



telegate® France pagesjaunes

Monsieur Paul Champsaur  
Président  
Autorité de régulation des communications  
électroniques et des postes – ARCEP  
7 square Max Hymans  
75730 Paris Cedex 15

Le 5 avril 2007

*Objet : Consultation publique sur le projet de décision portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée*

Monsieur le Président,

En complément des commentaires qui ont déjà été soumis par chacun d'entre nous à l'ARCEP, lors de sa présente consultation publique et qui restent tous d'actualité, les opérateurs de 118 signataires du présent courrier ont l'honneur de vous faire part des observations suivantes :

**1. Sur la facturation pour compte de tiers**

1.1 L'imposition d'une obligation de recouvrement aux OBL que prévoit le projet de décision répond au souci d'améliorer l'efficacité du processus de facturation pour compte de tiers. En effet, si l'on dissocie la prestation de recouvrement et/ou facturation de la prestation du service téléphonique, on génère des pertes d'efficacité et le système est de surcroît peu lisible pour les consommateurs.

Il est par ailleurs important que les prestations de facturation et de recouvrement soient fournies comme deux éléments dissociés et non pas comme une prestation globale de manière à assurer notamment la transparence tarifaire.

S'agissant de la contribution de France Télécom à la consultation publique, les opérateurs de 118 estiment que les arguments mis en avant par France Télécom pour faire croire qu'au cas où elle devrait assurer la facturation et le recouvrement de services tiers sur sa propre facture, elle devrait alors contrôler la relation commerciale, ne sont absolument pas recevables. Aucun

opérateur mobile ou opérateur alternatif fixe n'a rencontré le moindre problème juridique pour avoir jusqu'à présent assuré une prestation de facturation et de recouvrement de prestations de services de tiers sur sa propre facture.

1.2 Les opérateurs de 118 ne comprennent pas que les prestations de facturation et de recouvrement pour compte de tiers ne soient pas soumises au principe d'orientation vers les coûts. En effet, compte tenu de la modicité des sommes facturées aux abonnés, ces prestations sont incontournables. Dès lors, l'opérateur de téléphonie qui assure les prestations est en situation de monopole de fait, ce qui justifie pleinement l'application du principe d'orientation vers les coûts. Cette analyse a d'ailleurs été retenue par l'ARCEP elle-même dans plusieurs analyses de marché et décisions. Cette obligation ne peut que continuer, en tout état de cause et en raison des règles légales relatives à l'allègement des obligations existantes, à s'appliquer à France Télécom.

1.3 Un benchmark européen montre que les prix perçus pour ces prestations de facturation et de recouvrement sont comparativement élevés en France. L'absence d'application d'un principe d'orientation vers les coûts aux opérateurs mobiles fait qu'ils ont aujourd'hui des tarifs plus élevés que France Télécom alors même que leurs prestations sont moindres en raison des formules de prépayés souscrites par environ la moitié de leurs clients. Or, leurs tarifs ne baisseront pas si un principe d'orientation vers les coûts ne leur est pas imposé. On doit par ailleurs s'attendre à une aggravation de la situation dès lors que l'ARCEP envisage de supprimer toute obligation d'orientation vers les coûts pour France Télécom. Ainsi, celle-ci prévoit un montant de l'ordre de 12% pour l'avenir.

Pays	Taux de Rétention (opérateur historique)	Services de facturation/recouvrement
Allemagne	~3%	Facturation, recouvrement, lettre de première relance Impayés : Gestion et recouvrement par un organisme tiers
Espagne	~1% ~2%	Facturation, recouvrement, Gestion des impayés sur la base des impayés réels
UK	~1% ~2%	Services de facturation et recouvrement Service de gestion d'impayés et impayés sur la moyenne des impayés des renseignements
Italie	2% 0,7% 0,2%	Services de facturation et recouvrement Gestion client Service de gestion d'impayés et impayés
France : facturation pour compte de tiers	5%	Facturation, recouvrement, lettre de première relance Impayés en sus via Intrum Justicia
France : offre kiosque	12 -18% en fonction du palier choisi	Services de facturation et recouvrement, gestion d'impayés et impayés

Les taux de rétention des opérateurs mobiles pour la facturation et le recouvrement atteignent des niveaux compris entre 15 et 21,5% : ces niveaux sont d'autant plus injustifiés qu'environ 40% de leurs abonnés sont des clients ayant choisi un mode prépayé, pour lesquels il n'y a aucune facturation à effectuer et où le risque de recouvrement est nul.

1.4 Nous avons par ailleurs observé un oubli. En effet, s'il est prévu que les conditions de fourniture de ces prestations sont objectives et non discriminatoires, il n'est pas indiqué que ces conditions sont également **transparentes**. Il nous semble que cette obligation de transparence relève d'un oubli tant elle est évidente.

## **2. La facturation des consommateurs sur la base du modèle C+S**

2.1 Nous regrettons que l'Autorité n'ait pas tenu compte des différentes contributions reçues à sa consultation publique pour constater que la mise en oeuvre de ce modèle est incontestablement inflationniste et ne permet pas de communiquer de manière lisible, régulière et transparente sur les prix vis-à-vis des consommateurs.

Les trois opérateurs de 118 signataires du présent courrier et qui représentent près de 95% du marché français des renseignements téléphoniques (hors opérateurs intégrés) ont clairement exprimé leur opposition à ce modèle.

Par ailleurs, les observations reçues de ceux qui y sont favorables montrent que les conditions posées par l'ARCEP pour l'adoption de ce modèle ne peuvent pas être réunies. Ainsi, les opérateurs mobiles qui ont bien voulu répondre à l'ARCEP (SFR et Bouygues Télécom), ont indiqué refuser de s'engager sur l'inclusion dans leur forfait de la composante C et nombre de contributeurs rappellent qu'en tout état de cause, l'ARCEP ne peut pas intervenir sur les tarifs de détail. Les opérateurs fixes qui développent des forfaits illimités sont opposés à un tel modèle contraire à la logique de ces forfaits.

Il est dès lors manifeste qu'en matière d'accès aux numéros non géographiques, comme en matière de terminaison de SMS MO ou roaming, seule une régulation des tarifs de gros peut dynamiser le marché et réduire des tarifs de détail excessifs. Il serait tout à fait justifié de prendre la même décision pour le départ d'appel vers les services de renseignements téléphoniques dès lors que structurellement les mesures concernant la terminaison de SMS MO ou le roaming sont adoptées pour répondre aux mêmes contraintes que celles qui s'imposent au départ d'appel vers les renseignements téléphoniques. Dans les deux cas, il s'agit d'un marché connexe et le consommateur ne sélectionne pas son opérateur de boucle locale fixe ou mobile en fonction des conditions de départ d'appel vers les services de renseignements téléphoniques.

2.2 L'ARCEP observe elle-même qu'une offre d'interconnexion de départ d'appel est nécessaire pour permettre des services d'appels gratuits depuis un mobile. Or, il n'y a aucune raison pour que les modalités d'interconnexion pratiquées par les OBL varient selon le prix du service facturé au consommateur. Ainsi, l'offre technique d'interconnexion proposée aux opérateurs de services spéciaux doit être identique, que le service soit gratuit ou payant pour le consommateur. Au-delà des numéros d'appels gratuits, c'est donc l'ensemble des appels vers les numéros non géographiques qui doivent être accessibles au travers d'une facturation par les opérateurs mobiles aux opérateurs de renseignements téléphoniques de la prestation de départ d'appel sur le marché de gros et de l'abandon corrélatif de la pratique de facturation d'airtime au consommateur par son OBL.

2.3 La facturation par les opérateurs mobiles sur le marché de détail de l'airtime résultant de ce système C+S constitue à notre sens une pratique abusive contraire aux principes essentiels de la régulation, comme aux principes commerciaux relatifs à la libre fixation des prix et surtout à ceux de protection des consommateurs par une transparence tarifaire. Ce système viole le principe de transparence puisque les consommateurs sont facturés pour l'usage d'un service à niveau tarifaire qui ne peut pas leur être indiqué avant l'appel et qui est pour eux incompréhensible. Il viole également le principe d'objectivité dès lors que les opérateurs mobiles facturent sur le marché de détail un appel de bout en bout qui ne correspond pas à la prestation effective qu'ils rendent et qui conduit à une surfacturation

abusive des consommateurs. Il est en effet important de souligner que l'opérateur mobile ne fait qu'acheminer l'appel depuis son abonné jusqu'à un point d'interconnexion sur son propre réseau, n'assure en aucun cas le transit et la terminaison, et n'en supporte consécutivement pas les coûts. La facturation de la composante C sur le marché de détail est dès lors totalement injustifiée. Cette pratique viole également le principe de non discrimination en ce que l'opérateur mobile facture une prestation de détail alors qu'il ne fournit qu'un simple service d'interconnexion. Cette pratique constitue une discrimination entre opérateurs sur le marché de l'interconnexion, discrimination à laquelle les opérateurs de services ne peuvent s'opposer du fait du monopole sur le départ d'appel vers les services spéciaux.

Ce système s'oppose, au détriment des consommateurs, à l'objectif d'exercice d'une concurrence effective et loyale.

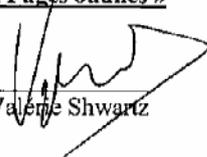
Nous espérons que ces quelques observations seront utiles à l'Autorité.

Par ailleurs, nous nous associons aux suggestions de saisine du Conseil de la concurrence qui ont été préconisées par plusieurs contributions. En effet, les thèmes abordés par la consultation publique soulèvent à l'évidence des questions concurrentielles : l'éclairage du Conseil de la concurrence serait d'autant plus intéressant que le Conseil sera nécessairement saisi du projet de décision, annoncé par l'ARCEP, tendant au réexamen des obligations imposées à France Télécom en matière de facturation et recouvrement des services spéciaux, sur le fondement de l'article L37-1 du CPCE. Il serait regrettable de se priver de son avis sur le dispositif d'ensemble de la régulation des services spéciaux, en ne lui soumettant que très partiellement, et tardivement, la seule révision annoncée par l'ARCEP de cette analyse de marché.

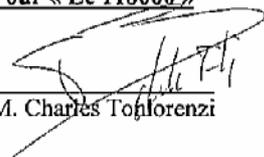
Enfin, de manière générale, nous réitérons que les dysfonctionnements observés sur le marché ne concernent pas les difficultés d'accès aux services de renseignements téléphoniques, ni donc de quelconques problèmes de connectivité de bout en bout : dès lors, l'article L.34-8-III retenu par l'ARCEP, pas plus que l'article 5 de la directive accès, ne constitue un fondement juridique approprié pour corriger ces dysfonctionnements. C'est en effet sur le terrain de la régulation *ex ante* fixée par les articles L.37-1 et suivants du CPCE que l'on disposerait d'un cadre réglementaire approprié pour fixer les mesures de régulation qui s'imposent.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

**Pour « Pages Jaunes »**

  
Mme Valérie Shwartz

**Pour « Le 118000 »**

  
M. Charles Topforenzi

**Pour « 118 218 Le Numéro »**

  
M. Bruno Massiet Du Biest