

## **COMMENTAIRES DE LA SOCIETE TELE2 FRANCE SAS DANS LE CADRE DE LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP AFFERENTE AUX SERVICES A VALEUR AJOUTEE**

Résumé : Tele2 remercie vivement l'Autorité du travail important qu'elle a effectué sur le sujet des services à valeur ajoutée, Tele2 approuve dans ses grandes lignes les propositions de l'ARCEP :

- Pour Tele2, une ouverture de la sélection et de la présélection du transporteur vers les numéros 09 est souhaitable dès avant le second semestre 2007. Ceci est légalement possible car ces numéros ne sont pas encore attribués aux consommateurs, et nécessaire pour éviter la perpétuation de la distorsion technologique et réglementaire existante, pénalisant les 7, 5 Millions de foyers ayant souscrit au service de sélection et de présélection du transporteur et les opérateurs adressant ce marché ;
- Les conditions légales applicables aux services à valeur ajoutée méritent d'être approfondies ;
- L'ARCEP fait de bonnes propositions concernant l'obligation d'acheminement, et l'obligation de facturation et recouvrement. Dans ce cadre, il serait souhaitable que l'ARCEP explicite les règles applicables, par des lignes directrices, afin d'éviter l'accumulation de contentieux ;
- Le contrôle déontologique et la lisibilité tarifaire sont indispensables pour promouvoir ces services auprès des consommateurs ;
- Pour ce qui concerne la portabilité des services à valeur ajoutée, Tele2 estime que si France Telecom pourra à moyen terme répondre à la demande des opérateurs d'une base de données, elle le fera sans doute à un prix très élevé, surtout si cette base doit détenir des informations de nature commerciale et qu'elle a vocation à traiter des volumes importants. Pour ces raisons, Tele2 pense a priori qu'une base centralisée opérée par la communauté d'opérateurs, comme cela est actuellement mis en oeuvre dans le cadre des numéros mobiles, est probablement une solution plus efficace.

Document public sauf passages surlignés couvert par le secret des affaires.

Contact Fleur Thesmar, Directrice Régulation et Affaires Extérieures, 01 39 45 44 59.

Ainsi qu'elle l'avait annoncé dans le cadre de son analyse des marchés pertinents du secteur de la téléphonie fixe, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ci-après l' "ARCEP" ou l' "Autorité") a soumis à consultation publique, du 23 novembre 2006 au 5 janvier 2007, son analyse du secteur des services à valeur ajoutée.

Dans son document d'analyse, l'ARCEP dresse un état des lieux du fonctionnement actuel de ce secteur et détaille les obligations qu'elle envisage d'imposer (et de supprimer, s'agissant de France Télécom) aux opérateurs de boucle locale et à ceux exploitant des numéros par l'intermédiaire desquels sont fournis des services à valeur ajoutée (ci-après "SVA").

Dans la mesure où la société Tele2 France SAS (ci-après « Tele2 ») est à la fois opérateur de boucle locale (dégrouper total, offre de gros d'ADSL nu de France Télécom, vente en gros de l'abonnement au service téléphonique et opérateur MVNO), opérateur de collecte pour le compte d'éditeur de contenus, elle est concernée au premier chef par la décision que l'ARCEP entend adopter à l'issue de la phase de sa consultation publique.

C'est dans ce contexte qu'elle entend adresser à l'Autorité les commentaires qu'appelle de sa part son document d'analyse.

A titre liminaire, et dans la mesure où l'ARCEP invite les contributeurs à se prononcer sur la nécessité d'étendre le mécanisme de sélection du transporteur aux SVA, Tele2 entend souligner la nécessité d'ouvrir sans délai ce mécanisme aux numéros de type 087B et 09 (puisque ces numéros ont trait aux services de communications interpersonnelles), et ce quelle que soit la réponse qui sera adoptée par l'ARCEP à cette question plus générale.

## **I. A TITRE LIMINAIRE, LA NECESSITE D'OUVRIR LE MECANISME DE SELECTION DU TRANSPORTEUR AUX NUMEROS DE TYPE 087B ET 09**

Selon les derniers chiffres publiés par l'ARCEP, le nombre de clients ayant souscrit au service de sélection du transporteur demeure élevé et s'établissait à environ 7,5 millions (sélection appel par appel + présélection) fin juin 2006.

Or, dans la mesure où la différence qui existe entre accès analogiques et accès en VoIP tend à s'estomper (les clients étant indifférents à la technologie utilisée pour leur permettre d'accéder aux services de téléphonie fixe), il n'existe aucune raison de traiter différemment l'acheminement des communications à destination de ces deux types d'accès. Cette situation est d'autant plus vraie que l'utilisation d'une tranche de numéro spécifique pour les accès en VoIP (09, tranche vers laquelle vont migrer les numéros de type 087B) fait disparaître les éventuelles préventions liées à une perte de lisibilité tarifaire pour les consommateurs dans l'hypothèse d'une telle inclusion de ces appels dans ce mécanisme (lesquels ne pourront donc plus être confondus avec les SVA).

Au demeurant, l'Autorité s'est, à plusieurs reprises, prononcée en faveur d'une telle extension :

- Dans sa décision n° 05-0571 en annonçant vouloir consulter *"les acteurs sur l'opportunité d'étendre les mécanismes de sélection du transporteur aux communications interpersonnelles vers les numéros non géographiques en position déterminée (numéro de type 087B PQMCDN), et plus généralement sur l'opportunité d'étendre ces mécanismes pour l'ensemble des numéros qui en sont aujourd'hui exclus"* ;
- Dans sa décision n° 05-1085, en précisant que *"comme tous les numéros de communications interpersonnelles, les numéros de la tranche 09 ont vocation à être intégrés dans le champ de la sélection du transporteur"*.

Dans ce contexte, et face au développement extrêmement rapide des services de VoIP, lesquels concernent désormais près de 5 millions d'accès, Tele2 souhaite que l'Autorité étudie rapidement les moyens d'étendre au plus vite le mécanisme de la sélection du transporteur aux numéros des tranches 087B et 09.

Une telle modification semble d'autant plus nécessaire pour permettre le développement des offres de détail de revente de l'abonnement téléphonique, lesquelles incluent dans leur périmètre les communications éligibles à la sélection du transporteur. A défaut, les opérateurs alternatifs risquent d'être privés d'une partie importante des revenus afférents à ce trafic (de plus en plus important), en ne conservant à leur profit que la somme liée à la facturation des appels en cause à leurs abonnés [...]

En revanche, Tele2 n'est pas favorable à une extension du champ de la sélection du transporteur aux SVA, ce point ne lui semblant pas prioritaire.

## **II. LA NECESSITE DE CLARIFIER LES CONDITIONS LEGALES DE FACTURATION DES SVA**

A la lecture du document d'analyse de l'ARCEP, Tele2 a constaté que les conditions dans lesquelles se noue la relation contractuelle entre l'abonné et le fournisseur d'un SVA n'étaient pas clairement exposées par l'ARCEP. Ce "flou" se répercute, ainsi, sur les modalités de facturation des abonnés envisagées par l'Autorité pour l'accès à ces services.

En effet, l'ARCEP précise, s'agissant de la prestation de facturation pour compte de tiers historiquement fournie par France Télécom, que celle-ci est apparue essentiellement en raison *"du caractère occasionnel de l'utilisation des services à valeur ajoutée par les abonnés ; ce qui ne permet pas une relation commerciale directe entre l'opérateur et l'utilisateur d'un tel service"*.

D'un point de vue juridique, cette prise de position de l'Autorité est inexacte : lorsqu'un abonné appelle un SVA, une relation contractuelle (et donc une relation commerciale directe) se noue entre cet abonné, d'une part, et le fournisseur du SVA, de l'autre. Certes, ce contrat est ponctuel et non formalisé par un écrit mais pour autant il existe, en vertu du principe du consensualisme.

Deux prestations doivent ainsi être distinguées, d'un point de vue juridique, en cas d'appel d'un abonné à un SVA :

- La prestation d'acheminement de la communication téléphonique ;
- La prestation de fourniture du service en lui-même.

S'agissant de cette seconde prestation (qui constitue la prestation principale, la première ne correspondant qu'au "mode de fourniture" dudit service), Il existe donc bien une relation commerciale directe entre l'abonné et le fournisseur du SVA, l'abonné exprimant, par son appel, sa volonté de souscrire ledit service.

Ainsi, ce n'est qu'en raison de la modicité des sommes à recouvrer - et du caractère ponctuel de cette relation commerciale - que s'est développé le mécanisme de facturation pour compte de tiers. En d'autres termes, ce sont des raisons d'ordre purement pratiques - et non pas juridiques - qui sont à l'origine du développement de ce mécanisme.

Loin d'être purement casuistique, cette distinction emporte plusieurs conséquences importantes.

S'agissant, en premier lieu, du prix de la prestation de fourniture du service, celui-ci doit pouvoir être fixé par l'éditeur de contenus lui-même (et non pas lui être imposé par son opérateur de collecte ou celui de départ d'appel).

S'agissant, en second lieu, des conditions de facturation des abonnés lorsqu'ils émettent des appels à destination des SVA, Tele2 ne partage pas l'analyse de l'ARCEP aux termes de laquelle *"il n'existe aucune règle quant aux modalités de d'acheminement ou de facturation de ces services, que ce soit dans le droit européen ou dans le droit national"*.

En effet, deux corps de règles nationales sont, a priori, susceptibles d'encadrer la facturation des prestations d'acheminement et de fourniture du SVA, selon que l'abonné revêt la qualité de professionnel ou de consommateur lors de l'appel à un SVA :

- Lorsque l'abonné agit en tant que professionnel (c'est-à-dire, de manière synthétique, dans le cas où l'appel au SVA s'inscrit dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle), la facturation de ces prestations se trouve soumise aux dispositions de l'article L. 441-3 du Code de commerce qui impose au fournisseur du service l'obligation de délivrer, dès sa fourniture, une facture conforme à ses prescriptions, et ce quel que soit le montant des prestations en cause ;

Pour autant, l'application de ce texte semble recouvrir des hypothèses extrêmement marginales, compte tenu de la nature de la plupart des SVA. Plus encore, il s'avère, en pratique, impossible pour l'éditeur de contenus de déterminer si l'abonné qui utilise son service le fait à titre professionnel ou privé. Au demeurant, si l'abonné a souscrit un abonnement à titre professionnel, rien ne garantit que l'appel, par ses soins, d'un SVA s'inscrira dans le cadre de l'exercice de son activité et sera donc justiciable des dispositions précitées. L'application de ce texte, bien que juridiquement envisageable, semble donc impossible en pratique.

- Lorsque l'abonné est un consommateur (c'est-à-dire dans l'hypothèse inverse), les conditions de facturation de ces prestations sont régies par le droit de la consommation, et plus particulièrement par :
  - L'arrêté « général » du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services (c'est-à-dire en l'absence de texte spécifique à certains services). Aux termes de ce texte, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et, en tout état de cause, avant le paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque son prix est supérieur ou égal à 15,24 € TTC. En dessous de ce seuil (ce qui sera souvent le cas lorsque l'utilisation des SVA ne dure pas trop longtemps), la délivrance d'une telle note n'est obligatoire que lorsque le consommateur en fait expressément la demande.

Relevons néanmoins que, même lorsque la délivrance de cette note est juridiquement facultative (soit en deçà du seuil précité), elle est néanmoins indispensable dans les faits afin de matérialiser la créance de l'éditeur de contenus et lui permettre de recouvrer les sommes qui lui sont dues.

- L'arrêté « particulier » du 1<sup>er</sup> février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques. Ce texte prévoit que les prestations de services téléphoniques doivent donner lieu, avant paiement, à la délivrance gratuite d'une facture conforme à ses prescriptions.

En conséquence, il conviendrait, en toute rigueur sur le plan du droit de la consommation, de distinguer la nature des prestations fournies dans le cadre d'un d'appel à un SVA afin de déterminer les obligations applicables en matière de facturation.

Or, à l'heure actuelle, deux schémas existent en pratique : soit le prix d'appel à un SVA fait l'objet d'une tarification globale (schéma de type « P »), incluant donc tant l'acheminement de la communication que la fourniture du service en lui-même, soit il fait l'objet d'une tarification séparée (schéma « C+S »).

Dans le schéma « P » actuellement pratiqué pour les appels vers les SVA depuis un téléphone fixe, la rémunération des prestations d'acheminement de la communication et de SVA proprement dit se fait de manière globale, sans distinction entre les tarifs des composantes « C » et « S ». Dans ces conditions, il n'est pas possible de déterminer la part du prix relevant du seul service téléphonique, de sorte que les règles de facturation applicables peuvent être discutées. A cet égard, il semble que certains opérateurs se conforment à l'arrêté « général » de 1983 quand d'autres privilégient une approche plus formaliste et adoptent une facturation conforme aux dispositions - contraignantes - de l'arrêté « particulier » du 1<sup>er</sup> février 2002.

Dans le schéma « C+S » appliqué, à l'heure actuelle, aux appels vers les SVA passés depuis un téléphone mobile (schéma que l'ARCEP souhaiterait voir étendu aux appels depuis les postes fixes), les tarifs des composantes « C » et « S » sont distincts et font l'objet de deux facturations dans les conditions suivantes :

- S'agissant de sa composante « C », celle-ci rémunère la prestation de transport de la communication assurée par l'opérateur de boucle locale jusqu'au point d'interconnexion avec l'opérateur de collecte choisi par l'éditeur du SVA : il s'agit donc d'une prestation de service téléphonique « pure » soumise, sans discussion, aux dispositions de l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002. De ce fait, elle doit obligatoirement donner lieu à la délivrance gratuite par l'opérateur départ (en son nom et pour son propre compte) d'une facture conforme à l'arrêté « particulier » du 1<sup>er</sup> février 2002 ;
- S'agissant de la composante « S » rémunérant à la fois la prestation de collecte de la communication et le SVA en lui-même, l'on se heurte encore, du fait du caractère "global" de cette composante

(rémunération d'une prestation de service téléphonique et d'une autre prestation) à la difficulté d'identifier lequel des deux arrêtés précités trouve à s'appliquer<sup>1</sup>.

En conclusion sur ce point, loin d'être sujet à un vide juridique, les conditions de facturation des SVA sont justiciables des dispositions précitées du droit de la consommation, lesquelles paraissent inadaptées compte tenu de la nature "mixte" des sommes facturées aux abonnés (notamment dans le schéma de type "P"). Une clarification pourrait, à cet égard, être souhaitable, et ce d'autant plus que le non-respect des dispositions précitées expose les opérateurs et les éditeurs de contenus à de lourdes sanctions, de nature pénale.

### **III. LES COMMENTAIRES DE TELE2 SUR LES MESURES DE REGULATION ENVISAGEES PAR L'ARCEP**

#### **A. L'obligation d'acheminement que l'ARCEP entend imposer aux opérateurs départ**

Tele2 estime que l'obligation que l'ARCEP entend imposer aux opérateurs départ de faire droit aux demandes raisonnables d'ouverture des numéros SVA est appropriée et proportionnée à l'objectif d'interopérabilité poursuivi.

En particulier, Tele2 approuve pleinement le fait de ne pas imposer aux opérateurs départ de schéma technique d'interconnexion contraignant, en leur laissant le soin d'apprécier, au cas par cas, si la demande qui leur est présentée est raisonnable et si elle peut être satisfaite par leurs soins.

S'agissant de la proposition de l'ARCEP de permettre aux opérateurs départ de refuser les demandes d'ouverture de SVA lorsque le tarif envisagé par le fournisseur leur semblerait trop élevé, Tele2 lui est favorable même si elle entend souligner que c'est le fournisseur qui doit, en principe, fixer lui-même le prix de son service. En toute hypothèse, l'opérateur départ dispose de la faculté de suspendre l'accès au service en cause, notamment en cas de fraude ou de non-respect des exigences déontologiques.

Tele2 approuve également les mesures complémentaires de non-discrimination et d'objectivité envisagées par l'Autorité.

S'agissant, toutefois, de l'obligation de transparence que l'Autorité envisage d'imposer aux opérateurs départ, les modalités d'application de celle-ci devraient, de l'avis de Tele2, être cantonnées à la communication, à la demande des opérateurs intéressés, des conditions techniques et tarifaires des prestations proposées. Le fait de rendre publiques ces informations apparaît, en effet, excessif.

En dernier lieu, Tele2 partage pleinement l'avis de l'Autorité quant à la nécessité de préserver la faculté, pour les opérateurs départ, d'adopter des mesures de suspension, temporaires ou définitives, de l'accès aux SVA, notamment

---

<sup>1</sup> Même si, dans ce cas, il semble que la prestation de service téléphonique soit beaucoup plus accessoire (puisque le départ d'appel s'en trouve exclu), de sorte que la facturation de cette composante devrait relever du seul arrêté « général » du 3 octobre 1983.

en cas de fraude, d'abus ou de manquement aux règles déontologiques. Pour autant, Tele2 entend souligner que l'obligation générale d'accès que l'ARCEP envisage d'imposer aux opérateurs départ ne doit pas faire obstacle à la faculté, pour ces mêmes opérateurs, de suspendre la fourniture de leurs prestations à leurs abonnés en cas de manquement, de ces derniers, à leurs propres obligations (non-paiement des sommes dues à l'opérateur départ par exemple). Il apparaît, à cet égard, d'autant plus nécessaire de préserver cette faculté pour les opérateurs départ que l'ARCEP entend désormais leur faire supporter la charge de réaliser les opérations de recouvrement des sommes dues au titre de la fourniture des SVA. Prévoir le contraire exposerait, ainsi, les opérateurs départ à acheminer des communications dont ils savent pertinemment qu'elles demeureront impayées. Cette situation est ainsi de nature à leur causer un grave préjudice s'ils se sont portés du croire (c'est-à-dire s'ils assument le risque d'impayés dans le cadre du recouvrement des sommes dues au titre de l'accès aux SVA), ainsi que pour le recouvrement de la composante "C" dans le schéma de type "C+S".

Il conviendrait donc d'inclure expressément cette réserve dans le texte même de la décision que l'ARCEP entend adopter à l'issue de sa consultation publique.

## **B. L'obligation de facturation imposée aux opérateurs facturiers**

Bien que, d'un point de vue juridique, il incombe en principe à l'éditeur de contenus de facturer l'abonné pour le service qu'il lui fournit (cf. supra point II), Tele2 partage pleinement l'analyse de l'ARCEP aux termes de laquelle une telle situation apparaît, en pratique, difficile à mettre en œuvre.

Dans ce contexte, Tele2 estime approprié d'imposer à l'opérateur facturier d'assurer les prestations liées à la facturation et au recouvrement des sommes dues au titre de l'accès des abonnés aux SVA et approuve la démarche de l'ARCEP consistant à ne pas imposer de modèle contractuelle pour la fourniture de ces prestations.

S'agissant de la prestation de facturation, Tele2 entend souligner que l'obligation envisagée par l'ARCEP devrait imposer aux opérateurs d'adopter le même schéma contractuel - et les mêmes conditions tarifaires - pour la mise en œuvre de ces prestations quel que soit le type d'accès à partir duquel l'abonné accède aux SVA. [.....]

Par ailleurs, si Tele2 partage pleinement l'analyse de l'ARCEP quant à la nécessité d'imposer, de manière complémentaire, ces obligations de non-discrimination et d'objectivité, elle déplore l'absence de prise de position de l'ARCEP sur le taux de rétention (ou de reversement) devant être appliqué par l'opérateur facturier pour la fourniture des prestations en cause.

En effet, l'ARCEP se contente de préciser, dans son document d'analyse, que ce taux doit être "*raisonnable*" dans la mesure où il doit refléter le fait que "*l'appelant qui compose un numéro SVA est à la fois client de l'opérateur départ et celui de l'éditeur de contenu*".

Or, si l'ARCEP ne précise pas ce qu'il convient d'entendre par taux "*raisonnable*" dans son document d'analyse - démarche qui ne peut qu'être approuvée compte tenu de l'hétérogénéité des situations dans lesquelles sont placées les opérateurs facturiers (et des coûts qu'ils supportent, par conséquent, pour la fourniture de cette prestation) - il serait toutefois souhaitable qu'elle précise, a minima et de manière non contraignante (par l'adoption de lignes

directrices par exemple), les principes devant guider la fixation de ce taux par les opérateurs facturiers. L'adoption de telles lignes directrices, qui pourraient, par exemple, lister la typologie des coûts que l'ARCEP considère a priori comme pertinent pour la détermination de ce taux, conférerait de la visibilité au secteur, en diminuant le risque de contentieux sur le niveau de ce taux - et de saisine de l'ARCEP en demande de règlement de différend. Une telle démarche serait, au demeurant, pleinement cohérente avec les dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, lequel impose, dans son article D. 99-10, que *"Les conditions tarifaires des conventions d'interconnexion et d'accès respectent les principes d'objectivité et de transparence [et puissent] être justifiées sur demande de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes"*.

S'agissant, enfin, de la nécessité d'imposer la mise en œuvre, par l'opérateur facturier, d'une prestation de recouvrement, Tele2 approuve pleinement l'analyse de l'ARCEP. En particulier, Tele2 entend souligner que le fait, pour France Télécom, d'imposer, à l'heure actuelle, dans le cadre de son contrat de facturation pour compte de tiers, non seulement à l'éditeur de contenus de procéder lui-même au recouvrement des sommes non spontanément réglées par les abonnés (à l'issue d'une relance amiable le cas échéant), mais, plus encore, d'utiliser pour ce faire un prestataire qui lui est imposé, est gravement pénalisant. En effet, et au-delà du risque de non-recouvrement qui pèse sur l'éditeur de contenus, lequel ne dispose pas des mêmes leviers que l'opérateur facturier pour voir acquittée sa créance (menace de suspension de la ligne par exemple), cette situation l'empêche de recourir au prestataire de recouvrement de son choix et, partant, de disposer des tarifs plus avantageux que pourrait, le cas échéant, lui proposer celui avec lequel il peut être en relation habituelle.

A ce double titre, la mesure envisagée par l'ARCEP visant à imposer à l'opérateur facturier de fournir une prestation de recouvrement ne peut qu'être approuvée.

### **C. L'obligation d'acheminement imposée aux exploitants de numéros SVA**

Tele2 n'a pas de commentaire particulier à formuler à l'égard de cette obligation, qu'elle approuve pleinement tant dans son principe que dans ses modalités.

### **D. La suppression de l'obligation d'orientation vers les coûts qui pèse sur France Télécom au titre de sa prestation de facturation pour compte de tiers**

Tele2 estime parfaitement justifié d'imposer, à France Télécom, comme à tout opérateur facturier, de proposer une prestation de facturation et de recouvrement, et ne voit pas d'obstacle, dès lors que France Télécom assurerait les prestations de recouvrement, à la levée de l'obligation d'encadrement tarifaire qui pèse actuellement sur elle.

### **E. Les axes d'amélioration complémentaires envisagés**

#### **1. Le contrôle déontologique**

Si Tele2 partage pleinement les considérations exprimées par l'ARCEP dans son document d'analyse, elle n'a pas de commentaire particulier à formuler à leur égard.



## 2. La lisibilité tarifaire

S'agissant, en premier lieu, d'une homogénéisation des paliers tarifaires, Tele2 est favorable à une telle évolution et prête à œuvrer pour ce faire avec les autres opérateurs.

S'agissant, en second lieu, du schéma de type "C+S", Tele2 est également favorable à sa généralisation, laquelle permettrait, ainsi, aux éditeurs de contenus de retrouver leur liberté commerciale pour la fixation du prix d'accès à leurs services, en même temps qu'elle faciliterait la promotion - et donc l'utilisation - de ces services.

A cet égard, Tele2 entend souligner qu'elle a toujours milité en faveur d'une meilleure lisibilité des offres afin de stimuler le jeu de la concurrence dans le secteur des communications électroniques en privilégiant elle-même des offres simples et compréhensibles par les consommateurs. Elle ne peut donc qu'appeler de ses vœux une telle évolution.

## 3. La portabilité des numéros SVA

Tele2 estimerait approprié, compte tenu des difficultés évoquées par l'ARCEP en cas de portabilité des numéros SVA, que la base de numéros portés géographiquement que France Télécom met à la disposition des opérateurs soit effectivement complétée avec les numéros SVA. Tele2 partage enfin l'avis de l'Autorité aux termes duquel il convient également que l'opérateur receveur informe tous les opérateurs départs du fait qu'il a bénéficié de la portabilité de numéros SVA.