



**REPONSE DE
BOUYGUES TELECOM
A LA
CONSULTATION PUBLIQUE
DE L'ARCEP
RELATIVE AUX
SERVICES A VALEUR AJOUTEE**



L'ARCEP envisage d'intervenir par voie de décision homologuée sur le marché des services à valeur ajoutée (SVA). A ce titre, elle a lancé une consultation publique sur le fonctionnement du marché des communications à destination de certains numéros spéciaux.

Bouygues Telecom, qui intervient en tant qu'opérateur de départ des appels à destination des SVA remercie l'Autorité de lui permettre de contribuer à cette consultation.

Bouygues Telecom partage le constat de l'ARCEP sur le fonctionnement du marché dans son ensemble d'une part et sur la nécessité d'améliorer la transparence tarifaire et du contrôle déontologique d'autre part. Toutefois, Bouygues Telecom considère que sur certains aspects la position de l'ARCEP est critiquable.

Sur le projet de régulation symétrique, Bouygues Telecom n'aurait pas d'objection de principe à l'institution d'obligations spécifiques pour l'acheminement des SVA pesant sur les opérateurs d'accès (article 2 du Projet de décision) ou sur les exploitants de numéros SVA (article 4 du Projet de décision).

Bouygues Telecom est surpris par cette démarche dans la mesure où ces obligations sont déjà respectées par l'ensemble des acteurs et ne sont pas justifiées par un problème constaté sur les marchés de détails.

Dès lors, Bouygues Telecom s'interroge sur la pertinence et la proportionnalité de ce nouveau texte.

S'agissant des obligations liées à la facturation et aux recouvrements des SVA, l'Autorité les justifie par la nécessité d'assurer la connectivité de bout en bout de la chaîne de valeur considérant que la facturation opérateur est le seul moyen permettant à un fournisseur de facturer son service.

Là encore, on peut s'étonner du recours à une régulation symétrique dès lors qu'aujourd'hui tous les acteurs à l'exception de France Telecom proposent aux fournisseurs de service des prestations de facturation et de recouvrement des SVA.

Mais surtout, l'obligation pour les opérateurs de départ de faire droit aux demandes raisonnables des fournisseurs relatives à la facturation et au recouvrement de leurs services (article 3) ne ressort pas des compétences de l'ARCEP. En effet, les prestations de facturation et de recouvrement sont la contrepartie de prestations de l'opérateur de départ où celui-ci n'agit pas en tant qu'opérateur de réseau mais en tant qu'apporteur d'affaires.

Par ailleurs, l'application de cette obligation sera source d'une insécurité juridique majeure pour le secteur. En particulier sur toutes les obligations intimement liées au marché de détail notamment les paliers tarifaires demandés par les fournisseurs de services, l'ARCEP ne sera pas compétente pour apprécier le caractère raisonnable des demandes.



Enfin, il est réducteur de considérer que la facturation et le recouvrement de la composante Service sont essentiels aux SVA. Cette vision risque de constituer une barrière à l'entrée sur le marché de tout autre acteur proposant des moyens de paiement alternatifs et notamment le secteur bancaire.

Plus généralement, la distinction entre les questions relatives au transport et celles relatives au contenu, bien que rappelée par l'ARCEP, n'est pas toujours suivie.

De même en est-il de la distinction entre le marché de gros et de détail, l'ARCEP ne pouvant intervenir sur le marché de détail sauf à agir sur le fondement de pouvoirs particuliers.

Dès lors, l'ARCEP n'est pas compétente pour affirmer que la composante Communication *« ne saurait être en aucun cas supérieure au tarif d'un appel local et qu'elle pourrait même lui être inférieure »* ou encore considérer *« que la mise en place [du schéma C+S] doit s'accompagner d'une insertion systématique par les opérateurs de la composante « C » dans les forfaits des abonnés, dont l'existence tend à se généraliser même pour les offres au départ d'un poste fixe »*.

En revanche, sur la composante Service, l'ARCEP pourrait être compétente pour fixer des paliers communs sur le fondement du plan de numérotation pour le bénéfice des consommateurs dans la mesure où la fixation de paliers ne remettrait pas en cause la liberté des fournisseurs de service de choisir le prix de leur service. Il n'en va pas de même pour le marché dans la mesure où l'autorégulation pourrait poser des problèmes concurrentiel : les fournisseurs de service pourraient se voir reprocher une entente horizontale sur les prix des services et le groupe Orange, dont la position est telle qu'il jouerait un rôle essentiel dans cette autorégulation, pourrait se voir reprocher un abus de position dominante.

Enfin sur les questions relatives à la déontologie, Bouygues Telecom considère comme l'ARCEP que le respect de la déontologie est essentiel à la protection du consommateur et à la poursuite du développement du marché.

Dans ce sens, Bouygues Telecom préconise de disposer dans le secteur d'une autorité chargée de déterminer les règles déontologiques, d'en surveiller le respect par les fournisseurs de service et le cas échéant de sanctionner leurs manquements et soutiendra une démarche de l'Autorité allant dans cette voie.

1. Régulation envisagée par l'Autorité

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



L'analyse menée par l'ARCEP dans son document soumis à consultation porte sur les communications à destination d'une partie des numéros du plan de numérotation, ceux donnant accès à des « services à valeurs ajoutée » ou SVA.

En premier lieu, Bouygues Telecom tient à souligner que les SVA ne constitue pas un marché à proprement parler mais en réalité un segment du marché global de la distribution de services / contenu en ligne (via un support de communication électronique) tous média confondus (Minitel, Audiotel, Wap, i-modeTM, Internet...).

Sur le segment des SVA, France Télécom occupe encore une place très prépondérante, au travers de son entité Audiotel, non seulement en raison de sa position initiale monopolistique en tant qu'opérateur historique, mais également en raison de son intégration verticale sur l'ensemble de la chaîne de valeur des appels vers des numéros de SVA.

En second lieu, Bouygues Telecom souhaite préciser que l'ARCEP regroupe dans son analyse deux classes de services différentes, appartenant à deux segments de marchés bien distincts :

- le segment de marché des services qui ne donnent lieu à aucun reversement à l'entreprise proposant le service. Le montant éventuellement facturé au client ne recouvre que des coûts d'acheminement de l'appel, ceux-ci pouvant être partagés entre l'appelant et l'appelé (numéros Libre appel et à coût partagé). Les offres correspondantes s'adressent aux entreprises :
 - qui souhaitent rendre accessibles via un numéro unique et mnémonique des services d'accueil ou d'assistance non surtaxés mais sans supporter des coûts de collecte trop importants ;
 - qui souhaitent prendre en charge tout ou partie des communications que ses clients ou prospects lui adressent..
- le segment de marché des services pour lesquels un reversement à l'éditeur est effectué. Ces services sont des services de contenu ou les services de renseignement, c'est à dire des services au travers duquel le client accède à un contenu et paye pour ce contenu (numéros à revenu partagé). Ces services sont principalement proposés par des entreprises souvent spécialisée qui édite des services de contenus qu'elle propose dans un but lucratif entre autres via les réseaux de téléphonie.

Pour ces premiers, il n'y a pas de facturation par les opérateurs d'un service. Dès lors, il apparaît contestable de traiter l'ensemble des SVA de manière générale et en particulier d'imposer une obligation de facturation/ recouvrement à l'opérateur de départ pour des services qui n'en nécessitent pas.



En troisième lieu, la distinction que l'ARCEP suggère entre la prestation d'acheminement d'appel, (fournie quelque soit le numéro SVA appelé) et, pour les numéros donnant accès à des services en ligne, la prestation de l'opérateur de départ permettant au fournisseur de service de délivrer son service sur la boucle locale de l'opérateur de départ et de le facturer au client de l'opérateur est essentielle. Dans ce dernier cas, Bouygues Telecom n'agit pas en tant qu'opérateur de réseau mais en tant qu'apporteur d'affaires.

En effet, la prestation de la composante Communication (Composante C) correspond à la définition d'un service de communication électronique telle que fournie par l'article 32 du Code des Postes et Communications Electroniques¹. En conséquence, cette prestation est soumise à la réglementation définie dans ce code et l'application de la régulation à cette prestation relève de la compétence de l'ARCEP.

En revanche, **la composante Service** est exclue de cette même définition : « *Ne sont pas visés les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique* » et est donc hors du champ d'application de la réglementation des communications électroniques. La prestation de l'opérateur de boucle locale liée à la composante Service constituant un mode de distribution du service doit être également exclue.

En conséquence, comme le note l'ARCEP à différentes reprises, elle n'a pas à ce jour les compétences pour intervenir sur la composante Service. Cela s'applique en particulier en matière de déontologie ou de tarification de cette composante.

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

Bouygues Telecom propose de distinguer l'utilisateur final qui souhaite bénéficier du service (consommateur) du fournisseur du service qui est un professionnel et qui souhaite proposer son service sur le numéro SVA.

Bouygues Telecom souhaite qu'une modification soit apportée à la définition de l'utilisateur final (consommateur) ; en effet, la notion d'utilisateur final consommateur devrait inclure uniquement les clients de l'opérateur de boucle locale à l'exclusion des clients d'opérateurs étrangers en itinérance sur les réseaux mobiles français. En effet, ces derniers ne maîtrisent pas la facturation des clients en itinérance sur leurs réseaux, seul l'opérateur du client est en mesure d'effectuer cette facturation et le recouvrement. En particulier dans le cas de clients étrangers en itinérance sur les réseaux mobile français, l'opérateur mobile d'accueil ne maîtrise pas :

¹ Art.L 32 du CPCE : « *On entend par service de communications électroniques les prestations consistants entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques.* »



- les conditions de facturation de ces services aux clients étrangers,
- les conditions déontologiques opposables par ces clients à leur opérateur d'origine et aux fournisseurs de services,
- les moyens de suspension ou de résiliation des lignes en cas de fraude. Des exemples récents notamment en Italie et plus récemment aux Pays Bas ont montré que l'ouverture aux roamers est rapidement source de fraudes très importantes contre lesquelles il est très difficile de lutter.

De même dans le cas de clients d'un MVNO, l'obligation de facturation / recouvrement repose sur le MVNO. La faculté pour l'opérateur mobile hôte d'assurer une intermédiation financière entre le MVNO et les fournisseurs de services relève du seul choix du MVNO et de son opérateur hôte dans le cadre de leurs relations contractuelles. Cette intermédiation ne peut être imposée à l'opérateur mobile hôte.

En définitive, dans le cas de clients ne disposant pas d'une relation contractuelle directe avec l'opérateur mobile, ce dernier n'est qu'un intermédiaire entre l'opérateur d'origine du client et le fournisseur de service et dispose de peu de moyens pour garantir le bon fonctionnement des mécanismes de paiements et de reversements. Imposer une obligation d'intermédiation dans ces conditions nous semblerait disproportionnée. **En conséquence, nous souhaitons que l'ARCEP modifie sa définition de l'utilisateur final afin de n'inclure l'obligation que pour les utilisateurs disposant avec l'opérateur d'une relation contractuelle directe ou par l'intermédiaire de société de commercialisation à l'exclusion de MVNO.**

1.1 Obligation d'acheminement imposée aux opérateurs départ

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 ?

L'Autorité envisage d'introduire au travers de son dispositif de régulation symétrique une obligation d'acheminement des appels vers les numéros de SVA qui s'appliquerait à l'ensemble des opérateurs de boucle locale.

Bouygues Telecom estime que ce nouveau dispositif reprend une obligation qui est déjà définie dans le CPCE et précisée dans les conventions d'interconnexion et d'accès: en effet, pour répondre à l'un des objectifs généraux de la réglementation, les opérateurs



doivent prendre l'ensemble des mesures nécessaires pour garantir l'interopérabilité des services (article D99-7).

A ce titre l'offre d'interconnexion de Bouygues Telecom définit le processus d'ouverture de numéro ou tranche de numéros du plan public sur le réseau de Bouygues Telecom indépendamment de leur usage et sous réserve de disposer de conditions de terminaison de ces numéros conformes au CPCE et aux obligations qui en découlent.

Cette obligation d'acheminement n'apporte donc rien sur le fond par rapport aux textes existants. Il serait par contre essentiel de préciser dans le cadre de la décision, que l'opérateur en charge de la collecte de numéros ou tranches de numéros ne peut facturer la terminaison de ces numéros aux opérateurs de boucle locale de départ et doit recouvrer ces coûts auprès de ses clients fournisseurs de service.

Une telle obligation exclurait de facto tout mécanisme de reversement via une terminaison directe.

1.2 Obligation de facturation imposée aux opérateurs 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 ?

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 ?

En premier lieu, Bouygues Telecom souhaite rappeler qu'elle partage les objectifs de l'ARCEP d'une part en matière de garantie de l'interopérabilité des services mais aussi et surtout en matière de transparence tarifaire et de protection des consommateurs.

Bouygues Telecom adhère également à la volonté de l'ARCEP de mettre en place une régulation minimale. Néanmoins, le projet de décision présenté soulève deux questions :

- L'absence d'analyse de marché affaiblit le projet de décision (a)
- L'absence d'autorité de l'ARCEP en matière de régulation des contenus ou en matière d'outils de paiement limite considérablement la portée du projet de décision qui ne lève aucune des incertitudes pesant actuellement sur ce marché. (b)

(a) En effet, l'obligation pour l'opérateur d'accès d'offrir une prestation de facturation/recouvrement ne semble réellement justifiée que pour un opérateur intégré verticalement bénéficiant d'une maîtrise de l'accès aux services suffisant pour s'affranchir des services proposés à l'accès par ses concurrents. Aujourd'hui seule France Telecom a pu se permettre une telle pratique. Aucun autre opérateur de boucle locale ne peut s'affranchir



des services desservis par France Télécom via son offre Audiotel. En conséquence ces opérateurs de boucle locale ont, sous une forme ou une autre, offert un mécanisme comparable à la facturation et au recouvrement pour compte de tiers. Les principes de non discrimination dans la fourniture de services inscrits dans la loi française contraignent par ailleurs ces opérateurs à proposer leur offre à l'ensemble des opérateurs qui en font la demande.

Dès lors, si le seul but de l'Autorité est d'imposer cette obligation à France Telecom, on peut légitimement s'interroger sur la nécessité d'une régulation imposée à tous qui en tout état de cause ne respecte pas le principe de proportionnalité.

(b) Sur le fond Bouygues Telecom n'est pas opposée au principe d'une régulation allégée permettant d'assurer l'interopérabilité des services au travers des obligations minimales proposées par l'ARCEP. Cependant, à ce stade Bouygues Telecom ne peut être qu'opposée au projet de l'ARCEP, du fait des compétences aujourd'hui limitées de l'ARCEP sur ce type de prestations. En effet, comme indiqué ci-dessus dans la réponse à la question 1, les communications vers des numéros de SAV permettant l'accès à des services en ligne, comportent deux prestations. L'obligation que l'Autorité envisage d'imposer ici, est relative à la prestation composante Service ; or, la compétence de l'ARCEP sur cette composante de l'appel est limitée. Le pouvoir de régulation de l'Autorité ne peut s'exercer, en particulier sur les aspects liés aux niveaux tarifaires demandés par les éditeurs ainsi que leur cohérence avec les contenus proposés. Cette limitation de la compétence de l'Autorité crée une très importante insécurité juridique pour apprécier le caractère raisonnable de la prestation demandée.

L'ARCEP ne pourra pas apprécier le prix du service de détail ni apprécier jusqu'à quel montant l'opérateur de boucle locale devrait facturer les Services d'un tiers (le fournisseur de service) sur sa propre facture. Cet arbitrage relève de la négociation commerciale et ne peut en aucun cas être porté devant l'ARCEP.

En conséquence, l'ARCEP n'aurait aujourd'hui de compétences que pour juger du caractère techniquement raisonnable de la demande. Le caractère raisonnable d'une nouvelle demande en matière de niveau de prix, de transparence d'une structure de prix, et les éventuelles limitations associées en matière de contenus, de durée... ne peuvent être débattus qu'au sein du CST.

Par ailleurs, il existe des moyens de paiement du service alternatifs à la facturation de ces services par l'opérateur de services téléphoniques.

Les services peuvent être payés à l'acte, au travers d'un abonnement, et les moyens de paiement peuvent être divers : carte bancaire, porte-monnaie électronique ou facturation directe par le fournisseur du service quand il a par ailleurs une relation contractuelle avec ce client (les services de hot-line des FAI pourrait être facturés sur la facture de leurs



services Internet, les services bancaires pourraient être prélevés sur le compte bancaire, ...).

Il est erroné d'affirmer que « l'opérateur facturier est le seul à disposer de la relation contractuelle avec l'utilisateur, et ainsi le seul à disposer de l'ensemble des moyens nécessaires, si besoin, au recouvrement des sommes impayées par ses abonnés [...] ou encore de dire qu' « A défaut, les éditeurs de contenu seraient contraints de contractualiser un à un avec tous les abonnés de l'opérateur de départ, ce qui en pratique, grèverait leur possibilité de donner accès à leur service à l'ensemble des abonnés au service téléphonique ». La facturation/ recouvrement est un moyen de paiement parmi d'autres.

Or, l'ARCEP n'a pas plus de compétence pour juger de ce qui relève d'un moyen de paiement ou d'un autre que pour estimer du caractère raisonnable d'une demande au regard des contenus proposés.

En instituant, une obligation réglementaire de faire droit aux demandes raisonnables de facturation, sans avoir réellement les compétences et le pouvoir de juger du caractère raisonnable de ces demandes, l'ARCEP ne résout pas les difficultés rencontrées aujourd'hui par l'ensemble des acteurs du marché.

1.3 Obligation d'acheminement imposée aux exploitants de numéros 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 ?

De façon symétrique à l'obligation que l'Autorité envisage d'imposer aux opérateurs de boucle locale, une obligation serait imposée aux opérateurs attributaires de numéros SVA.

Bouygues Telecom adhère pleinement à cette position de l'ARCEP dans la mesure où il s'agit de ressources du plan public.



1.4 Cas particulier des opérateurs régulés au titre d'une analyse de marché menée en application de l'article L. 37-1 du CPCE

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 ?

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 ?

Sous l'ancien cadre réglementaire, l'Autorité avait imposé des obligations à France Télécom en termes d'orientation vers les coûts de la prestation de facturation pour compte de tiers. Cette obligation était justifiée par le statut d'opérateur historique de France Télécom et ancien monopole, pour permettre le développement en concurrence des services en ligne.

Force est de constater que malgré la mise en place de ces obligations, le marché de la distribution de services en ligne mettant en relation un opérateur et un éditeur de service en ligne reste dominé par France Télécom – au travers de son entité Audiotel. Cette position dominante est liée à l'intégration verticale de France Télécom sur l'ensemble de la chaîne de valeur et l'absence de mesures mises en places sur les offres proposées par Audiotel aux éditeurs.

L'Autorité propose de lever ces obligations incombant à France Télécom sur la facturation pour compte de tiers, et Bouygues Telecom est favorable au principe de cette suppression d'obligations, même si elle considère que les moyens utilisés par l'Autorité pour lever ces obligations risquent de donner lieu à des contestations.

En effet, Bouygues Telecom considère qu'il est légitime qu'un partage de la valeur équitable soit mis en place sur la prestation de l'opérateur d'accès sur la composante Service. Comme l'indique l'Autorité, le client qui souscrit à un service en ligne est également et en premier lieu client de l'opérateur de départ. **En ce sens, l'orientation vers les coûts de cette prestation n'est pas justifiée. Par contre, dans le cadre d'une réelle analyse de marché et étant donnée la position dominante de France Télécom sur l'ensemble des segments de la chaîne, une obligation de non discrimination renforcée d'obligations de transparence et de séparation comptable aurait pu se justifier afin d'éviter tout risque de squeeze sur le marché de la revente aux fournisseurs de services.**



2 Autres axes d'amélioration

2.1 Déontologie

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 ?

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 ?

Bouygues Telecom partage l'attachement de l'ARCEP à la déontologie des SVA car comme elle le relève, le respect de la déontologie conditionne la confiance des consommateurs dans les SVA.

Même si comme l'ARCEP l'indique, l'Autorité n'a pas compétence pour prendre des mesures relatives au contenu, Bouygues Telecom soutiendrait les démarches de l'Autorité visant à promouvoir auprès des pouvoirs publics la nécessité d'instituer des organismes veillant au respect de la déontologie ou de soutenir les organismes existants.

Dans cette perspective, Bouygues Telecom souhaite rappeler à l'Autorité les principes qui gouvernent la responsabilité des acteurs sur les contenus et surtout préciser les conditions qu'il considère essentielles pour assurer un contrôle déontologique efficace.

Rappel des principes

Le fournisseur de service assume seul la responsabilité éditoriale de son service. **Les opérateurs de départ** qui n'ont pour rôle que de fournir aux exploitants de SVA un accès à leur boucle locale et, le cas échéant de facturer les services des fournisseurs **n'ont aucune obligation de contrôle du contenu du service et n'ont pas à en assumer la responsabilité.**

L'article L.32-3-3 du CPCE est extrêmement clair sur ce point : « *Toute personne assurant une activité de transmission de contenus sur un réseau de communications électroniques ou de fourniture d'accès à un réseau de communications électroniques ne peut voir sa*



responsabilité civile ou pénale engagée à raison de ces contenus que dans le cas où soit elle est à l'origine de la demande de transmission litigieuse, soit elle sélectionne le destinataire de la transmission, soit elle sélectionne ou modifie les contenus faisant l'objet de la transmission. ».

Dès lors, l'ARCEP ne peut légalement envisager la mise en place de moyens « *de nature à permettre réellement aux acteurs d'exercer un contrôle déontologique efficace, et à favoriser ainsi un réel engagement de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur vis-à-vis de la protection des consommateurs* » ou encore affirmer que « *les opérateurs doivent cependant pouvoir garantir à leurs abonnés que le contenu des services à valeur ajoutée respecte les dispositions relatives aux recommandations déontologiques. Ainsi dans la mesure où chaque acteur peut voir sa responsabilité contractuelle engagée en cas de son propre non respect ou du non respect par son cocontractant des recommandations à caractère déontologiques, la pertinence de ces règles et l'efficacité de leur contrôle sont essentielles* ».

Les attentes du secteur

Le contrôle de la déontologie nécessite des actions à plusieurs niveaux: l'élaboration de règles de déontologie opposables aux fournisseurs de SVA, la mise en place de surveillance des SVA par un organisme extérieur aux acteurs de la chaîne de valeur, une procédure de sanction rapide et adaptée permettant de suspendre les contenus portant atteinte aux règles déontologiques, d'imposer des pénalités financières, voir d'interdire à un éditeur d'ouvrir de nouveaux services.

Sur les règles déontologiques :

Aujourd'hui les contrats de mise en ligne des opérateurs d'accès se réfèrent aux règles déontologiques élaborées par le CST-CTA. Ce corpus de règles est primordial, le droit positif n'étant pas à lui seul suffisant pour prendre en compte les particularismes des SVA. Il est essentiel que des règles spécifiques élaborées en concertation avec les différents acteurs du secteur soient une référence commune pour tous les fournisseurs.

Cependant, aucune règle autre que contractuelle n'oblige l'ensemble des acteurs à inclure la charte de déontologie dans les contrats, son succès ne repose que sur la volonté du secteur.

En raison de la multiplication des acteurs dans la chaîne de valeur, il serait opportun de s'assurer que la charte est bien souscrite par tous les intervenants de cette chaîne. En l'absence de légalisation de la charte de déontologie, la solution pourrait consister à obliger le fournisseur de service à souscrire à la charte de déontologie pour pouvoir ouvrir son numéro sur les différents réseaux.

La légalisation de la charte ou la référence à cette dernière dans le plan de numérotation serait une garantie de son respect.



Afin de prendre en compte les éventuels problèmes déontologiques ou de fraude dans la mise en œuvre des obligations réglementaires, l'Autorité prévoit dans les articles 2 de son Projet de décision que l'obligation d'accès :

« est sans préjudice de toute autre disposition légale permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou un manquement aux règles déontologiques ».

Cette disposition apparaît extrêmement dangereuse :

En effet, elle pourrait être lue comme subordonnant toute suspension du service à l'existence d'une disposition législative spécifique prévoyant la suspension de l'accès à un SVA en cas de fraude, d'abus ou de manquement déontologique.

Aujourd'hui, il n'existe pas de telle disposition légale prévoyant les dérogations à l'obligation réglementaire d'accès aux SVA.

De plus, l'ARCEP n'aura pas compétence pour se prononcer sur un abus ou un manquement déontologique afin de déterminer s'il permet de suspendre le numéro.

Donc en cas de fraude, d'abus ou de manquement déontologique, l'opérateur ne pourra suspendre le SVA faute de disposition légale l'y autorisant expressément.

En outre, les décisions du CST n'ayant pas d'autorité de la chose jugée, elles ne permettront pas de suspendre l'accès au service.

Ainsi, cette disposition serait de nature à priver les opérateurs de suspendre l'accès à un service dans des délais raisonnables au mépris de l'intérêt des clients, voire de l'ordre public.

Bouygues Telecom propose la rédaction suivante : « Cette obligation ne fera pas échec à l'application de toute autre disposition légale ou contractuelle permettant à l'opérateur de suspendre préventivement puis de fermer l'accès à un tel numéro lorsqu'il est constaté un manquement aux règles déontologiques établies par le CST-CTA [ou de l'autorité en charge des contrôles déontologiques], un cas de fraude, ou d'abus ».

En effet, les manquements déontologiques sont définis dans un document contractuel, les cas d'abus et de fraude trouvent également leur source dans le contrat. Il est donc primordial de permettre aux opérateurs, lorsqu'ils sont informés de manquements ou constatent un abus ou une fraude de suspendre les services sur le fondement d'une disposition contractuelle.

Par ailleurs, la notion de cas avéré est floue : implique t-elle une décision de justice ? un simple constat d'huissier suffira t-il ?



Sur la surveillance des SVA :

Les opérateurs d'accès n'ont ni le droit ni pour rôle d'assurer eux même une telle surveillance. Toute disposition réglementaire qui demanderait aux opérateurs de s'immiscer dans le contenu serait contraire au principe de neutralité des réseaux et risquerait de porter atteinte à la liberté de communication.

Il est nécessaire que l'autorité chargée du contrôle déontologique des SVA soit investie d'une mission de surveillance des contenus (ce qui n'était pas le cas du CST-CTA et n'est pas non plus prévu par le projet de décret instituant la Commission des services en ligne).

Parallèlement, l'ARCEP suggère la mise en place de dispositifs permettant aux clients d'interdire l'accès à certains SVA en fonction de leur prix ou de la nature du service. S'agissant d'une mesure à l'initiative des utilisateurs, il serait plus approprié de parler d'outil de contrôle parental plutôt que de « filtrage » (le filtrage désignant l'action d'un opérateur qui d'autorité rend inaccessible un service donné).

Cette solution pourrait être un remède complémentaire mais nécessite plusieurs pré-requis :

- Que l'opérateur soit informé de la nature des SVA et surtout de leur cible (tout public, adulte...)
- Que l'ARCEP puissent structurer les SVA dans le plan de numérotation sous des tranches spécifiques en fonction de la cible (notamment âge des utilisateurs).

Le principal obstacle réside ainsi dans l'absence de structuration des SVA en fonction de leur nature et de leur cible dans le plan de numérotation. Cette structuration nécessiterait une intervention de l'ARCEP ou de toute autre autorité compétente.

Sur la sanction des manquements déontologiques :

Comme cela a été exposé, les opérateurs n'ont pas pour rôle d'apprécier la déontologie des services. Au demeurant, l'Autorité note à juste titre que les opérateurs d'accès sont les premiers à souffrir un préjudice d'image auprès des utilisateurs en cas de manquement.

Le contrôle et l'appréciation des contenus doivent être effectués par un organe indépendant des opérateurs.

Sur l'appréciation et la sanction des manquements, le CST-CTA répondait en partie aux nécessités du secteur.

Depuis sa vacance, les opérateurs pâtissent de l'absence du CST d'autant plus lorsque les opérateurs de collecte ne suspendent pas un service qu'ils considèrent contraires à la charte de déontologie.



Le maintien en France d'une autorité comparable au CST est indispensable, il serait souhaitable que les pouvoirs publics aillent au-delà et prévoit un organisme qui :

- Comme le CST, permette aux acteurs du secteur d'être représentés, et s'assure de part sa composition de la légitimité et la force morale de ses avis. Le CST, dont les avis ont quasiment toujours été suivis était présidé par un conseiller d'Etat et sous présidé par un magistrat de la Cour de cassation ce qui garantissait l'indépendance et apportait une légitimité à ces décisions.
- Autorise sur déclaration l'ouverture des services par leur éditeur ou fournisseur de service cette déclaration devant contenir les coordonnées utiles pour la réponse à d'éventuelles plaintes de clients formulées directement auprès de l'organisme ou indirectement via un opérateur de boucle locale.
- Intervienne rapidement pour apprécier la validité d'un contenu et permette lorsqu'il le considère nécessaire la suspension du service par l'opérateur de collecte ;
- Lorsqu'il se prononce pour la suspension de l'accès à un service, l'application de sa décision par l'opérateur de collecte ou à défaut par l'opérateur de départ le dégage de toute responsabilité².
- Maintienne une liste d'éditeurs ou personnes physiques n'ayant plus le droit temporairement d'ouvrir de services en ligne directement ou par des prises de participation dans d'autres sociétés d'édition de services.
- Que sa décision soit publique et qu'elle puisse constituer un motif de refus d'ouverture du service sur les réseaux des tiers pendant un délai donné. A cet égard, il serait utile que l'organisme puisse établir une liste des services qui ont fait l'objet d'une sanction pour manquement aux règles déontologiques.

Plus généralement, Bouygues Telecom serait favorable à ce que l'institution chargée de la déontologie des SVA soit comparable dans sa mission et son fonctionnement à l'ICSTIS au Royaume-Uni. Pour financer cet organisme, Bouygues Telecom ne serait pas opposé à l'institution d'un prélèvement assis sur le CA de la composante Service des SVA au départ des boucles locales. .

2.2 L'harmonisation des paliers tarifaires

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

² La suspension d'un service est plus efficace lorsqu'elle est effectuée par l'opérateur attributaire de numéro que lorsqu'elle intervient au niveau de chaque boucle locale.



**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 ?**

La garantie d'une bonne lisibilité tarifaire pour le consommateur réside d'abord et avant tout dans la communication commerciale du fournisseur sur son service.

Cette communication sera d'autant plus efficace que les préconisations suivantes seront suivies :

La nécessaire simplification des mécanismes de structuration tarifaire :

L'extension au monde du fixe de la distinction entre la composante C et S est la première mesure de nature à simplifier la lisibilité tarifaire (cf. réponse aux questions 11 et suivantes).

Dans la composante S, et sans reprendre l'ensemble des mécanismes utilisés en pratique au mépris d'une transparence tarifaire et abordés par Bouygues Telecom dans sa réponse au questionnaire qualitatif de l'ARCEP, nous citerons les principaux :

- **La multiplication des structures tarifaires** (à l'appel, à la minute, ou une combinaison des deux) combiné avec l'absence de paliers tarifaires ronds accroît la confusion des tarifs des services pour le client.
- **L'absence de recours au relâchement d'appel** : Lorsque le fournisseur de service fournit dans le cadre de son service une mise en relation avec un autre abonné (ie. Mise en relation par les annuairistes), le client continue de payer le prix du service à la minute pendant toute sa communication interpersonnelle. L'absence de relâchement d'appel (option disponible chez Bouygues Telecom) incomprise par les clients ajoute au caractère prohibitif du prix des services des annuairistes.
- **Le système d'unité de taxe utilisé par France Telecom** et qui du fait de leur position dominante sur le marché s'impose aux acteurs (cf. réponse Bouygues Telecom questionnaire qualitatif (p.31).

L'harmonisation des paliers tarifaires

Il est vrai que l'absence d'harmonisation des paliers tarifaires constitue un frein à l'émergence d'une transparence tarifaire des SVA, ce d'autant que les paliers tarifaires ne sont pas ronds.

Aujourd'hui Bouygues Telecom est dans l'incapacité de communiquer clairement sur le prix facturé pour l'accès aux services à cause de cette multiplication des structures mais aussi du fait de l'absence de structuration pour les numéros courts à revenus partagés.

Pour ces raisons, Bouygues Telecom est favorable à ce que l'ARCEP intervienne sur la base du plan de numérotation et en concertation avec les acteurs du secteur pour



permettre l'harmonisation des paliers des SVA. En particulier l'ARCEP pourrait définir des labels associés à des tranches de prix et des tranches de numéros qui permettraient de simplifier la communication des opérateurs de boucle locale sans dédouaner les éditeurs de leur responsabilité en matière de communication sur les prix.

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

Bouygues Telecom est favorable à la généralisation du schéma C+S. Cette séparation est le meilleur système pour présenter aux consommateurs un tarif clair et réservant la liberté tarifaire des opérateurs et des éditeurs sur leurs deux marchés de détail respectifs.

Cependant, Bouygues Telecom tient à rappeler que l'ARCEP n'est pas compétente pour intervenir sur le marché de détail de l'accès.

Ainsi, elle ne peut affirmer que la composante C « ne saurait être en aucun cas supérieure au tarif d'un appel local et qu'elle pourrait même lui être inférieure » ou encore considérer « que la mise en place [du schéma C+S] doit s'accompagner d'une insertion systématique par les opérateurs de la composante « C » dans les forfaits des abonnés, dont l'existence tend à se généraliser même pour les offres au départ d'un poste fixe ».

Au demeurant, cette assertion ne repose sur aucun fondement juridique ou économique. Au contraire, les appels vers des SVA ont deux caractéristiques structurantes qui les différencient des services de communications interpersonnelles :

- Les appels vers les services en ligne sont unilatéraux et ne génèrent donc aucune élasticité croisée aucune externalité de réseau une des justifications majeures à la création de forfaits ;



- Une part prépondérante des dépenses en SVA sont le fait d'un segment restreint de clients (de l'ordre de 25% de la base) ; l'intégration de la composante C dans les forfaits conduirait nécessairement à un réajustement global du prix des forfaits au profit d'une minorité d'utilisateurs ;

En conséquence, l'intégration dans les forfaits de la composante C pour l'ensemble des clients serait un non sens.

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 ?

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 ?

Si Bouygues Telecom partage la position de l'ARCEP visant à associer les acteurs du secteur à l'amélioration de la transparence tarifaire. Bouygues Telecom considère qu'il revient à l'ARCEP de fixer des paliers communs de la composante S sur le fondement du plan de numérotation et pour le bénéfice des consommateurs.

En effet, comme l'ARCEP le souligne dans la mesure où la fixation de paliers ne remettrait pas en cause la liberté des fournisseurs de service de choisir le prix de leur service, elle ne porterait pas atteinte à la liberté tarifaire sur le marché de détail.

En revanche, le marché ne peut à lui seul répondre au besoin de clarification des paliers tarifaires, les fournisseurs de service pourraient se voir reprocher une entente horizontale sur les prix des services.

De plus, l'auto-régulation des paliers tarifaires ne pourrait se faire sans l'assentiment du groupe Orange. Ce groupe ayant au total une position plus que dominante sur le marché des SVA pourrait se voir reprocher un abus de cette position.

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 ?



Il apparaît nécessaire que l'ARCEP définisse avec les acteurs les modalités relatives à l'acheminement du trafic et aux reversements liés aux appels vers les numéros portés, à l'instar de ce qui est en cours dans le cadre de la portabilité mobile.

A défaut, les opérateurs d'accès ne sont pas en mesure de vérifier l'identité ni l'opérateur donneur, ni l'opérateur receveur du numéro porté et ne connaissent pas la date de portage. Ainsi, ils ne peuvent lui acheminer le trafic et lui reverser directement les sommes dues.

Tant qu'il n'existe pas de base centralisée entre l'ensemble des opérateurs attributaires de numéros SVA, la solution la plus simple consiste à ce que :

- L'opérateur donneur offre la prestation de transit vers l'opérateur receveur et l'intermédiation financière,
- Les coûts de transit et d'intermédiation financière sont supportés par les opérateurs receveurs.