

## **Commentaire sur le projet de décision de l'ARCEP sur les services à valeur ajoutée.**

Il convient dans un premier temps de s'interroger sur la dénomination que l'ARCEP donne à son projet. En effet la notion même de « valeur ajoutée » conduit à porter un jugement de valeur sur l'objet ou le contenu des services que le public peut atteindre au moyens des numéros 08.

Or l'ARCEP rappelle qu'elle n'a aucune compétence en matière de contenus lesquels relèveraient de la déontologie. Elle ne peut donc prendre une décision visant la « valeur ajoutée » dans la mesure où la valeur ajoutée ne peut concerner que le contenu.

Dès lors, puisqu'il faut bien donner un titre à cette décision, il semble plus opportun et réaliste de la dénommer:

**« Projet de décision sur les S.T.S. (Services à tarifs surtaxés) » ou  
« Projet de décision sur les numéros surtaxés »**

Mais si l'ARCEP persiste dans sa dénomination, il faudra bien se pencher sur la valeur réellement ajoutée par les services concernés.

De toute évidence, ne peuvent être considérés comme ajoutant une quelconque valeur tous les services que leur ergonomie conduit à classer dans la catégorie « service téléphonique au public », tel que défini à l'article L.32 – 7° du Code des postes et des communications électroniques comme étant « l'exploitation commerciale pour le public du transfert direct de la voix en temps réel, entre utilisateurs fixes ou mobiles », et qui

- ne constituent que la prolongation ou le complément d'un service rendu ou d'une prestation effectuée par ailleurs, qu'ils soient marchands ou non (cas des URSSAF et autres services publics),
- n'ont pour objet que le suivi de contrats ou de commandes en cours, d'affiliations diverses, etc. dont la clientèle et le public sont captifs
- d'une manière générale sont la continuité de liens préexistants entre les utilisateurs finals..

Entrent dans cette catégorie les plates-formes d'appels, hotlines, services clients qui n'offrent au public aucune information d'ordre général.

Les « éditeurs » de ces services, de par leur lien avec leurs clients ou usagers ont toute latitude pour leur facturer leurs prestations. Ces services qui ne présentent aucune valeur ajoutée par rapport au lien préexistant entre les usagers finals n'ont pas à être admis au bénéfice du régime de services à valeur ajoutée.

En revanche apportent tout naturellement une valeur ajoutée les services qui sont rendus à titre ponctuel hors de tout cadre contractuel préexistant et qui nécessitent le paiement par le système kiosque, en l'absence de tout autre lien et de possibilité de facturation entre l'utilisateur final consommateur du contenu et l'utilisateur final éditeur du contenu.

## **La position de l'ARCEP quant à la déontologie.**

L'ARCEP souligne qu'elle est incompétente en matière de déontologie, ce que la jurisprudence est venue confirmer. On se demande dès lors, une fois ce principe fondateur posé, ce que viennent faire dans son projet les 16 autres citations de la déontologie susceptible de justifier des exceptions à sa décision. On se rend même compte que, selon elle, même un opérateur de boucle locale de départ serait fondé à refuser l'acheminement d'un numéro au motif qu'il ne respecterait pas les recommandations déontologiques, sans se préoccuper de la faisabilité, alors même que

- selon le cadre actuel de la déontologie tel qu'il ressort de l'article D.406 du CPCE, seule est envisagée la résiliation du contrat liant l'opérateur attributaire de ressources en numérotation à l'éditeur du service et du contenu. Et donc, comme rien ne lie l'opérateur de départ à l'utilisateur final éditeur du contenu et on voit mal ce qui pourrait être résilié;
  - l'éventuel futur cadre de la déontologie n'en est qu'au stade de l'élaboration et qu'il ne saurait par conséquent justifier une décision à prendre immédiatement.
- On note même, au vu de l'avant projet, que la commission et le comité dont la création est envisagée n'ont, pour le moment, dans l'avant-projet comme seule mission précise que l'attribution ou le retrait de labels de qualité, les autres missions restant très vagues.

Rien donc ne permet de soutenir ni de conforter la présente position de l'Arcep qui d'ailleurs s'est montrée beaucoup moins empressée lorsqu'elle fut saisie de la question du tarif maximum admis sur les paliers dits « à coûts partagés », sujet relevant de sa compétence exclusive, et à laquelle elle n'a jamais répondu.

En outre, force est bien de constater qu'avec plus de 80% du fixe et 50% du mobile, France Telecom, par le biais de la déontologie, serait en mesure de peser de façon prépondérante sur l'activité de ses concurrents.

Une conclusion s'impose: lorsqu'on n'est pas compétent dans un domaine précis, on s'abstient tout naturellement d'en parler et à fortiori d'en organiser le fonctionnement.

Un cas de figure est absent également du raisonnement de l'ARCEP: le cas où une même personne serait simultanément opérateur de réseau, de services de télécommunications, attributaire de numéros, éditeur de contenu, qui et de quelle façon pourrait agir en vertu de la déontologie à l'encontre de cette personne ? Personne, si on se réfère au projet d'article D.406-4-1, contrairement aux dispositions actuelles qui permettent au président du CST de recevoir toute plainte.

Pour illustrer, si on imagine qu'un client de la Neufbox de Cegetel appelle, pour un défaut sur sa liaison internet, un numéro 0892 ou 0899 de Cegetel, dont le contenu, enregistré ou non, fourni par Cegetel, ne serait pas conforme aux recommandations déontologiques, par exemple parce que le service ne serait pas réel (cas des attentes abusives), imagine-t-on Cegetel saisir elle-même telle instance qu'il conviendra pour se voir sanctionnée ?

Il s'agit bien entendu d'un exemple fictif qui peut être reproduit autant de fois qu'il y a d'opérateurs.

Tant qu'on n'aura pas répondu à cette question, tout amalgame entre déontologie et recouvrement des services à tarif augmenté ne peut qu'être considéré comme facteur de distorsion de concurrence.

Dans ces conditions, et dans l'état actuel des choses, toute publication de la présente décision ne peut qu'être soumise à la censure.