

**Consultation publique de l'ARCEP sur les services à valeur ajoutée
(23 novembre 2006 - 12 janvier 2007)**

Paris, 12 janvier 2007

Avertissement - L'ACSEL a exclu du champ des propositions figurant dans ses réponses à la présente consultation les services de renseignements téléphoniques accessibles par les numéros de type 118 xyz. En effet, les caractéristiques propres à ce type de service (notamment la mise en relation avec le correspondant) soulèvent des questions relatives à l'application équitable des dispositions visant l'ensemble des autres services à valeur ajoutée. C'est la raison pour laquelle l'ACSEL demande à l'Autorité que l'examen du marché des services de renseignements téléphoniques fasse l'objet d'une consultation spécifique, distincte de celle-ci.

I – Le projet de "régulation symétrique"

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

L'ACSEL n'a pas de remarque sur ce point.

II - Régulation envisagée par l'Autorité

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

Dans les définitions qui sont données, l'ACSEL propose de distinguer l'utilisateur final *consommateur*, client de l'opérateur de boucle locale, de l'utilisateur final *éditeur de contenu* qui est un professionnel, client de l'opérateur exploitant le numéro SVA.

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

L'ACSEL est favorable à l'obligation d'acheminement mais souhaiterait que soit rajoutée le cas de l'impayé dans les dispositions permettant de suspendre l'accès à un numéro et propose la rédaction suivante :

« Tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals "consommateurs" fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs contrôlant l'accès au fournisseur de services à valeur ajoutée visant à ouvrir un numéro afin de fournir à ces utilisateurs un service à valeur ajoutée accessible via ce numéro. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires. »

« Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition ou stipulation permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro en cas de fraude, d'abus, d'impayé (liste à compléter au besoin) ou de manquement aux règles déontologiques communes. »

Pour compléter cette disposition, une liste exhaustive des motifs permettant de déroger aux obligations pourrait être établie.

L'ACSEL attire l'attention de l'Autorité sur le fait que la plupart des grands opérateurs de boucle locale proposent d'ores et déjà diverses prestations qui permettent l'objectif visé par l'Autorité.

Q.3bis : 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'ACSEL est favorable à l'obligation pour les OBL de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture des numéros SVA. Cet accès ne pose d'ailleurs pas de problème spécifique sur le marché, les principaux opérateurs de boucle locale offrant déjà un accès aux fournisseurs de services à valeur ajoutée dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires

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 ?

L'ACSEL n'est pas en mesure de proposer une réponse reflétant la position de tous ses membres.

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 ?

Les mesures proposées par l'Autorité clarifient les principes qui sont déjà appliqués par les principaux opérateurs de boucle locale.

Les impacts des articles 2 et 4 du projet de décision seront quasi-inexistants en pratique. Toutefois, l'Autorité doit veiller à adopter des mesures pour l'application desquelles, elle sera compétente ce qui n'est pas le cas de l'article 3 du projet de décision, l'Autorité ne pouvant apprécier le caractère raisonnable des demandes des fournisseurs de service qui seront intimement liées au marché de détail et notamment le palier tarifaire demandé.

Enfin, l'Autorité doit veiller ne pas adopter des mesures qui entreraient en conflit avec d'autres dispositions légales et ce, dans l'intérêt du bon développement du secteur.

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 ?

L'ACSEL propose de rédiger l'obligation de la manière suivante:

« Tout opérateur exploitant des numéros SVA fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs contrôlant l'accès à l'utilisateur final "consommateur" visant à rendre accessible ces numéros, dans des conditions transparentes, objectives et non discriminatoires.

« Cette obligation est sans préjudice de toute autre disposition ou stipulation permettant à l'opérateur de suspendre l'accès à un tel numéro en cas de fraude, d'abus, d'impayé (liste à compléter au besoin) ou de manquement aux règles déontologiques communes. »

Pour compléter cette disposition, une liste exhaustive des motifs permettant de déroger aux obligations pourrait être établie.

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 ?

L'ACSEL n'est pas en mesure de proposer une réponse reflétant la position de tous ses membres.

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 ?

L'ACSEL n'est pas en mesure de proposer une réponse reflétant la position de tous ses membres.

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

L'ACSEL n'est pas en mesure de proposer une réponse reflétant la position de tous ses membres.

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 ?

L'ACSEL n'est pas en mesure de proposer une réponse reflétant la position de tous ses membres.

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 ?

L'Autorité a un rôle à jouer dans la détection des pratiques anticoncurrentielles dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses missions. Il est de la responsabilité du président de l'Autorité d'user pleinement des pouvoirs qu'il détient en application de l'article L 36-10 du CPCE.

III – Autres axes d'amélioration

1) Importance du contrôle déontologique

L'ACSEL rappelle qu'en application de l'article L 32-3-3 du CPCE:

"«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 les 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» (soulignement ajouté).

Le texte est clair et dénué d'ambiguïté : l'opérateur de réseau n'est pas responsable des contenus qu'il transporte et il n'a pas l'obligation de contrôler les contenus transportés sur son réseau.

En outre, l'Autorité, comme elle le rappelle très justement dans son projet de consultation publique, n'est pas compétente en matière de contenu.

Dans ces conditions, on peut légitimement s'interroger sur la position exprimée par l'Autorité sur ce sujet. En effet, cette dernière estime 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 déontologique, la pertinence de ces règles et l'efficacité de leur contrôle sont essentielles. »

Une telle position est manifestement contraire à l'article L 32-3-3 du CPCE.

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 ?

A titre liminaire, l'ACSEL relève que le CST-CTA n'a pas aujourd'hui de mission de contrôle déontologique au sens de surveillance (cette mission n'est pas non plus envisagée dans le décret prévoyant la création d'une commission nationale de régulation des services en ligne).

L'ACSEL est favorable au maintien d'une instance comme le CST-CTA.

En effet, pour les missions qui lui sont confiées (édiction de règles déontologiques, appréciation des manquements), l'action du CST-CTA s'est montrée très pertinente dans le cadre de l'exploitation des services Minitel et Audiotel tout au long de son existence, notamment en raison de son caractère paritaire et du pragmatisme qui a toujours présidé à ses débats et ses décisions, elle a montré sa capacité à s'adapter à la fois aux évolutions réglementaires, puisque les nouveaux opérateurs fixes et mobiles ont rejoint le CST, et aux évolutions techniques de l'offre de services puisqu'elle a progressivement intégré les services sur mobile et Internet, dès lors que ces services relevaient d'un accord contractuel entre opérateur et fournisseur de contenu assorti de la rémunération du service par le biais d'un mode de facturation en ligne de type kiosque.

Ont aussi été pris en compte dans le champ de compétence du CST les cas où un tel accord *aurait dû* exister : on fait ici référence à des services sur Internet utilisant le kiosque Audiotel pour rémunérer le plus souvent des services pour adultes, sans que cela ait été prévu au contrat.

Il est cependant regrettable que ces instances ne soient plus opérationnelles depuis fin 2004 ; elles font cruellement défaut et les professionnels se trouvent actuellement dans l'impossibilité d'examiner les évolutions permanentes et de se prononcer sur les dispositions indispensables à leur accompagnement tandis que le CTA voit les dossiers s'accumuler privant les opérateurs de moyens d'action.

Le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie a mis en chantier une réflexion sur le principe d'une commission de déontologie à laquelle est associée l'ACSEL. L'Association soutiendra, dans ce cadre, la reconduction des principes qui ont fait le succès du CST-CTA tout en soulignant l'urgence d'agir.

Il conviendrait que la compétence du CST-CTA soit étendue à l'ensemble des SVA visés dans le projet de décision de l'Autorité.

Il est important de s'assurer que la composition de cette nouvelle instance, tout en permettant à toute l'industrie d'être représentée, préserve la légitimité et la force morale des avis rendus par le CST nécessaires à la suspension éventuelle du SVA dans les meilleures conditions. Dans cette optique, le fait que le président et le vice-président soient respectivement conseiller d'Etat et magistrat de la Cour de cassation contribue grandement à la légitimité et à l'impact des décisions prises tout en garantissant l'indépendance de cette instance.

Le rôle de cette institution devrait être repensé afin de satisfaire les objectifs visés par l'Autorité, tout en préservant le régime limitant la responsabilité des opérateurs, lesquels par définition ont le devoir de ne pas s'immiscer dans les contenus transportés sur leur réseau.

En particulier, cette instance pourrait utilement se voir attribuer une compétence exclusive pour surveiller les contenus accessibles par les consommateurs via les numéros SVA.

Enfin, il est essentiel que les opérateurs de collecte ou à défaut les opérateurs de boucle locale conservent, nonobstant leurs obligations réglementaires d'accès, la possibilité de suspendre cet accès en cas de manquement déontologique. La condition que ce manquement déontologique soit un manquement à une disposition législative (alors que la charte de déontologie a un fondement contractuel) ou que ce manquement soit « avéré » pourrait être interprété comme supposant une qualification définitive par une autorité judiciaire.

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 ?

L'ACSEL a présenté à l'Arcep (ainsi qu'à la DGCCRF), puis publié en octobre 2006, un rapport de préconisations visant à améliorer l'information tarifaire des services vocaux. L'ACSEL, qui préconise notamment une réflexion globale sur la séparation du coût de la communication et du coût du service, souhaite continuer à exercer un rôle actif sur ce sujet. (Voir aussi question 14).

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 ?

En premier lieu, l'ACSEL précise que 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'apparente à un dispositif de *contrôle parental* et non de *filtrage*. En effet, l'outil de contrôle est un dispositif à l'initiative des utilisateurs, le filtrage désignant l'action d'un opérateur qui d'autorité rend inaccessible un service donné.

Il existe des obstacles techniques à la mise en place de mécanismes permettant aux opérateurs de proposer des options de « filtrage » (ou plutôt de contrôle parental) concernant les numéros SVA pour la simple raison que ces numéros ne font pas l'objet d'une structuration en fonction de la typologie du service dans le plan national de numérotation défini par l'Autorité.

Cette structuration devrait correspondre à une gamme de contenus SVA accessibles aux consommateurs en fonction du profil activé. La définition de cette grille, dans le cadre du plan national de numérotation, relève de la compétence de l'Autorité, en association avec les services de l'Etat compétents. A cet effet, elle pourra s'appuyer sur les travaux réalisés par le Forum des droits sur l'internet, repris dans le projet de recommandation concernant la classification des contenus multimédias mobiles.

La préconisation figurant dans le rapport de l'ACSEL (déjà mentionné dans la réponse à la question 8^{ter}) de mise en place d'un serveur permettant l'obtention d'une information tarifaire pourrait être complétée d'une information sur la nature du service.

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'ACSEL propose d'ouvrir dans le plan national de numérotation de nouvelles tranches spécifiques pour certains types de contenus qui nécessitent une information particulière du consommateur en termes de contenu et de prix, et d'imposer aux éditeurs de contenu et aux opérateurs exploitants de

numéros, l'utilisation de ces nouveaux numéros pour ces types de services. Ainsi les autres services pourraient sans préjudice garder leurs numéros actuels, ce qui ne serait pas le cas si on procédait à une réorganisation globale du plan de numérotation.

2) Améliorer la lisibilité tarifaire

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

L'ACSEL est favorable à une révision et une harmonisation des paliers tarifaires qui doit accompagner la mise en œuvre de la séparation entre le coût de la communication et le coût du service.

Cette harmonisation devrait consister en la définition d'une grille de référence (dont l'ACSEL peut proposer une version de travail) des tarifs applicables à la future composante S, grille qui doit être appliquée par tous les OBL.

Nous pensons qu'une véritable amélioration de la lisibilité tarifaire pour le consommateur final passe surtout par une redéfinition globale et cohérente des coûts d'accès à chaque palier tarifaire, et ce pour chacun des différents OBL mobiles et fixes. Cet aspect du problème est développé dans notre réponse à la question 11 dans le cadre de la tarification séparée C+S.

Une telle modification nécessite au préalable pour les opérateurs de réaliser en interne une étude d'impact et de faisabilité afin de mesurer le coût d'une telle intervention et les délais de mise en œuvre. A l'issue de cette étude, les opérateurs seront en mesure de se prononcer sur l'opportunité d'une telle évolution et sur ces conditions

Enfin, l'harmonisation des paliers tarifaires est susceptible de soulever des questions relatives au droit de la concurrence. Le président de l'Autorité devra préalablement saisir le Conseil de la concurrence pour avis. Si l'avis du Conseil est positif, alors la mise en œuvre d'une telle harmonisation, au bénéfice des consommateurs, devra nécessairement se faire sous l'égide de l'Autorité.

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

Partant du constat que l'information tarifaire ne peut plus être portée de façon satisfaisante par le numéro seul, l'ACSEL est favorable à la mise en place d'un nombre limité de paliers indexés sur des chiffres ronds. Par ailleurs, si des paliers supérieurs à ceux qui existent devaient être introduits, il conviendrait de les isoler dans une tranche dédiée.

Une telle harmonisation permettrait aux consommateurs de retrouver confiance pour l'accès aux SVA et aux éditeurs de contenu de bâtir des projets économiques sur des bases plus saines et ainsi favoriserait le développement de l'ensemble du marché.

Le principal avantage pour le consommateur serait la clarté, ce qui entraînerait à terme une meilleure chance de développement des SVA qui pâtissent d'une image assez médiocre auprès des consommateurs.

Au départ, cette évolution entraînerait cependant de probables difficultés, pour les opérateurs, sur le plan technique et, pour les éditeurs, pour le marketing de leurs services. Ce serait une affaire de temps et de méthode de mise en œuvre.

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

Comme cela a été dit précédemment, les opérateurs de télécommunications, membres de l'ACSEL, sont prêts à collaborer à cette harmonisation sous l'égide de l'Autorité.

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 ?

L'ACSEL est tout à fait favorable à l'extension à la téléphonie fixe du schéma C + S qui permet de faire apparaître de façon distincte le prix de l'appel et le prix du service, à la condition, comme l'envisage l'Arcep, de revoir les paliers tarifaires afin de ne pas pénaliser le consommateur.

Dans ces conditions, les avantages sont évidents puisque l'application de cette règle permettra d'afficher clairement le coût de chaque composante du prix ; la constance du prix du service appelé,

quel que soit le réseau utilisé, permettra de constater que les variations de coût total proviendront du prix du transport, lesquelles s'expliqueront selon qu'on appelle d'un fixe ou d'un mobile ; en mode forfait ou à l'appel ; suivant la provenance ou l'heure de l'appel ; ou encore, plus généralement, selon le type de contrat que chacun a avec son opérateur de boucle locale.

L'avantage pour le consommateur est évident ; il sait ce que lui coûte le service appelé, il sait ce que lui coûte le réseau utilisé. Il peut donc en tirer les conclusions utiles tant pour le recours à des services en ligne, que pour l'utilisation d'un réseau de télécommunications ; en clair, il peut faire le choix de l'un comme de l'autre en toute transparence et rechercher la formule économiquement la plus avantageuse.

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 ?

Chacun des prestataires (opérateur départ fixe, opérateur collecteur, exploitant de numéros SAV, éditeur de contenus) peut tirer un avantage concurrentiel fort de ce mode d'affichage des prix, tant vis-à-vis de ses partenaires techniques que du consommateur.

L'opérateur de départ peut déterminer librement sa tarification sur la composante C et la communiquer au consommateur.

L'opérateur de SVA communique simplement sur le prix S (indépendant de l'OBL) en informant le consommateur que ce tarif est hors communication (hors C).

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 ?

Un tel schéma ne présente pas d'inconvénient.

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 ?

L'Acsel est favorable à l'idée d'un travail de collaboration de l'ensemble du secteur sur ces sujets. Ce groupe de travail doit être initié et piloté par l'Autorité.

L'ACSEL se considère comme un lieu d'échange approprié pour une concertation entre les différentes catégories de professionnels concernées, comme elle l'a déjà montré à l'occasion de travaux de réflexion ayant abouti à des propositions présentées à l'Autorité.

L'Association, qui se définit comme un club d'entreprises, réunit en effet un large éventail d'entreprises et d'organismes qui sont parties prenantes dans le domaine des services en ligne et du commerce électronique. A ce titre, elle compte parmi ses membres l'ensemble des opérateurs de téléphonie fixe et de téléphonie mobile (y compris des MVNO), la plupart des fournisseurs d'accès Internet, des facilitateurs de services mobiles, les principaux services de renseignements téléphoniques, des éditeurs de contenus, etc..

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 ?

L'ACSEL n'est pas demandeur d'un tel modèle car elle n'a pas identifié d'acteur demandeur d'une telle offre parmi ses membres.

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

En réponse à cette question, nous renvoyons au rapport de préconisations de l'ACSEL pour l'information tarifaire des services vocaux.

En bref, outre le principe de base de la séparation du coût de la communication du prix du service (largement repris dans la présente consultation), les recommandations de l'ACSEL portent sur :

- la communication visuelle et sonore (affichage du prix sur tout support écrit ; annonce sur les supports audiovisuels)
- la possibilité d'accéder à un serveur d'information (Internet)
- la possibilité de consulter le tarif du service en cours de communication (via une commande)
- la diffusion d'une information préalablement à l'accès au service
- l'utilisation d'une fonctionnalité de type *Advice Of Charge* (AOC) par affichage sur l'écran du poste téléphonique (on sait cependant que c'est une fonctionnalité difficile à réaliser en raison de la disparité des terminaux).

En conclusion, l'ACSEL estime que, d'une part, un seul de ces modes ne peut s'imposer de façon uniforme et que, d'autre part, on ne saurait imposer aux prestataires de les utiliser tous. C'est pourquoi l'ACSEL préconise d'en utiliser au moins deux et d'appliquer systématiquement ses préconisations en termes d'affichage sur tout support écrit au audiovisuel.

3) La portabilité des numéros 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 ?

L'ACSEL ne se prononce pas sur ce point.

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 ?

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

En particulier, comme dans le cas de la portabilité du numéro mobile, tant qu'il n'existe pas de base centralisée :

- L'opérateur attributaire doit offrir la prestation de transit vers l'opérateur receveur et l'intermédiation financière,
- Les coûts de transit et d'intermédiation financière doivent être supportés par les opérateurs de collecte.