

**CONTRIBUTION DE L'AFORST A LA CONSULTATION DE L'ARCEP
SUR LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE**

Paris, le 12 janvier 2007

L'AFORST remercie l'Autorité de lui permettre de s'exprimer dans le cadre de sa consultation publique sur le marché des services à valeur ajoutée.

Elle ne devrait que pouvoir se réjouir de cette consultation puisqu'en septembre 2004 déjà, à l'occasion de sa contribution sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'AFORST demandait à l'ARCEP « *d'ouvrir une analyse spécifique de ce marché* », si elle (à l'époque l'ART) « *jugeait nécessaire d'obtenir des informations de nature à éclairer les relations complexes entre les acteurs sur le marché des numéros surtaxés* » et ce, afin de réguler effectivement le marché de détail des communications à destination des prestataires/éditeurs de services.

Malheureusement, deux ans après, alors que le Conseil Concurrence a par ailleurs souligné¹ que « *France Télécom se trouve de facto dans une situation quasi monopolistique pour la fourniture de ces services* », le document mis en consultation par l'Autorité, le 23 novembre 2006, déçoit beaucoup des acteurs du secteur.

En effet, ce document ne contient aucune analyse économique et concurrentielle permettant à l'Autorité de créer enfin les conditions d'une concurrence équitable et durable sur le marché des SVA.

Cette lacune est d'autant plus étonnante que l'ensemble des acteurs du marché concerné ont répondu à l'enquête quantitative et qualitative diligentée par l'ARCEP en janvier 2006. Or, l'annexe 2 de la consultation, intitulée « *synthèse des réponses au questionnaire* », ne cite aucun chiffre de nature à éclairer la position des différents acteurs sur le marché des SVA.

Le document mis en consultation se compose donc de deux volets proposant, le premier, une régulation symétrique des acteurs et le second, une réflexion sur la déontologie et la lisibilité des SVA, auxquels vient s'ajouter un projet d'allègement de la régulation de l'actuel marché des prestations de gros d'interconnexion, projet qui constitue un troisième volet pour le moins incongru, faute de la moindre justification économique et de la nécessaire analyse de marché préalable.

Au regard de ces 3 volets l'AFORST considère que :

- la mise en œuvre immédiate du recouvrement par France Télécom des SRP, au départ de sa boucle locale, est un préalable à toute autre régulation du marché des SVA ;

¹ CC, avis n° 05-A-05 du 16 février 2005

- il est nécessaire de mener de façon distincte une réflexion sur la déontologie et la lisibilité tarifaire de ces services ;
- le projet de l'Autorité d'alléger la régulation actuelle pesant sur France Télécom en matière de Facturation pour Compte de Tiers est tout aussi injustifié que prématuré.

1. Un préalable : la mise en œuvre immédiate du recouvrement par France Télécom des SRP au départ de sa boucle locale

Le premier volet du projet de l'Autorité consiste en la proposition d'une régulation symétrique applicable à tous les OBL et opérateurs fournisseur de services sur le fondement de l'article 5 de la directive « accès », transposé à l'article 34-8 III du Code des postes et communications électroniques. Ainsi, l'Autorité peut « ***dans la mesure de ce qui est nécessaire, imposer aux opérateurs qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals des obligations destinées à assurer la connectivité de bout en bout*** ».

Cette proposition est inappropriée ou, à tout le moins, insuffisante sur un marché caractérisé par son asymétrie du fait de la puissance avérée de France Télécom.

Dans ce contexte, l'AFORST regrette que l'ARCEP ne fournisse pas dans son descriptif de données chiffrées permettant d'évaluer la position des acteurs sur les 3 segments des SVA que sont les services à coûts partagés (SCP) , les services Libre Appel (SLA) et les services à revenus partagés (SRP).

En effet, selon les informations transmises par ses membres, recoupées avec les chiffres publiés dans les observatoires de l'Autorité, l'AFORST estime à plus de 70%, en minutes collectées, la part de marché de France Télécom sur le segment des SRP, à plus de 60% celle qu'il détient sur le segment SCP et entre 30 et 40% la part de marché de l'opérateur historique sur le segment des numéros libre appel.

Au regard de cette situation, l'AFORST ne peut que maintenir sa demande récurrente depuis des années, celle qu'elle a encore exprimée dans sa lettre du 20 décembre 2006 adressée au Président de l'Autorité, c'est-à-dire la mise en œuvre **immédiate** par France Télécom, pour les services à revenus partagés, d'une prestation de recouvrement identique à celle qu'il offre déjà pour les services à coûts partagés, assortie d'un taux de rétention raisonnable, qui permette aux opérateurs tiers de répliquer les offres de France Télécom fournies aux fournisseurs de services sous la marque Audiotel à des conditions concurrentielles et de rentabilité raisonnable.

La situation factuelle du marché et la mission de l'Autorité qui est de veiller « à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale » exigent d'imposer cette obligation à France Télécom, dans la mesure où :

- tous les opérateurs tiers, fixes et mobiles, assurent aujourd'hui le recouvrement de l'ensemble des appels vers des numéros SRP depuis leur boucle locale, à l'exception du seul France Télécom ;
- France Télécom met en œuvre cette prestation en interne pour sa ligne de produit Audiotel ainsi que pour les appels vers les numéros SCP dont les opérateurs tiers sont attributaires. Par conséquent, les prétendues difficultés invoquées par l'opérateur

historique pour la mise à niveau de ses systèmes d'information ne sont qu'un prétexte fallacieux pour retarder encore l'émergence d'une possible concurrence sur le marché des SVA et en particulier celui des SRP ;

- enfin, l'Autorité possède tous les pouvoirs nécessaires pour modifier dans ce sens l'offre de référence d'interconnexion de France Télécom, soit qu'elle use de l'article L. 38 du Code des postes et communications électroniques pour imposer une modification de cette offre, soit, que compte tenu du verrouillage obstiné par France Télécom du marché concerné, elle utilise la voie des mesures exceptionnelles prévue par l'article L 37.3 en attendant de faire l'analyse de marché appropriée et promise lors du dernier Comité d'interconnexion et d'accès du 14 décembre 2006.

Ainsi, l'AFORST considère la mise en œuvre d'une prestation de recouvrement sur les SRP comme un préalable avant lequel il lui semble tout à fait vain de débattre des autres propositions de l'Autorité, notamment en matière de régulation symétrique.

2. Une réflexion à mener de façon distincte sur la déontologie et la lisibilité tarifaire

Le deuxième volet de la consultation propose plusieurs axes de réflexion qui permettraient, selon l'Autorité, d'accroître la confiance des consommateurs, ainsi que leur protection, dans l'utilisation de services à valeur ajoutée. Deux grands axes sont ainsi retenus : (i) le contrôle déontologique des services et contenus proposés au public sur les numéros spéciaux et (ii) l'amélioration de la lisibilité tarifaire au bénéfice du consommateur. Sur ce dernier point, l'Autorité propose de généraliser un schéma tarifaire au détail qui distinguerait le prix de la communication du prix du service et d'harmoniser les paliers tarifaires des différentes tranches de numéros concernés.

De manière générale, l'AFORST considère que le secteur devra apporter rapidement des réponses aux questions, tout à fait pertinentes, posées par l'Autorité dans le second volet de sa consultation, sauf à favoriser la défiance des consommateurs et, par voie de conséquence, compromettre le développement des services concernés

Sur le second point, relatif à la lisibilité tarifaire, les membres de l'AFORST sont conscients qu'il s'agit d'une question cruciale, à laquelle il est urgent de trouver une solution.

Néanmoins, l'AFORST tient à rappeler que seule une information complète du consommateur sur les supports de promotion du service associés au numéro SVA est de nature à lui garantir une sécurité maximale. Cette information relève de la seule responsabilité du fournisseur de SVA et ce conformément au droit commun.

Sur le premier point relatif au contrôle déontologique des contenus et services délivrés sur des numéros spéciaux, force est de constater qu'il est hors du champ de compétence de l'ARCEP. Néanmoins, l'Autorité n'est pas impuissante et pourrait utilement introduire dans le plan national de numérotation une structuration des numéros SVA. Par ailleurs, en matière de déontologie et de lisibilité, l'AFORST considère qu'il sera essentiel de traiter rapidement la question d'un plafonnement tarifaire des SVA.

Enfin, l'Autorité peut compter sur le soutien de l'AFORST et de ses opérateurs pour militer activement en faveur d'une entité active de régulation de ces contenus. En particulier,

L'AFORST a saisi l'occasion de la consultation du gouvernement sur le projet de décret créant une Commission nationale de régulation des services en ligne pour souligner l'urgence de créer cette Commission. En effet, d'une part la quasi mise en sommeil des activités de CST/CTA handicape réellement, depuis 2 ans, les opérateurs dans les situations où il serait opportun de mettre rapidement un terme à des services frauduleux ou présentant des risques pour la protection des personnes et en particulier des mineurs, d'autre part, parce que le développement des services en ligne sur Internet nécessite un encadrement déontologique sur le modèle de corégulation qui a fait le succès du CST/CTA en matière télématique.

A ce titre, l'AFORST communiquera à l'ARCEP, par courrier séparé, la contribution sur projet de décret instituant cette Commission qu'elle a transmise au ministère de l'Industrie.

3. Un projet d'allègement de la régulation actuelle pesant sur France Télécom en matière de Facturation pour Compte de Tiers tout aussi injustifié que prématuré

Enfin, le 3ème volet de la consultation de l'ARCEP, fort peu développé et absolument non justifié, consiste en la proposition d'alléger les obligations de France Télécom prévues à l'article 23 de la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005 en supprimant l'obligation d'orientation sur les coûts de la prestation de Facturation pour Compte de Tiers fournie actuellement par France Télécom aux autres opérateurs.

Ce projet d'allègement est d'autant plus injustifié que, précisément, le marché concerné n'est pas ouvert à la concurrence et que les demandes récurrentes du secteur de nature à donner un signal positif en faveur de cette ouverture, en particulier la mise en œuvre d'une prestation de recouvrement sur les SRP par France Télécom, n'ont, jusqu'à présent, jamais été suivies d'effet.

De surcroît, et du point de vue du consommateur, il est clair que la suppression de cette obligation d'orientation pour les coûts aura, par ricochet, pour effet de renchérir l'accès aux services à valeur ajoutée.

En effet, alors que le taux appliqué par France Télécom pour sa prestation de Facturation pour Compte de Tiers des services spéciaux a pu être maintenu en moyenne à 5%² par des décisions réglementaires, faute de tout encadrement, il pourrait être significativement augmenté avec des conséquences inflationnistes évidentes sur les prix des services de détail.

Au surplus d'être préjudiciable au consommateur final, cette augmentation serait également injustifiée au regard des risques d'impayés encourus par France Télécom, risques beaucoup plus faibles que ceux encourus par les opérateurs alternatifs.

Pour mémoire, alors que le taux d'impayés irrécouvrables de France Télécom était, selon ses propres dires, d'environ 1%³, il est beaucoup plus élevé pour les opérateurs tiers, soit environ de 7 % après recouvrement selon les estimations communiquées par nos membres lors de la procédure de sanction diligentée par l'ARCEP en 2005.

² 5% du CA HT pour les SRP et 4 à 6% pour les SCP

³ Cf. le bilan public produit par l'Autorité sur la FCT des SRP en avril/mai 2003, pour faire le point sur l'évaluation des impayés avant et après recouvrement.

Encore faut-il noter que ce taux déjà très élevé de 7% n'a pu être atteint que parce que les opérateurs alternatifs se sont limités à la fourniture des services générant le moins d'impayés et ont dû s'empêcher d'adresser tout un pan du marché des services à revenus partagés qui pourtant génère d'énormes revenus pour France Télécom.

Enfin et surtout, la suppression de l'orientation vers les coûts de la prestation Facturation pour Compte de Tiers de France Télécom ne peut être envisagée sans analyse de marché complémentaire du marché de la téléphonie fixe :

- d'une part, parce que cette analyse a été promise par l'ARCEP elle-même dans la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005 concernant ce marché : *« L'Autorité prévoit d'analyser plus spécifiquement le marché des services spéciaux, et son fonctionnement tant au niveau des marchés de détail que des marchés de gros sous-jacents, dès le second semestre 2005. A cette occasion, elle réétudiera plus finement les conditions dans lesquelles France Télécom devra, le cas échéant, continuer à fournir une prestation de facturation pour compte de tiers »* ;
- d'autre part, car elle est exigée par le cadre réglementaire en vigueur, tant communautaire que national⁴.

Le fait que l'Autorité ait annoncé, d'abord en Comité d'interconnexion et d'accès du 14 décembre 2006, ensuite pendant la réunion multilatérale du 18 décembre 2006, qu'elle prévoyait d'initier ultérieurement une analyse de marché de type concurrentielle afin de déterminer s'il était nécessaire de prévoir une régulation asymétrique sur le marché des SVA, ne suffit pas à rassurer le secteur.

En effet, l'Autorité n'a fixé aucun calendrier pour cette seconde consultation alors qu'il faut rappeler que cette analyse est promise depuis la décision n° 05-0571 précitée.

4. Conclusion

L'AFORST et ses opérateurs demandent comme préalable à toute autre régulation ou dérégulation du marché des SVA, la mise en œuvre immédiate par France Télécom – et non pas en janvier 2008 comme ce dernier l'a annoncé récemment ⁵ – d'une prestation de recouvrement pour les services fournis sur des numéros SRP, identique à celle que l'opérateur historique propose d'ores et déjà sur les services fournis sur des SCP, au bénéfice des opérateurs tiers. A ce titre, le prix de la prestation de recouvrement imposée à France Télécom devrait être raisonnable.

⁴ Cf. en particulier, le § 2 de l'article 16 de la directive « cadre », le §2 de l'article 8 de la directive « accès » relatif à l'« imposition, la modification ou la suppression des obligations » imposées aux opérateurs et à l'article L 38 - IV du Code des postes et communications électroniques

⁵ Cf. le compte rendu ARCEP de la réunion du 18 décembre 2006.