schéma « C + S » : la composante « C », couramment appelé Airtime chez les opérateurs mobiles, est censée rémunérer la prestation de transport assurée par l'opérateur de boucle locale, la composante « S » permet de rémunérer l'éditeur de SVA ainsi que la prestation de collecte au-delà de la boucle locale de l'OBL de départ.

La lisibilité tarifaire proposée par ce schéma n'est pas satisfaisante (cf réponse Q3 supra)

D'autre part, selon l'OBL, le coût « C » est soit décompté du forfait (temps de communication), soit décompté en dehors du forfait, au prix d'une communication en dépassement de forfait (cas d'un OBL mobile en France métropolitaine). Dans ce second cas, le coût global de l'accès au numéro SVA indiqué sur la facture du client semble généralement incorrect pour le client, dans la mesure où il intègre la somme des coûts « C » + « S », alors que le client s'attend généralement à voir uniquement la partie « S ». Or il est impossible pour l'éditeur de service de pouvoir communiquer sur le tarif exact étant donné que le coût de la communication hors forfait dépend des conditions tarifaires du contrat signé entre le client et son opérateur.

En terme de reversement, alors que l'appelant est facturé d'un « C + S », la base de calcul de la rémunération pour l'éditeur est seulement « S ».

## ***Demande PagesJaunes***

La position de PagesJaunes éditeur de SVA, sur ce thème, est guidée par un objectif principal : la **lisibilité tarifaire des numéros SVA**.

Les principes seraient les suivants :

Suppression de la composante « C » sur l'ensemble des OBL afin d'améliorer la lisibilité tarifaire pour le client final. Un appel sur un numéro SVA est facturé à l'utilisateur au prix de l'accès au service, choisi par l'éditeur au sein d'une grille tarifaire commune à l'ensemble des différents OBL.

Mise en place d'un taux de rétention commun quelque soit l'OBL, permettant de rémunérer l'OBL de sa prestation de facturation/recouvrement, avec une orientation claire vers les coûts.

Rémunération de l'OBL pour sa prestation de transport sur sa propre boucle locale

Les coûts de transport sur la boucle locale doivent être indépendants du coût d'accès au service (« S »). Nous souhaitons que la prestation de transport assurée par l'OBL au sein de sa propre boucle locale soit clairement distincte du taux de rétention prélevé par les

OBL au titre de leur prestation de facturation/recouvrement : un modèle visant à facturer à l'opérateur de collecte une prestation de départ d'appel serait plus réaliste.

Il est cependant indispensable de réguler le coût de ces prestations afin d'éviter que les OBL ne surfacturent leur prestation de transport au sein de leur boucle locale. De plus, ces mesures permettront une simplification de la communication légale sur les tarifs en cas de communication sur les média grand public tels que la TV, la radio.

### ***Dans le cas de la généralisation de la composante « C »***

Bien que ce schéma ne soit pas celui que PagesJaunes souhaiterait voir mis en œuvre, nous souhaitons rappeler certaines obligations qui devraient alors être définies si celui-ci venait à être retenu.

Dans le cas où la composante « C » serait maintenue sur les OBL mobiles : Il est indispensable que le décompte de cette composante intervienne dans le forfait et non en « hors forfait » (en dépassement dans le cas où le forfait serait entièrement consommé), et que cette composante donne lieu à un partage avec l'éditeur du SVA (cf supra).

Ceci permettrait d'éviter une surfacturation de l'accès au numéro SVA en hors forfait : « C » (valorisé au prix d'une communication en dépassement de forfait) + « S ».

Ceci permettrait également d'éviter la mise en avant sur la facture de l'utilisateur d'un prix d'accès au SVA incluant la composante « C », alors même que cette composante est intégralement conservée par l'OBL et ne relève pas de la politique tarifaire de l'éditeur.

Ainsi une dissociation claire sur la facture client des composantes « C » et « S » serait nécessaire afin d'éviter que l'utilisateur ne perçoive un prix du SVA faussé, d'autant plus que l'éditeur de service ne perçoit aucune rémunération sur la partie transport « C ».

Dans le cas où la composante « C » serait généralisée sur les OBL fixes : Il est indispensable que son coût soit au maximum égal au prix d'une communication locale, dans la mesure où cette composante tarifaire est censée refléter les coûts de transport d'une communication sur la boucle locale de l'OBL. D'autre part, il est essentiel de s'assurer que l'OBL ne facture aucune prestation de départ d'appel à l'opérateur de collecte, non plus qu'aucune autre prestation qui serait nécessaire pour l'acheminement de ses appels jusqu'à l'opérateur de collecte choisi par l'éditeur de SVA.

## **Q15 : Portabilité des numéros SVA**

---

La mise en place d'une base de données permettant d'historiser les numéros portés et incluant les numéros SVA semble effectivement nécessaire pour améliorer l'efficacité des flux financiers en cas de portabilité des numéros SVA. En effet, cette base permettrait à l'opérateur facturier de reverser au bon opérateur de collecte, et pas à celui auquel a été attribué initialement la tranche de numéro à laquelle appartient le numéro à reverser.

Un autre élément semble essentiel pour permettre l'amélioration des flux financiers : il s'agit de l'obligation pour l'opérateur de départ (facturier) de s'identifier dans la signalisation réseau afin que les différents acteurs intervenant dans la chaîne de reversement puissent identifier de manière précise l'origine de l'appel, ce qui permet un suivi optimal des versements liés à l'utilisation des numéros SVA (cf réponse Q3, identification de l'opérateur de départ)