

**Synthèse des contributions et actions envisagées  
à l'issue de la consultation publique sur les  
services à valeur ajoutée**

menée du 26 novembre 2006 au 12 janvier 2007

L'Autorité a soumis à consultation publique du 26 novembre au 12 janvier 2007 un document relatif au fonctionnement du marché des services à valeur ajoutée. Ce document exposait les principales difficultés rencontrées sur le marché des services à valeur ajoutée (SVA), encore appelés services en ligne ou services spéciaux, et les actions possibles afin d'y remédier. Il se fondait en grande partie sur les réponses à un questionnaire qualitatif élaboré par l'Autorité en janvier 2006 dont une synthèse des réponses a été publiée en annexe de ce document de consultation.

Il était précisé qu'il ne pouvait être considéré comme exhaustif et que toute personne intéressée était invitée à faire part de ses réflexions. Ce document comprenait trois parties :

- une partie descriptive du fonctionnement de ce marché, ses acteurs et les différentes difficultés rencontrées ;
- une partie portant projet de mesure de régulation symétrique et imposant des obligations aux opérateurs présents à chaque extrémité de la chaîne de valeur ;
- une partie soumettant différentes pistes de réflexion pour améliorer le fonctionnement de ce marché et la confiance des consommateurs, mais dont la réalisation ne relève pas ou qu'en partie des compétences de l'Autorité.

Près de 40 contributions ont été adressées à l'Autorité à l'issue de la consultation publique qui comprennent une dizaine de mails consommateurs, ainsi que des contributions de plusieurs associations de consommateurs et associations professionnelles et enfin celles de nombreux opérateurs.

Le présent document présente une synthèse des contributions obtenues et des actions envisagées en particulier en ce qui concerne les autres axes d'amélioration évoqués dans le document de novembre 2006. Pour prendre en compte ces contributions, plusieurs modalités d'action sont prévues.

Tout d'abord, l'Autorité publie concomitamment au présent document un projet de décision symétrique qui a pris en compte les contributions reçues, dont une synthèse est présentée ci-après (partie I).

Ensuite, en ce qui concerne les autres axes de réflexion, dont une synthèse des contributions est présentée dans les parties II et III, l'Autorité avait rappelé à l'occasion de cette consultation publique qu'il en allait de l'intérêt de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur de contribuer à la poursuite du développement du secteur des services à valeur ajoutée accessibles sur des numéros *SVA* du plan national de numérotation.

Il convient désormais de poursuivre le débat ainsi engagé avec les différents acteurs que sont les associations de consommateurs, les opérateurs de boucle locale, les opérateurs collecteurs, les fournisseurs de services et les éditeurs de contenu. Sur les sujets relatifs à la transparence et la lisibilité tarifaire, l'Autorité va créer un groupe de travail *ad hoc* réunissant les différents types d'acteurs présents dans la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée. Ce groupe examinera les moyens d'améliorer la lisibilité et la transparence tarifaire au bénéfice du consommateur. En outre, l'Autorité va lancer prochainement une étude externe pour vérifier dans quelle mesure une obligation de communication du tarif des SVA en début d'appel ou en cours de communication pourrait être imposée et quels seraient ses impacts d'un point de vue économique et technique.

Enfin, l'Autorité note que le Gouvernement a annoncé la création d'une nouvelle Commission nationale de déontologie des services de communication au public en ligne et un comité chargé des différends qui se substitueraient au CST-CTA. Ces deux nouvelles instances auraient notamment pour mission de reprendre les compétences aujourd'hui dévolues au CST-CTA. L'Autorité, qui s'était prononcée en faveur d'une relance du contrôle déontologique et avait souhaité qu'il porte notamment sur les SVA, ne peut que se réjouir de l'annonce de la création de ces instances. Elle est prête à évoquer avec les membres de ces futures instances, dès que leur création sera intervenue, les spécificités liées à ces services.

## **I. Le projet de décision symétrique**

L'Autorité présente ci-après les principales remarques formulées par les contributeurs concernant les trois obligations du projet de décision symétrique et la façon dont elles ont été traitées.

### **I.A. L'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès au numéro imposée aux opérateurs départ**

De nombreux acteurs sont favorables à cette obligation en ce qu'elle permettra « *d'améliorer les conditions d'accessibilité* », « *d'équilibrer les rapports de force entre opérateurs départ et exploitants de numéros SVA* », et d'accroître la transparence et le bon fonctionnement du secteur. Un autre acteur souligne qu'elle constitue le corollaire nécessaire à une gestion saine et efficace du plan de numérotation dans l'intérêt du consommateur qui souhaite être à même d'accéder à n'importe quel numéro du plan national quel que soit l'opérateur. Un autre opérateur indique également que cette obligation est appropriée et proportionnée à l'objectif d'interopérabilité poursuivi. D'autres indiquent ne pas y être opposés ou ne pas avoir de difficultés particulières à la mettre en œuvre. Un fournisseur de services souligne que si « *globalement l'accessibilité constatée paraît bonne, il est extrêmement difficile pour un opérateur exploitant de numéros SVA d'identifier un trafic potentiel qui ne lui parviendrait pas depuis un opérateur départ* ».

En revanche, un opérateur départ souligne que cette obligation est déjà définie à l'article D. 99-7 du CPCE relatif à l'interopérabilité des services ; elle n'ajoute donc rien sur le fond. Toutefois, il estimerait nécessaire de préciser que cette obligation interdit tout mécanisme de reversement via une terminaison directe imposée par l'opérateur collecteur à l'opérateur départ. Certains opérateurs départ indiquent qu'ils répondent déjà aux demandes d'ouverture sauf en raison d'incompatibilités techniques ou de motifs d'ordre déontologique. Ils craignent que l'imposition de cette obligation suscite la multiplication de règlements de différends et estiment qu'une simple recommandation d'accessibilité et une auto régulation est suffisante sur ce point.

Deux fournisseurs de services et éditeurs indiquent n'avoir rencontré aucune difficulté d'ouverture de numéro. L'un d'eux précise que les services sont accessibles sur « *pratiquement* » tous les réseaux, les seules difficultés existantes étant relatives aux conditions financières de l'offre. Il considère que le projet de décision donne la possibilité aux opérateurs départ de refuser une demande d'ouverture pour des motifs discrétionnaires, qui pourraient être liés au contenu et qu'il ne permettra pas d'équilibrer les négociations entre fournisseurs de services de renseignements et opérateurs départ.

Enfin, un acteur estime que cette mesure ne devrait pas être imposée ex ante mais pourrait être traitée au cas par cas en cas de problème de façon ex post. Il souligne en outre que toute éventuelle obligation de connectivité doit s'accompagner d'un encadrement strict des paliers tarifaires élevés afin de limiter ceux-ci aux tarifs actuellement appliqués sur le marché.

Par ailleurs, une contribution souligne l'absence de visibilité quant au caractère « raisonnable » d'une demande et s'interroge sur l'appréciation d'une demande d'ouverture à palier tarifaire très élevé (plusieurs euros par minute) ou nécessitant la création d'une multiplicité de nouveaux paliers. Un autre indique qu'en ce qui concerne les 3BPQ, 10YT et 118XYZ, le caractère raisonnable d'une demande s'oppose à ce que celle-ci nécessite l'ouverture d'un numéro à un palier n'existant pas ou incompatible avec la catégorie du numéro concerné.

En ce qui concerne l'obligation de transparence, un opérateur estime que le fait de rendre publiques les informations apparaît excessif et considère qu'une communication des informations pertinentes à la demande des opérateurs intéressés est suffisante.

En ce qui concerne les possibilités de suspension, plusieurs remarques ont été formulées. Tout d'abord, plusieurs acteurs estiment nécessaire de prévoir une autre hypothèse de suspension de l'accès, à savoir le cas des impayés. Ensuite, d'autres indiquent que la référence à des dispositions « légales » peut être trop restrictive et qu'il est nécessaire de mentionner également les clauses contractuelles qui peuvent intégrer des stipulations de nature déontologique. Un acteur estime que l'Autorité devrait ajouter une autre modalité de suspension tenant au non respect par le service de l'affectation du numéro définie dans le plan national de numérotation, dans la mesure où l'Autorité prendrait la décision, qu'il appelle de ses vœux, d'affecter des tranches de numéros à des catégories de services bien définies. Un autre contributeur indique que seul un organisme indépendant et pérenne devrait permettre des coupures après avis obligatoires, y compris en urgence. Enfin, deux acteurs soulignent la difficulté de suspendre un service d'un point de vue technique.

Quatre contributeurs, opérateur départ, fournisseurs de services et éditeur de contenu soulignent la nécessité de préciser le délai maximum d'ouverture des numéros. Les délais proposés varient entre un maximum de un mois, deux mois, voire trois mois en cas de création de nouveaux tarifs.

Enfin deux opérateurs indiquent que cette obligation ne peut sous entendre que les opérateurs départ deviennent responsables du contrôle des contenus, qui demeure à la charge des éditeurs.

### **I.B. L'obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation, recouvrement ou reversement imposée aux opérateurs départ**

La majorité des acteurs sont favorables à la mise en place d'une obligation symétrique de facturation et recouvrement pour tous les opérateurs départ. Ils considèrent cette obligation nécessaire en raison d'une part de la modicité des sommes à recouvrer et d'autre part de la place particulière des opérateurs départ, seuls acteurs en mesure de réaliser de façon économiquement efficace la facturation et le recouvrement des appels à destination des SVA auprès des clients de leurs boucles locales. Toutefois deux acteurs estiment que cette obligation ne répond pas à un problème de connectivité et ne peut être imposée au titre de l'article 5 de la

directive accès susvisée. Un autre considère en revanche que cette obligation est déjà couverte par « l'obligation générale d'accès ».

Alors que deux fournisseurs de services souhaitent la suppression de l'expression « *le cas échéant* » de la proposition de décision, et ce afin d'éviter toute équivoque sur le caractère obligatoire de la prestation de recouvrement, un autre considère au contraire qu'elle doit rester optionnelle.

Deux associations de consommateurs sont réservées quant au risque d'accentuer la possibilité de coupure de l'accès téléphonique en cas de non paiement des SVA, alors que les consommateurs méconnaissent en général les prestataires de ces services. Elles tiennent donc à ce que l'obligation exclue la possible résiliation du contrat pour cause de non-paiement et qu'elle incite l'opérateur facturier à prendre en charge directement le suivi des litiges liés aux SVA. Deux opérateurs départ tiennent sur ce point à relativiser l'efficacité du recouvrement et la capacité de coupure d'un service par un opérateur départ, les impayés n'étant pas considérés par l'Autorité comme un motif d'inéligibilité à la portabilité.

La plupart des opérateurs tiennent cependant à rappeler que France Télécom est actuellement le seul opérateur départ qui ne propose pas cette prestation de facturation et recouvrement, situation selon eux discriminatoire puisqu'elle est par ailleurs disponible pour ses propres services Audiotel. La plupart des opérateurs collecteurs considèrent que l'offre de facturation et recouvrement de France Télécom pour l'ensemble des SVA doit être disponible dans les meilleurs délais. Ils critiquent donc fortement la date du 1<sup>er</sup> janvier 2008 évoquée par France Télécom en réunion multilatérale pour la mise en œuvre de l'obligation de facturation, recouvrement ou reversement pour les paliers élevés, en ce qu'il n'existerait aucun obstacle technique sérieux justifiant un tel délai. Ils considèrent en effet que les obstacles techniques annoncés par France Télécom ne sont pas justifiés puisque la prestation de facturation et recouvrement existe déjà pour les paliers élevés de la gamme de détail de France Télécom et pour l'ensemble des SVA à paliers bas ou intermédiaires. Plusieurs opérateurs collecteurs et fournisseurs de services ont formulé le souhait de disposer de la part de France Télécom d'une offre de facturation et recouvrement pour les SVA à paliers élevés, similaire à celle qui existe aujourd'hui pour les SVA à paliers bas ou intermédiaires.

Plusieurs fournisseurs de services précisent que l'existence d'une offre de facturation et recouvrement de la part de France Télécom pour l'ensemble des SVA permettra la disparition du troisième volet de facturation et de sa chaîne de facturation dédiée, jugée chère et inefficace. L'un d'eux s'interroge sur le mode de présentation sur le même volet de facturation des communications, en particulier concernant la précision de l'identité du fournisseur de services. Sur ce point, une association de consommateurs souhaiterait plutôt voir figurer les informations concernant les éditeurs et non pas les opérateurs collecteurs, inconnus du consommateur. Plusieurs contributions de consommateurs rappellent d'ailleurs leur incompréhension quant à la facturation pour compte de tiers de France Télécom. Ce dernier souligne qu'il n'agira plus en tant que simple facturier des services tiers pour la facturation des services à paliers élevés sur un volet indépendant de sa facture. Un opérateur précise en outre que l'obligation de maintenir une plateforme d'assistance technique imposée par l'offre de facturation pour compte de tiers de France Télécom aux opérateurs alternatifs n'aura plus lieu d'être.

Plusieurs opérateurs départ soulignent qu'une telle obligation ne doit pas imposer aux opérateurs départ une prestation de facturation et recouvrement pour compte de tiers mais une facturation et recouvrement en nom propre, afin notamment de ne pas avoir à obtenir un statut

d'établissement financier. L'un de ces acteurs souhaite limiter l'obligation à l'encaissement des sommes spontanément payées par les utilisateurs. Un autre considère que l'Autorité n'est ni compétente en matière d'outils de paiement ni en matière de contenu ; son projet de décision ne permet donc pas d'assurer une sécurité juridique. Cette obligation serait en outre inappropriée pour les services ne donnant pas lieu à reversement à l'éditeur de contenu.

En ce qui concerne le caractère raisonnable du taux, plusieurs acteurs souhaitent que l'Autorité précise le caractère raisonnable du taux de la prestation de facturation et recouvrement et par conséquent du niveau de reversement du chiffre d'affaires facturé.

En ce qui concerne l'encadrement tarifaire du taux, plusieurs fournisseurs de services et des opérateurs collecteurs considèrent que le taux de la prestation de facturation et recouvrement doit être orienté vers les coûts pour les opérateurs disposant d'une base de clientèle significative. Certains d'entre eux craignent une généralisation de niveaux de prélèvement excessifs, déjà appliqués aujourd'hui par France Télécom, les opérateurs mobiles et la plupart des opérateurs fixes. En particulier, un opérateur collecteur craint qu'en cas de règlement de différend, l'Autorité ne considère comme raisonnable les taux de prélèvement excessifs actuellement pratiqués, issus des décisions réglementaires historiques qui ne sont plus pertinentes.

Certains opérateurs collecteurs considèrent que le taux de cette prestation doit tenir compte des coûts réels liés à la gestion interne de l'affacturage et du recouvrement, ainsi qu'à l'impayé constaté. Une association professionnelle considère que ce taux devrait également comprendre le financement de l'ensemble des démarches de contrôle et de suivi du contenu des services auprès des éditeurs et des consommateurs. En revanche, un opérateur collecteur précise que le taux ne doit en aucun cas valoriser une base de clients ou se baser sur des impayés théoriques alors qu'au contraire, un opérateur départ estime qu'il s'agit de mettre en place un partage équitable de la valeur.

Plusieurs fournisseurs de services et un opérateur collecteur considèrent qu'un taux par palier tarifaire serait adapté du fait que le risque d'impayé augmente habituellement avec le niveau du tarif facturé à l'abonné. Ces fournisseurs de services souhaitent par ailleurs la possibilité de mettre en place des accords sur les taux, liés à des conditions particulières telles que la typologie du trafic (éventuellement reconnaissable par le bloc de numérotation), la mise en place de dispositifs limitant le risque d'impayés ou la répercussion des taux d'impayés constatés. Sur ce point, un opérateur départ précise cependant ne pas être en mesure de distinguer dans ses impayés les communications à destination des SVA.

En ce qui concerne la diversité des taux, plusieurs éditeurs de contenu souhaitent que les taux soient raisonnables mais également harmonisés afin de permettre des tarifs identiques depuis l'ensemble des boucles locales. Une association de consommateurs propose par exemple qu'un montant unitaire par opération de facturation et recouvrement soit appliqué plutôt qu'un taux de rétention. Un éditeur de contenu et un opérateur départ sont en revanche formellement opposés à une telle harmonisation.

En ce qui concerne les modalités de refus, un fournisseur de services souhaite que l'Autorité encadre les conditions de refus d'une telle prestation dans la mesure où celui-ci pourrait entraîner un refus d'accès au réseau de l'opérateur de départ. Il considère que la formulation de cette obligation inverse la charge de la preuve en imposant au fournisseur de services de démontrer le caractère raisonnable du taux. Cette inquiétude est par ailleurs exprimée par deux

autres acteurs, lesquels s'interrogent sur l'affirmation de l'Autorité précisant qu'un « *taux raisonnable s'entend comme un taux reflétant 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* ». Ils expliquent en effet que les taux de rétention actuels sont en général fixés par les opérateurs départ de manière unilatérale et arbitraire.

Par ailleurs, deux fournisseurs de services souhaitent que les opérateurs facturiers aient l'obligation de transparence en informant et en justifiant leurs taux de rétention, y compris les taux d'impayés.

Enfin, deux opérateurs collecteurs estiment que cette obligation de facturation et recouvrement doit être disponible quel que soit le type d'accès et ce, aux mêmes conditions.

### **I.C. L'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès au numéro imposée aux opérateurs exploitant de numéros SVA**

De très nombreux acteurs se sont prononcés en faveur de cette obligation et soulignent les avantages suivants : moyen d'équilibrer les négociations et d'éviter que le plan national de numérotation soit utilisé comme un plan privé, impact minime sur les opérateurs. Deux acteurs soulignent cependant que cette mesure est déjà prévue par le CPCE en vertu de l'article L. 34-8.

Cependant un opérateur départ estime que cette mesure a pour conséquence d'imposer indirectement des obligations aux éditeurs de contenu qui ne relèvent pas de la compétence de l'Autorité ; ceux-ci auront l'obligation de fournir leur contenu sur tout type de réseaux, ce qui « *pourrait être contraire au principe de base du droit commun* ». Cette obligation est considérée par ce même acteur comme inutile pour les opérateurs exploitant de numéros et contraire aux intérêts des éditeurs de contenu.

Enfin, deux acteurs fournisseurs de services de renseignements estiment cette obligation inutile, les opérateurs ayant de fait accès à leur plateforme même en l'absence de toute contractualisation faute d'obstacle technique à l'interconnexion. Ils indiquent qu'il est inacceptable de considérer que le prix de détail serait « *fixé* » par l'opérateur départ sur les préconisations du prestataire de services.

En ce qui concerne le caractère raisonnable de la demande, certains acteurs indiquent s'interroger sur son interprétation.

En ce qui concerne les possibilités de suspension, plusieurs remarques sont formulées. Tout d'abord, certains acteurs estiment nécessaire de prévoir une autre hypothèse de suspension de l'accès, à savoir le cas des impayés dans la mesure où il peut être plus facile techniquement de faire suspendre le service par l'exploitant du numéro SVA. Ensuite, d'autres soulignent le caractère trop restrictif de la référence aux dispositions « *légales* » et estiment nécessaire de mentionner également les dispositions contractuelles qui peuvent comprendre des dispositions de nature déontologique. Enfin, un contributeur souligne que les suspensions ou coupures ne peuvent être autorisées que par un organisme indépendant.

Sur le périmètre des numéros concernés, certains opérateurs estiment que cette obligation ne peut s'appliquer, en ce qu'elle ne semble pas raisonnable, aux services opérateurs de la tranche 10YT et plus généralement aux services de messagerie vocale, aux services clients.

En revanche, deux opérateurs départ indiquent qu'il est nécessaire que cette obligation s'applique à tous les numéros dont les services opérateur de France Télécom et notamment les numéros d'accès à Transpac ou les numéros Télétel. Un autre demande à l'Autorité de clarifier les conditions d'accessibilité au plan de numérotation privé et son articulation avec le plan de numérotation national. Il estime nécessaire que les acteurs se concertent sur ce point en raison de l'ampleur des plans privés.

En ce qui concerne l'interprétation qu'il convient de donner à l'obligation de non discrimination imposée aux exploitants de numéros SVA, à savoir l'interdiction de signer des clauses d'exclusivité, certains acteurs partagent cette analyse en particulier en raison de la nature publique du plan de numérotation. Un de ces opérateurs départ indique qu'une insatisfaction croissante se fait au sein des abonnés en raison de l'inaccessibilité de certains services. Ceux qui s'y opposent évoquent plusieurs inconvénients :

- cette interprétation privera les acteurs de toute incitation à l'innovation, et ne sera pas favorable au développement de la concurrence sur les boucles locales ;
- obligation manifestement inéquitable et disproportionnée, qui revient à placer les éditeurs de contenu dans une situation équivalente aux détenteurs d'une facilité essentielle ;
- remise en cause des accords d'exclusivité déjà signés alors qu'ils ne sont pas condamnables au titre des pratiques anti concurrentielles ;
- cette obligation peut entrer en conflit avec les droits détenus par l'éditeur sur les contenus proposés.

Par ailleurs, un acteur souligne que cette obligation est difficilement applicable aux fournisseurs de SVA qui sont aussi tributaires de numéros SVA, comme Météo France par exemple qui est tributaire du numéro mais ne contrôle pas d'utilisateur final car il fournit son propre service.

#### **I.D. Les autres remarques des acteurs**

Dans leur réponse, certains acteurs indiquent que d'autres mesures pourraient être adoptées. Ainsi, des opérateurs estiment nécessaire d'imposer aux opérateurs de transit une obligation de fournir une prestation optionnelle d'intermédiation financière.

Un acteur demande également la révision des modalités de portabilité. Il indique que la prise en charge des coûts de la portabilité par l'opérateur preneur dégrade significativement l'économie des offres de portabilité et qu'il est nécessaire de remettre à plat l'ensemble de la chaîne de valeur. Il est favorable à la mise en place d'une base centralisée de numéros portés par France Télécom ou un prestataire.

Toujours en ce qui concerne la portabilité, un acteur indique qu'en l'absence de base centralisée, l'opérateur tributaire 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. Un autre acteur indique que si la solution est de passer au routage direct des numéros portés, il faudra mettre en place une base centralisée des numéros portés fixes y compris les numéros SVA dont la gestion serait confiée à un GIE. Un opérateur et deux éditeurs de contenu indiquent que pour faciliter les reversements entre opérateurs en cas de portabilité, l'Autorité devrait imposer aux opérateurs de boucle locale l'obligation de générer une identité de localisation transportée dans la signalisation, au moyen



selon deux d'entre eux du code R1R2. Certains contributeurs estiment que ces problématiques doivent être traitées dans le cadre du groupe de travail sur la portabilité.

Un acteur demande à l'Autorité de réaliser une restructuration du plan national de numérotation afin d'affecter des tranches spécifiques de numéros à des usages exclusifs qui ne seraient accessibles exclusivement qu'à partir de ces tranches dédiées. Il indique que le plan de numérotation de nombreux pays européens isole les services « à risque ».

Pour répondre au problème d'interopérabilité des services, un acteur fournisseur de services de renseignements demande à l'Autorité d'imposer à l'ensemble des opérateurs la mise en œuvre d'un mécanisme de taxation arrière.

## **I.E. Conclusions et actions envisagées**

### **I.E.1. Sur le projet de décision symétrique**

L'Autorité a intégré dans le corps même du texte du projet de décision symétrique les modifications ou éclaircissements rendus nécessaires par les contributions des différents acteurs en ce qui concerne les obligations :

- imposées aux opérateurs départ ;
- imposées aux exploitants de numéros.

Ce projet de décision symétrique est publié concomitamment au présent document. Il fait l'objet d'une nouvelle consultation publique pour un mois et a été notifié parallèlement à la Commission européenne. Après prise en compte des observations reçues, il pourra être adopté par l'Autorité et transmis au ministre chargé des communications électroniques pour homologation.

### **I.E.2. Sur les autres remarques du secteur**

Pour ce qui est de la portabilité, l'Autorité rappelle que l'article D. 406-19 II du CPCE dispose notamment que : « *l'opérateur attributaire fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs concernant la mise à disposition et la transmission des informations relatives aux numéros portés dont il est l'attributaire ainsi que l'identification des exploitants de réseau ouvert au public ouvrant l'interconnexion pour ces numéros* ».

Ainsi, les opérateurs départ disposent de la possibilité de demander à tout opérateur attributaire, dont France Télécom, les informations susmentionnées relatives aux numéros SVA qui ont été portés. En outre, un groupe de travail spécifique dédié à la portabilité a été créé.

Pour les autres sujets, l'Autorité souligne que la décision de régulation symétrique ne peut avoir pour objet de réguler la prestation de transit et d'intermédiation financière.

Enfin concernant la prestation de taxation arrière, il s'agit d'une technologie héritée du monde de la télématique utilisée uniquement par trois opérateurs de boucle locale. L'Autorité n'estime pas justifié d'imposer la mise en œuvre de cette fonctionnalité aux opérateurs départ en particulier en raison de l'évolution en cours et à venir des réseaux, et de l'investissement disproportionné qu'une telle décision impliquerait.

## **II. Les contributions en faveur d'une régulation asymétrique**

### **II.A. Les contributions**

En ce qui concerne le principe d'une décision symétrique, plusieurs acteurs précisent que la démarche adoptée par l'Autorité visant à imposer une régulation symétrique fondée sur un problème de connectivité est erronée puisqu'il existe en fait un problème de discrimination de la part de France Télécom. De nombreux contributeurs soulignent la nécessité pour l'Autorité de mener une analyse de marché au sens de l'article L. 37-1 du CPCE. Ils estiment que le projet de décision symétrique ne sera pas suffisant pour permettre à l'ensemble du marché de s'ouvrir de façon satisfaisante à la concurrence en raison de la position dominante de France Télécom sur le marché des SVA à paliers élevés. Cette insuffisance est soulignée par des fournisseurs de services et des opérateurs départ/collecteurs.

Plusieurs contributeurs demandent à l'Autorité d'imposer des mesures d'urgence sur le fondement de l'article L. 37-3 du CPCE pour imposer immédiatement à France Télécom de fournir une prestation de recouvrement, certains précisant qu'elle doit être identique à celle que France Télécom offre pour les services à paliers peu élevés et fournie à un taux raisonnable.

De nombreux acteurs précisent qu'il est nécessaire de mener une analyse de marché concurrentielle et d'imposer à France Télécom :

- sur le marché de gros du départ d'appel la mise en œuvre immédiate de conditions identiques à celles que France Télécom fournit à Audiotel avec une prestation de facturation et recouvrement à des tarifs orientés vers les coûts ;
- sur le marché de détail des services de communication à destination des fournisseurs de services et/ ou éditeurs de contenus des obligations de :
  - ne pas pratiquer des tarifs d'éviction ;
  - communiquer à l'Autorité la description technique, tarifaire et contractuelle des offres Audiotel à ses clients ;
  - transmettre à l'Autorité pour information 8 jours avant leur mise en œuvre la description technique, tarifaire et contractuelle des créations, suppressions et évolutions de ces offres ;
  - comptabilisation des coûts des prestations fournies sous la marque Audiotel.

Certains acteurs soulignent également que certaines fonctionnalités d'Audiotel ne sont pas répliquables, comme le re routage, ou que d'autres sont soumises à des contraintes exorbitantes comme c'est le cas pour les ITX où France Télécom impose de soumettre les services au régime tarifaire et contractuel des paliers élevés. Un contributeur demande à ce que les SVA soient inclus dans la sélection du transporteur afin que les opérateurs puissent prendre en charge l'ensemble des appels des clients présélectionnés, ce qui donnerait lieu à plus de visibilité sur la facture des consommateurs. Enfin, ce dernier demande également la suppression de la majoration dite « services spéciaux ».

Ensuite, en ce qui concerne l'offre de facturation pour compte de tiers de France Télécom, plusieurs opérateurs départ sont favorables à la levée de l'obligation d'orientation vers les coûts.

Deux opérateurs souhaitent cependant que l’Autorité veille à ce que les taux de la future prestation de facturation et recouvrement de France Télécom soient non excessifs par rapport aux taux actuellement pratiqués par des opérateurs efficaces. Ainsi, l’un d’entre eux précise qu’un taux de prélèvement supérieur à 12% pourrait traduire une certaine inefficacité de l’opérateur.

France Télécom considère quant à elle que la seule suppression de l’obligation d’orientation vers les coûts pour la prestation de facturation pour compte de tiers est insuffisante. En effet, la suppression complète de cette prestation doit être réalisée concomitamment avec l’entrée en vigueur de la nouvelle offre de facturation et recouvrement car la coexistence de deux systèmes pour les SVA à paliers élevés serait complexe et coûteuse, pouvant entraîner un retard majeur dans la mise en œuvre de la nouvelle offre. Un autre opérateur de boucle locale est d’accord avec la suppression de la facturation pour compte de tiers, rappelant qu’elle avait été imposée à titre transitoire.

Cependant, la plupart des opérateurs collecteurs et des fournisseurs de services s’opposent catégoriquement à la suppression de l’obligation d’orientation vers les coûts de la facturation pour compte de tiers, sans analyse de marché préalable et tant que les conditions de concurrence sur le marché des SVA ne seront pas avérées. De nombreux opérateurs collecteurs et fournisseurs de services craignent que l’allègement des obligations de France Télécom ne conduise à une aggravation de la situation actuelle concernant les paliers élevés mais également à une remise en cause du marché des paliers bas et intermédiaires.

Ainsi, plusieurs acteurs considèrent que l’orientation vers les coûts actuellement en vigueur pour la prestation de facturation pour compte de tiers doit être étendue à la prestation complète de facturation et recouvrement de France Télécom.

Enfin, plusieurs acteurs demandent à ce que l’Autorité régule non pas seulement France Télécom mais tous les autres opérateurs puissants, en particulier les opérateurs mobiles. Un acteur collecteur indique que l’Autorité doit mener une analyse similaire à celle du régulateur italien et déclarer puissant l’ensemble des opérateurs départ sur leur boucle locale en imposant le cas échéant des remèdes différents à France Télécom par rapport aux autres opérateurs.

Deux acteurs éditeurs de contenu et opérateurs estiment que les opérateurs départ sont en monopole sur leur boucle locale et qu’il convient de traiter cette question par une analyse de marché concurrentielle. L’un d’entre eux indique que les prestations de départ d’appels fixes comme mobiles ainsi que les prestations de facturation et recouvrement doivent être orientées vers les coûts. Il considère que les marchés du départ d’appel répondent aux trois critères cumulatifs de la Commission européenne permettant de déclarer un marché pertinent au titre de la régulation sectorielle.

## **II.B. Observations de l’Autorité**

Comme exposé dans le document de consultation publique et dans le projet de décision notifié à la Commission européenne, l’objet de la décision symétrique est de mettre en place une régulation symétrique applicable à tous les acteurs afin d’encadrer les modalités d’acheminement et de facturation des appels vers des numéros SVA. Les arguments de type asymétrique feront donc l’objet d’un examen dans un deuxième temps comme exposé ci-après. En outre, les obligations imposées dans le projet de décision s’entendent sans préjudice

de celles le cas échéant imposées à un opérateur dans le cadre d'une analyse de marché sur le fondement de l'article L. 37-1 du CPCE.

Par ailleurs, l'article L. 37-3 du CPCE évoqué par plusieurs contributeurs pour imposer immédiatement à France Télécom et en urgence une obligation de recouvrement orientée vers les coûts n'est pas davantage approprié. En effet cet article exonère, en cas de circonstances exceptionnelles, l'Autorité de certaines procédures, comme la notification à la Commission européenne, lors de l'adoption d'une décision d'analyse de marché au sens de l'article L. 37-1 du CPCE ; il s'agit donc d'un fondement juridique différent de celui utilisé pour la décision symétrique.

Enfin, comme précisé dans son document de consultation publique, la décision symétrique notifiée à la Commission européenne soumet en particulier France Télécom à une obligation de faire droit aux demandes raisonnables de facturation, recouvrement ou reversement. Cette obligation symétrique aura un impact sur la décision n°05-0571 du 27 septembre 2005 d'analyse des marchés de la téléphonie fixe. En effet, et comme les acteurs l'ont acté lors d'une réunion multilatérale le 18 décembre 2006, France Télécom basculera du système de facturation pour compte tiers existant en ce qui concerne les paliers élevés à sa nouvelle offre de facturation, recouvrement ou reversement conforme à la décision symétrique du jour au lendemain et sans phase de coexistence des deux offres.

Dans ces conditions, il sera nécessaire de supprimer l'obligation de facturation pour compte de tiers imposée à France Télécom à titre transitoire dans la décision d'analyse de marché précitée<sup>1</sup>. Cette suppression fera l'objet d'une décision spécifique sur le fondement de l'article L. 37-2 du CPCE. A cette occasion, l'Autorité sera en mesure d'examiner l'ensemble des commentaires exposés dans la partie précédente la nécessité d'une régulation asymétrique de France Télécom en ce qui concerne les SVA.

Par ailleurs, en ce qui concerne les remarques portant sur une régulation du départ d'appel de tous les opérateurs, l'Autorité note qu'une analyse sur ce sujet est en examen au niveau européen.

Enfin, en ce qui concerne l'obligation de sélection du transporteur imposée à France Télécom, elle ne s'applique pas aux communications à destination des numéros à valeur ajoutée.

Il n'avait en effet pas été jugé pertinent à l'époque d'inclure ces communications dans le champ de cette obligation. Cette exclusion était et demeure principalement justifiée en raison du mode d'interconnexion mis en place pour l'acheminement des communications vers des services à valeur ajoutée. En effet, l'obligation de sélection du transporteur vise à introduire une concurrence sur le transport en permettant aux opérateurs alternatifs de prendre en charge le transport des communications des abonnés raccordés sur le réseau de France Télécom. Plus exactement, elle leur permet de prendre en charge la partie du transport de la communication à assurer au-delà de celle qui ne peut être assurée que par France Télécom, à savoir le départ d'appel. Or, s'agissant des services à valeur ajoutée, la concurrence sur le transport découle directement du mode d'interconnexion (dit « interconnexion indirecte ») qui s'est imposé, en

---

<sup>1</sup> Cf. décision n°05-0571 page 100 : « A titre transitoire, l'Autorité impose en vertu de l'article D. 310 à France Télécom de continuer à fournir ces mêmes prestations [de facturation pour compte de tiers], dans les mêmes conditions qu'actuellement, à savoir celles approuvées par la décision n°04-1000 susvisée pour l'offre technique et tarifaire d'interconnexion pour l'année 2005, à l'ensemble des opérateurs pour qui elle assure la collecte de trafic non géographique au départ de sa boucle locale (...) ».

vertu duquel il incombe à l'opérateur « arrivée », c'est-à-dire côté fournisseur de services, de collecter les appels au départ des boucles locales, et donc d'en assurer le transport au-delà de la partie obligatoirement effectuée par France Télécom. La situation concurrentielle est donc inversée par rapport aux communications interpersonnelles et dans cette hypothèse la sélection du transporteur n'aurait pas été un facteur supplémentaire de concurrence.

Il n'est donc pas envisagé de revenir sur cette situation compte tenu de ces éléments et du fait que la sélection du transporteur tend à décroître au profit notamment de la VGAST, offre de gros qui inclut l'acheminement des SVA.

## **II.C. Conclusion et actions envisagées**

Comme exposé précédemment, après adoption de la décision de régulation symétrique précitée, soumise à consultation publique pour un mois, il sera nécessaire de supprimer l'obligation de facturation pour compte de tiers imposée à France Télécom à titre transitoire dans la décision d'analyse de marché précitée<sup>2</sup>.

Cette suppression fera l'objet d'une décision spécifique sur le fondement de l'article L. 37-2 du CPCE, dont un projet sera mis en consultation publique après homologation de la décision de régulation symétrique.

A cette occasion, l'Autorité sera en mesure d'examiner l'ensemble des commentaires adressés par les contributeurs sur la nécessité de maintenir et/ou renforcer la régulation asymétrique imposée à France Télécom en ce qui concerne les SVA.

## **III. L'importance du contrôle déontologique**

L'Autorité estime qu'une plus grande responsabilité des acteurs sur la nature des contenus proposés est de nature à stimuler doublement le développement du secteur des services à valeur ajoutée :

- en renforçant la confiance des consommateurs en ces services, et en stimulant ainsi leur utilisation ;
- en renforçant la confiance des éditeurs de contenu en ce medium de communication. A défaut, ils pourraient décider d'axer davantage leurs outils de communication et de distribution de services sur d'autres medias possibles, tels Internet ou les media audiovisuels.

Par ailleurs, une grande partie des impayés constatés par les opérateurs proviennent de contenus qui ne répondent pas à certains critères déontologiques. Ces impayés, en plus d'atteindre à l'image des opérateurs départ qui facturent ces services sans en avoir la responsabilité éditoriale, ont un impact économique négatif sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée.

---

<sup>2</sup> Cf. décision n°05-0571 page 100 : « A titre transitoire, l'Autorité impose en vertu de l'article D. 310 à France Télécom de continuer à fournir ces mêmes prestations [de facturation pour compte de tiers], dans les mêmes conditions qu'actuellement, à savoir celles approuvées par la décision n°04-1000 susvisée pour l'offre technique et tarifaire d'interconnexion pour l'année 2005, à l'ensemble des opérateurs pour qui elle assure la collecte de trafic non géographique au départ de sa boucle locale (...) ».

Enfin, les contrats entre opérateurs départ et opérateurs collecteurs de services à valeur ajoutée, tout comme les contrats entre opérateurs collecteurs et fournisseurs de services prévoient généralement une clause de suspension ou de résiliation pour non respect des recommandations déontologiques. Le fournisseur de services ou l'éditeur de contenu engage sa responsabilité éditoriale civile et pénale concernant le contenu des services à valeur ajoutée. L'opérateur départ est quant à lui en charge de la relation contractuelle avec l'utilisateur et également dans la quasi-totalité des cas de la facturation des SVA consommés par ses abonnés. La pertinence des règles déontologiques et l'efficacité de leur contrôle sont ainsi essentielles à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur.

A cet égard, l'Autorité rappelle qu'en vertu 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 le 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 ».

### **III.A. Instance compétente en termes de contrôle déontologique**

L'Autorité n'est pas compétente pour ce qui est du contenu des services à valeur ajoutée<sup>3</sup>. En particulier, elle n'est compétente ni pour définir des règles déontologiques devant être respectées, ni pour définir les catégories de services répondant à ces règles.

En revanche, une telle instance de contrôle existe. Ainsi, le Conseil Supérieur de la Télématique (CST) a été créé par le décret n°93-274 en date du 25 février 1993 afin d'élaborer les recommandations déontologiques des services télématiques de type "kiosque", aujourd'hui classés dans la catégorie des services à valeur ajoutée du plan national de numérotation. Ces recommandations visent, selon l'article D. 406-1-2 du CPCE, notamment la protection de la jeunesse et sont applicables aux services offerts par les accès télématiques anonymes écrits ou vocaux, ainsi qu'à leurs conditions d'accès. Elles prennent en particulier la forme de propositions de contrats types souscrits entre les acteurs.

Ce même décret a institué le Comité de la Télématique Anonyme (CTA), en tant que comité consultatif du CST. Il est chargé de veiller au respect des recommandations de nature déontologique. Le CTA peut recommander la résiliation ou la suspension d'un contrat entre un opérateur et un fournisseur de services, suite à la consultation d'un opérateur ou du Président du CST. Il peut également être saisi par un fournisseur de services dont l'accès aurait été refusé par un opérateur.

Si la fonction de président du CTA a été pourvue en août 2005, celle de président du CST est aujourd'hui vacante. Il apparaît ainsi que ces institutions qui fonctionnent de concert sont à ce jour et depuis plusieurs mois dans l'incapacité d'agir. Dans la mesure où il semble que ces institutions avaient bien fonctionné jusque fin 2005, et comme le demande un grand nombre d'acteurs, il est aujourd'hui indispensable de veiller à leur pérennité.

---

<sup>3</sup> Cf. notamment Cour d'appel de Paris, arrêt du 14 novembre 2000 et Cour de Cassation, arrêt du 15 décembre 1998, sur le règlement de différend du 30 mars 1998 Copper où l'Autorité s'était déclarée incompétente pour examiner des questions relatives au contenu

A cet égard, l'Autorité note que le Gouvernement a annoncé la création d'une nouvelle Commission nationale de déontologie des services de communication au public en ligne et un comité chargé des différends qui se substitueraient au CST-CTA. Ces deux nouvelles instances auraient notamment pour mission de reprendre les compétences aujourd'hui dévolues au CST-CTA.

L'Autorité ne peut que se réjouir de la création de ces instances, qui manifeste une volonté de relance du contrôle déontologique – notamment à l'égard des SVA – conforme à ses vœux. Elle appelle l'attention sur l'urgence, également soulignée par de nombreux acteurs lors de la consultation publique, à mettre en place ces nouvelles instances.

### **III.B. Nécessité d'adapter les règles déontologiques aujourd'hui en vigueur**

Les règles déontologiques publiées par le CST<sup>4</sup> comprennent des dispositions de deux ordres :

- des règles relatives au contenu du service et visant à protéger la dignité humaine ou les mineurs ;
- des règles relatives à l'usage des services à valeur ajoutée.

Concernant ce deuxième type de règles, les recommandations comprennent par exemple des dispositions relatives à :

- l'information des utilisateurs quant aux tarifs, à la durée maximale du service ou au rythme de mise à jour des services ;
- la loyauté des services fournis, notamment pour les services de conseils (conseils donnés à titre d'information, personne responsable, etc.), pour les annonces d'emplois (vérifier la véracité, la caducité, etc.) ou pour la durée de communication des services à revenus partagés dont le tarif est supérieur à 0,15c€/m (30 minutes maximum).

Ces recommandations relatives à l'usage sont tout aussi importantes que celles concernant le contenu en tant que tel.

En effet, il ressort des avis<sup>5</sup> du CTA compétent, en vertu de l'article D. 406-2-2 du CPCE, pour trancher les différends concernant l'application des règles de déontologie et les conditions d'accès, qu'il est saisi par les acteurs de litiges relatifs tant à la déontologie dans son acception classique (protection des mineurs, etc.) qu'aux droits d'usage :

- avis favorables à la résiliation et l'application de pénalité financière pour des services contraires à la protection des enfants ;
- avis favorables à la résiliation et l'application de pénalité financière pour des services violant l'article 3 i) des recommandations interdisant les services de jeux sur les services vocaux à revenus partagés ;
- avis favorables à la résiliation et l'application de pénalité financière pour des services violant l'article 3 i) des recommandations interdisant les annonces de rencontres sur les services vocaux à revenus partagés ;
- avis défavorable à l'accès pour un service :
  - o destiné à diffuser un message publicitaire particulièrement long qui n'a pas sa place sur un tarif particulièrement élevé (1,35€ l'appel + 0,34c€/m)

---

<sup>4</sup> Recommandations déontologiques relatives aux services télématiques, octobre 2005,

Cf le site Internet : [www.telecom.gouv.fr/cst](http://www.telecom.gouv.fr/cst)

<sup>5</sup> Cf. [www.telecom.gouv.fr/cst](http://www.telecom.gouv.fr/cst)

- et dont le contenu relève d'un service pour adulte en violation de l'article 3 i) de la recommandation.

Un exemple récent a montré toute la nécessité d'avoir une instance opérationnelle pour formuler des règles en matière d'usage et les adapter à l'évolution des services. En effet, si le CST-CTA avait pu être réuni, on peut légitimement considérer qu'en ce qui concerne la problématique du temps d'attente des services d'assistance des opérateurs, il aurait été à même d'inciter les opérateurs ou autres acteurs à choisir d'autres tranches de numéros que les numéros surtaxés pour leurs services d'assistance et de préciser que la facturation d'un tarif de 34c€ pour un temps d'attente n'était pas acceptable. Il aurait ainsi pu, en agissant à brefs délais, éviter que la situation ne prenne l'ampleur qu'elle connaît aujourd'hui.

C'est pourquoi une instance compétente en matière de déontologie capable d'émettre des recommandations sur la protection de la jeunesse, le respect de la dignité humaine ou les règles d'usages pour les SVA, et de les faire contrôler dans des délais courts est indispensable au bon fonctionnement de ce secteur. L'Autorité salue ainsi l'annonce par le Gouvernement de la création de deux nouvelles instances en charge notamment de l'ensemble des missions dévolues au CST-CTA.

Par ailleurs, avec l'arrivée des opérateurs alternatifs et l'apparition des services surtaxés accessibles depuis des terminaux mobiles (SMS+, Gallery) le champ d'application des avis et recommandations du Conseil Supérieur de la Télématique s'est élargi progressivement à d'autres médias de télécommunications que le vidéotex ou l'audiotex, qui étaient les deux seuls médias disponibles à l'époque de sa création. Il est dès lors nécessaire d'élargir les compétences de ces institutions à l'ensemble des contenus accessibles via des numéros SVA du plan national de numérotation.

Cette extension des compétences aux services fournis via l'ensemble des numéros SVA du plan national de numérotation devrait induire une révision des recommandations déontologiques. Cette adaptation des règles au contexte et aux modes de communication actuels est de nature à permettre réellement aux acteurs d'exercer un contrôle déontologique efficace, et à favoriser ainsi un réel engagement de l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur vis-à-vis de la protection du consommateur. En particulier, de telles actions permettront aux acteurs de s'appuyer sur des bases légales reconnues, et de les reprendre dans leurs contrats.

Enfin, l'Autorité avait indiqué dans son document de novembre 2006 qu'une solution qui permettrait aux opérateurs du secteur de proposer à leurs clients des options avec filtrage de certains services selon des critères prédéfinis serait profitable à l'ensemble des acteurs et surtout aux consommateurs. Ce type d'offre devrait permettre à un opérateur d'offrir à ses utilisateurs des mécanismes de protection, en interdisant l'accès à certains services, à l'image des outils de contrôle parental utilisés sur Internet.

Les outils de filtrage ou de contrôle parental mis en œuvre par les opérateurs donneraient la possibilité aux utilisateurs de sélectionner les services inaccessibles depuis une ligne donnée, par exemple selon des critères relatifs au prix ou au contenu déontologique des services.

De telles techniques de filtrage n'existent pas à ce jour sur le marché, sauf à destination de l'ensemble des numéros d'une tranche donnée, et l'Autorité a souhaité vérifier la faisabilité de ce type de filtrage compte tenu des possibilités techniques et juridiques des opérateurs.



Dans le cas particulier de mécanismes de filtrage ou de contrôle parental des services à valeur ajoutée fondés sur des critères de déontologie des contenus, il serait nécessaire pour les opérateurs de connaître la liste des services et des numéros SVA pouvant être qualifiés selon certains critères. Pour que cela soit possible, il conviendrait de définir les services concernés, ce qui ne relève pas d'une action de l'Autorité, qui n'a pas de compétence en ce domaine. Seule une instance spécialisée en termes de contenu telle que l'est le CST ou le cas échéant la nouvelle Commission nationale de déontologie, serait en mesure de le faire.

### **III.C. Résultats de la consultation publique**

#### **III.C.1. La nécessité d'une instance tierce pour le contrôle déontologique**

La quasi-totalité des contributeurs qu'ils soient fournisseurs de services, opérateurs départ ou exploitants de numéro ainsi que les associations de consommateurs ou professionnelles insistent sur le rôle essentiel du CST-CTA en ce qu'il a permis la mise en place d'un contrôle efficace des contenus des SVA.

Un fournisseur de services indique que la France est l'un des pays européens dans lequel le moins d'abus a été constaté et que le CST-CTA y a incontestablement contribué. Les acteurs s'accordent pour considérer que le CST-CTA a acquis une véritable légitimité grâce à sa composition et la qualité de ses présidents ainsi qu'à la publication de recommandations déontologiques et au contrôle de leur respect. Toutefois, les acteurs dénoncent la vacance des membres du CST-CTA et certains insistent sur l'importance du caractère pérenne de cette institution.

Plusieurs acteurs estiment que le CST-CTA doit voir ses pouvoirs renforcés en termes de sanction, de contrôle des contenus (prévoir un contrôle a priori ou un mécanisme de veille), de définition des différentes typologies de contenu ou de champ de compétences en les étendant à tous les SVA objet de la décision de l'Autorité ou offerts sur Internet ainsi que pour un acteur aux plans privés de numérotation. Un opérateur départ propose d'améliorer ses compétences à l'image de l'ICSTIS britannique et de prévoir notamment qu'il :

- autorise sur déclaration l'ouverture de services par les éditeurs, contenant les coordonnées des personnes à joindre en cas de plaintes ;
- puisse intervenir rapidement pour apprécier la validité d'un contenu ;
- publie ses décisions qui pourront constituer un motif de refus d'ouverture du service sur des réseaux tiers pendant un délai donné ;
- définisse une liste d'éditeurs ou personnes physiques n'ayant plus le droit temporairement d'ouvrir des services en ligne directement ou par des prises de participation dans d'autres sociétés. Il est rejoint sur ce dernier point par une association de consommateurs.

Une association professionnelle estime que le CST-CTA, ou toute autre structure habilitée, devrait être compétent pour gérer une base de données permettant de recenser les numéros en services, les personnes responsables, les opérateurs attributaires des numéros et les prix d'accès au contenu.

Enfin, deux fournisseurs de services de renseignements estiment n'être pas concernés par les problèmes de nature déontologique. L'un d'entre eux indique en particulier ne pas effectuer de mise en relation vers un SVA.

Cinq opérateurs départ et une association d'éditeurs rappellent que les opérateurs départ ne peuvent en aucun cas être responsables du contenu des SVA en particulier en vertu de l'article L. 32-3-3 du CPCE, cette responsabilité incombant à l'éditeur.

### **III.C.2. Les outils du contrôle déontologique et des usages des SVA**

En ce qui concerne la possibilité de mettre en place un système de filtrage ou de contrôle parental, les contributeurs ont émis les remarques suivantes :

- Inexistence d'obstacle juridique ;
- Concernant l'existence d'obstacles techniques, plusieurs contributeurs notent qu'il existe une contrainte liée au fait que les opérateurs départ ne sont pas tous en mesure de pouvoir gérer un filtrage numéro par numéro et le font en général par bloc de 10 000 numéros.  
Pour certains opérateurs départ cette contrainte est insurmontable car trop complexe à mettre en place sur le réseau RTC, en raison du nombre de numéros et de clients, et de son coût trop élevé.  
Pour d'autres acteurs, elle n'est pas incontournable. Ainsi, un fournisseur de services indique que techniquement, il peut être plus facile pour lui de mettre en place un tel système numéro par numéro à la demande de l'opérateur départ par une restriction de certains services en fonction du numéro de l'appelant.
- Enfin concernant les obstacles opérationnels, plusieurs acteurs notent que cette mesure ne pourra fonctionner sans une classification préalable des contenus et sans une instance tierce seule capable de réaliser cette classification.

De nombreux acteurs soulignent que l'Autorité doit restructurer le plan national de numérotation afin d'isoler certains types de services caractérisés par un fort taux de contestation ou de l'existence avérée de risque de dérives sur des tranches de numéros dédiées tels que les services de voyance, pour adultes ou destinés à la jeunesse. L'un d'entre eux note que cette solution est déjà appliquée dans de nombreux pays européens. Elle permettrait en outre de mettre en place de façon efficace un contrôle parental ainsi que le contrôle du caractère raisonnable d'une demande d'accessibilité. Un opérateur départ indique qu'il y a urgence à agir en ce sens, certains éditeurs proposant sur des 0899 des contenus adultes en visio. Il estime que cette action doit être accompagnée d'une obligation pour les éditeurs de contenu de mentionner lors de la souscription à l'offre d'accès d'un opérateur départ la cible visée par leurs services (tous publics, déconseillés moins de 12 ans, moins, de 16 ans, moins de 18 ans). Une alternative à la restructuration pourrait être selon lui l'ouverture de nouvelles tranches dans le plan national de numérotation.

Un opérateur départ mobile indique qu'une charte signée le 10 janvier 2006 entre le ministre de la famille et l'AFOM a mis en place la possibilité d'un contrôle parental sur les portails des opérateurs mobiles et les services multimédia mobiles bloquant l'accès aux services et contenus pouvant heurter la sensibilité des plus jeunes.

Toutefois, un autre opérateur indique qu'il existe des services hybrides difficiles à classer. En outre, il souligne que les services sont évolutifs ; il sera donc difficile de les contrôler. Enfin, un opérateur collecteur souligne que toute restructuration aura un coût élevé en termes de perte de notoriété de l'ensemble des services.

Par ailleurs, plusieurs contributeurs proposent différentes mesures pour améliorer le contrôle déontologique et l'usage des SVA :

- un opérateur collecteur propose la création de labels communs par typologie de services permettant d'identifier certains services comme ceux pour adultes ;
- un opérateur départ estime que la charte de déontologie devrait être légalisée ou à tout le moins être mentionnée dans le plan de numérotation pour rendre son respect obligatoire par tous les acteurs de la chaîne de valeur ;
- une association indique être favorable à un encadrement législatif, imposant la mise à disposition de numéros libre appel pour tout service se situant dans le cadre d'une relation contractuelle préexistante (service après-vente, services d'assistance téléphonique, services de relations clients, services de traitement des réclamations).

### **III.C.3. Les contributions individuelles des consommateurs**

Enfin plusieurs courriels de consommateurs indiquent ne pas comprendre que les services administratifs puissent être accessibles uniquement par des numéros surtaxés. Une grande majorité d'entre eux indiquent qu'il faut limiter l'usage de ces numéros et en particulier les interdire pour les administrations, les services après-vente ou les « hotlines ». Plusieurs d'entre eux considèrent que ce type de prestataire devrait proposer une alternative à l'usage de numéros surtaxés, comme des courriers, courriels ou la possibilité de joindre un numéro non surtaxé. Un consommateur indique l'existence d'un blog militant pour la suppression des numéros surtaxés avec une pétition en ce sens qui a déjà reçu, à la date de la réponse, plus de 2500 signatures. Enfin, plusieurs consommateurs critiquent la non gratuité du temps d'attente.

### **III.C.4. Conclusion et actions envisagées**

L'Autorité salue l'annonce par le Gouvernement de la création d'une nouvelle Commission et d'un comité chargé des différends. Elle rappelle la situation délicate dans laquelle se trouvent à l'heure actuelle les opérateurs dans la mesure où les instances en place sont vacantes.

## **IV. Améliorer la transparence et la lisibilité tarifaire**

L'Autorité constate une insatisfaction croissante des consommateurs et des acteurs du marché quant à la lisibilité tarifaire des services à valeur ajoutée.

L'Autorité rappelle que l'objectif de lisibilité tarifaire pour le consommateur des services à valeur ajoutée ne pourra être atteint que si l'ensemble des acteurs du marché applique des principes communs ou des règles concertées de bonne conduite.

### **IV.A. La transparence tarifaire**

L'Autorité avait souligné dans son document publié en novembre 2006 qu'il pourrait être utile de prévoir des règles communes du secteur en matière d'information tarifaire. Ainsi, dans la mesure où aujourd'hui, il apparaît que le tarif de certains services n'est porté à la connaissance des consommateurs que par voie d'affichage, il est loin d'être certain que ces derniers soient réellement informés du prix du service appelé, en particulier en raison de modifications tarifaires fréquentes de la part des éditeurs de contenu. Il pourrait donc être envisagé de réfléchir aux moyens d'améliorer l'information tarifaire des consommateurs.

A cet égard, il convient de rappeler que l'ensemble des opérateurs qui offrent des services aux consommateurs sont soumis au respect des dispositions prévues par le code de la consommation, qu'ils s'agissent de disposition de droit commun comme celles relatives à l'information des consommateurs en termes de tarification, de publicité ou de clauses abusives mais également des dispositions spécifiques aux contrats de communications électroniques telles que les articles L. 113-4 et 121-84 de ce code relatifs à la tarification à la seconde ou aux modifications des conditions contractuelles.

Plusieurs textes d'application ont en outre été publiés concernant la facturation des services de communications électroniques tels que notamment :

- l'arrêté du 16 mars 2006 relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques ;
- l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques ;
- l'arrêté du 3 décembre 1987 modifié relatif à l'information du consommateur sur les prix.

Enfin, le Conseil national de la consommation a également publié de nombreux avis relatifs au secteur des communications électroniques<sup>6</sup>.

#### **IV.A.1. Résultats de la consultation publique**

##### a) Les contributions des acteurs

Beaucoup de contributeurs concluent à la nécessité d'améliorer la transparence tarifaire. Certains estiment qu'une action particulière doit être menée pour améliorer l'information tarifaire, en particulier en se fondant sur les préconisations de l'ACSEL publiées en 2006 et notamment la mise en place d'un serveur vocal d'information tarifaire accompagné d'un site Internet entièrement consacré à l'information légale de services vocaux et comportant le tarif des services. Plusieurs opérateurs départ fixes soulignent que la lisibilité tarifaire est satisfaisante au départ des fixes. Enfin, une association estime qu'il convient de rappeler aux acteurs le droit commun de la consommation en termes d'information tarifaire.

Par ailleurs, les solutions proposées pour améliorer la compréhension tarifaire diffèrent selon les acteurs :

- Prévoir une communication de l'information tarifaire de façon concomitante à la communication de l'offre de SVA, une information au décroché étant insuffisante ;
- Afficher en temps réel le coût d'une communication sur l'afficheur du poste téléphonique après une réflexion globale menée au niveau européen (système d'Advice Of Charge ou AOC) ;
- Imposer l'énoncé du tarif en début de communication ainsi que sur tout support de communication ;
- Arrondir le niveau des paliers ;
- Imposer aux opérateurs départ la mise en place d'une « chaîne de caractères » commune permettant à tout appelant de savoir le prix d'un appel SVA avant, pendant ou après l'appel ainsi que le nom de l'éditeur ;
- Imposer sur la facturation l'identification et la dénomination des différents prestataires.

---

<sup>6</sup> Cf. [http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/03\\_publications/bid/commerce\\_electronique.htm](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/03_publications/bid/commerce_electronique.htm)

En revanche, certains contributeurs indiquent que les mécanismes existants, publicité des fournisseurs de services et sites Internet, sont suffisants et qu'il incombe aux éditeurs de contenu de s'assurer que les consommateurs sont informés de leurs tarifs.

Deux opérateurs départ suggèrent à l'Autorité de mener une campagne d'information sur la structuration du plan national de numérotation et les différents paliers. Deux opérateurs et une association d'éditeurs s'interrogent sur la possibilité de créer un code couleur commun à tous les opérateurs par tarifs ou typologies de services.

Par ailleurs, un acteur regrette « l'anarchie » en ce qui concerne la structuration des numéros de la forme 3BPQ qui ne donne aucune indication en termes de tarif de détail. Un autre souhaite que l'Autorité structure cette tranche comme elle l'a fait pour les 08.

Un éditeur de contenu considère que le développement des SVA est aujourd'hui freiné par l'existence de plans de numérotation privés chez les opérateurs mobiles.

#### b) Les contributions individuelles des consommateurs

Enfin, parmi les courriels adressés par les consommateurs, plusieurs soulignent qu'il existe une véritable incompréhension quant aux tarifs appliqués. Certains réclament la publication et la mise à jour des tarifs par les acteurs. D'autres indiquent qu'il est difficile de savoir quand le prix de la communication est inclus dans les forfaits ou non, en particulier pour les forfaits mobiles ou les forfaits illimités. D'autres enfin notent que la facturation de France Télécom avec ses différents volets est illisible.

### **IV.B. Favoriser la mise en place de paliers communs**

#### **IV.B.1. Objectifs**

En matière de paliers tarifaires, le marché a très longtemps suivi l'organisation définie historiquement par France Télécom. Ainsi, de nombreux opérateurs indiquent avoir repris la grille tarifaire de France Télécom. Toutefois, ces mêmes opérateurs ne répercutent pas nécessairement les modifications apportées par France Télécom à sa propre grille ; il en résulte une certaine hétérogénéité dans le secteur. Cette hétérogénéité s'est accrue avec l'arrivée sur le marché des fournisseurs de services de renseignements via les numéros 118XYZ pour lesquels les opérateurs départ ont créé des paliers nouveaux, et différents selon les opérateurs.

Ces évolutions cumulées conduisent à une mauvaise lisibilité tarifaire et probablement à une incompréhension des consommateurs quant aux tarifs en vigueur et donc à un certain défaut d'usage des services à valeur ajoutée, ce qui nuit à l'économie globale de ce marché. En effet, il n'est pas exclu qu'un même numéro SVA soit associé à différents tarifs selon la boucle locale d'origine de l'appel, cette hétérogénéité pouvant intervenir entre des appels au départ de réseaux mobiles et fixes mais également pour des appels au départ de deux réseaux fixes ou deux réseaux mobiles.

Pour remédier à cette situation, il pourrait être envisagé d'harmoniser les différents paliers entre les différents opérateurs.

#### **IV.B.2. Une initiative qui ne peut se concrétiser sans l'investissement du secteur**

L'Autorité n'a pas pour objectif de réguler les tarifs de détail, et donc n'envisage pas de définir les structures et les niveaux des paliers tarifaires. Toutefois, le nombre total de paliers communs associés à certaines séries de numéros pourrait être revu tout comme les tarifs associés.

Elle considère que les acteurs du secteur, les opérateurs départ ainsi que les fournisseurs de services et éditeurs de contenu, sont mieux à même de procéder à une homogénéisation des paliers, qui renvoie avant tout à une opération marketing visant à renforcer l'attractivité des services. Il ne s'agirait en aucune façon de s'entendre sur les prix de détail, les éditeurs de contenu restant à même au sein de cette liste de choisir librement les tarifs associés à leurs services, mais de définir dans un souci de lisibilité tarifaire pour le consommateur les différents paliers applicables par les opérateurs départ sur le marché de détail, à l'image de ce que les opérateurs mobiles ont pu mettre en place pour les « SMS+ ». Eu égard aux réponses à la consultation publique, l'Autorité envisage désormais la création d'un groupe de travail *ad hoc* auquel elle participera.

#### **IV.B.3. Résultats de la consultation publique**

De nombreux acteurs sont favorables à l'harmonisation des paliers tarifaires. Les arguments soulevés sont notamment les suivants :

- la mise en place d'un nombre limité de tarifs positionnés sur des chiffres ronds faciliterait la communication tarifaire de l'éditeur et la lisibilité tarifaire pour le consommateur ;
- l'optimisation des coûts de développement et de maintenance des systèmes d'information des opérateurs et fournisseurs de services ;
- l'optimisation des grilles tarifaires allouées aux SVA par les opérateurs départ.

Un acteur indique que cette harmonisation pourrait induire la création de nouveaux paliers, et que dans cette hypothèse, il faudrait prendre en compte le fait que la modification des paliers actuels posera de nombreux problèmes (modification des tarifs de nombreux fournisseurs, perte de lisibilité pour le consommateur, etc.) et que la création de nouveaux paliers doit rester limitée en nombre et avec des niveaux de tarification modérés. Trois opérateurs et une association de consommateurs estiment également que le nombre de paliers tarifaires doit rester limité en particulier pour les opérateurs en raison des possibilités des systèmes informatiques de facturation et dans un souci de lisibilité pour le consommateur.

Plusieurs acteurs soulignent qu'il ne faudrait pas introduire de paliers tarifaires supérieurs à ceux prévus actuellement ou alors les isoler dans une tranche dédiée. De même une association demande à l'Autorité de prévoir un plafonnement tarifaire des SVA. Un acteur estime que cette harmonisation doit être menée concomitamment à une harmonisation des tarifs des services.

En revanche, un opérateur collecteur souligne que le manque d'harmonisation est le résultat de la concurrence et de la diversité des services qu'elle induit ; vouloir harmoniser reviendrait à formater l'ensemble des offres. Une association indique que vouloir harmoniser les paliers a posteriori serait extrêmement complexe en raison notamment de la multiplicité des types de numéros, des conséquences économiques graves pour les éditeurs. Un opérateur

départ estime nécessaire de mener une étude d'impact, de faisabilité et de délai avant de pouvoir se prononcer.

Plusieurs contributeurs demandent une granularité plus importante des paliers en particulier pour l'un d'entre eux les paliers bas comme la création de paliers à 2, 4 ou 6 centimes d'euro. Deux d'entre eux soulignent que France Télécom ne dispose que d'une dizaine de paliers quant l'opérateur British Telecom en a 300 et qu'une telle restriction irait à l'encontre de la liberté tarifaire des opérateurs. Un autre estime qu'une plus grande flexibilité dans la création de paliers tarifaires permettrait une meilleure harmonisation tarifaire ; il souligne que dans des pays comme l'Espagne, l'Autriche, la Suisse, l'Italie ou l'Allemagne, les fournisseurs de services disposent de davantage de flexibilité. Enfin, ce même acteur considère qu'une obligation imposée aux opérateurs départ de mettre en place un mécanisme de taxation arrière répondrait à ce manque de flexibilité et d'harmonisation. Il est rejoint sur ce point par un troisième éditeur de contenu.

Enfin, en ce qui concerne les modalités de mise en œuvre et la possibilité d'une auto-régulation, de nombreuses remarques sont formulées et exposées ci après.

#### **IV.C. Schéma tarifaire de détail en « C+S »**

##### **IV.C.1. Deux schémas tarifaires de détail existent aujourd'hui**

Il existe actuellement deux schémas tarifaires de détail distincts selon que l'appel vers un service à valeur ajoutée est originaire d'un réseau fixe ou d'un réseau mobile.

La structure tarifaire utilisée par l'ensemble des opérateurs de boucle locale fixe est basée sur un tarif unique de détail « P » qui englobe l'ensemble des prestations lors de l'accès aux services à valeur ajoutée. Ce tarif unique rémunère les prestations de transport, d'accès au service et le service proposé.

La structure tarifaire utilisée par l'ensemble des opérateurs de boucle locale mobile est basée sur deux composantes du prix de détail :

- une composante « C » du prix de détail qui rémunère la prestation de transport de la communication assurée par l'opérateur de boucle locale ;
- une composante « S » du prix de détail qui rémunère les prestations liées au service, comprenant la collecte de l'appel (au-delà du point d'interconnexion avec le réseau de l'opérateur de boucle locale), l'accès au service et le contenu du service lui-même.

Dans ce schéma, la composante « C » du tarif de détail est fixée par l'opérateur de boucle locale et la composante « S » du tarif de détail est fixée par l'éditeur de contenu à partir des paliers tarifaires créés par chacun des opérateurs de boucle locale mobile.

L'Autorité avait indiqué dans son document de consultation publique de novembre dernier qu'elle était favorable à la généralisation d'un tel schéma à l'ensemble des boucles locales, fixes et mobiles, pour plusieurs raisons exposées dans ce document et dans la mesure où certaines conditions sont remplies :

- les nouveaux tarifs « C+S » ne seraient pas supérieurs aux tarifs actuels, ce qui nécessite une réflexion du secteur quant à l'harmonisation des paliers tarifaires ;

- la composante « C », et dans la mesure où la prestation assurée par l'opérateur de boucle locale équivaut à un « demi-appel », ne saurait en aucun cas être supérieure au tarif d'un appel local<sup>7</sup>, et pourrait même lui être inférieure ;
- l'insertion systématique par les opérateurs de boucle locale de la composante « C » dans les forfaits des abonnés.

#### **IV.C.2. Cas particulier : les numéros gratuits ou libre appel**

Dans le cas des appels vers les numéros libre appel, numéros de la tranche 0800, les composantes « C » et « S » sont en théorie toutes deux égales à zéro.

Par conséquent, on conçoit que le schéma « C+S », qui implique la gratuité du départ d'appel sur les marchés de gros, ne peut prospérer pour ces numéros, l'opérateur départ ne pouvant dès lors se faire rémunérer la prestation qu'il fournit auprès de l'appelant.

Cependant, si l'opérateur départ accepte de ne pas facturer le transport qu'il réalise à l'appelant, c'est pour satisfaire la demande de l'éditeur de contenu, qui souhaite que l'accès à son service soit complètement gratuit, demande relayée par l'opérateur exploitant le numéro *SVA* (ou l'opérateur collecteur). Par conséquent, il apparaît justifié que le départ d'appel, dans ce cas particulier des numéros « libre appel », demeure payé par l'opérateur collecteur sur le marché de gros, comme c'est le cas actuellement.

Toutefois, l'Autorité note qu'au départ des opérateurs mobiles, le « C » n'est pas égal à zéro dans la mesure où même pour les communications à destination des numéros libre appel l'opérateur mobile facture l'appelant (*air time*). Au demeurant, l'Autorité n'a à ce jour été saisie d'aucune demande de fournisseur de services visant à obtenir la gratuité totale, pour l'abonné mobile, du service offert.

#### **IV.C.3. Résultats de la consultation publique**

Certains acteurs, fournisseurs de services, opérateurs mobiles ou éditeurs, se montrent favorables à la mise en place d'un schéma tarifaire généralisé en « C+S » ainsi qu'une association de consommateurs. Les arguments soulevés sont les suivants :

- solution incontournable pour améliorer la lisibilité tarifaire des *SVA* ;
- identification claire des responsabilités de chacun des acteurs ;
- faciliter la communication tarifaire des éditeurs de contenu ;
- redonner aux éditeurs de contenu leur liberté tarifaire pour le prix de leur service ;
- facteur de concurrence.

Un fournisseur de service indique qu'une telle mesure doit être accompagnée d'une obligation pour l'opérateur départ d'une mise à disposition claire et simple du coût de l'acheminement. Il conviendrait également dans cette hypothèse de revoir les paliers pour ne pas pénaliser les consommateurs. Enfin, une association de consommateurs souligne que ce schéma ne sera bénéfique aux consommateurs que si la distinction « C » et « S » apparaît clairement sur la facture. Une autre association indique de la même façon que ce schéma ne peut constituer une avancée que si le consommateur est en mesure à tout moment de connaître les tarifs et l'identité de l'éditeur.

---

<sup>7</sup> Toutefois, avec la baisse drastique du coût du transport, la notion de tarif local tend à disparaître, et à être remplacée par celle de « tarif national »



D'autres se montrent réservés voire tout à fait opposés à ce schéma. Plusieurs opérateurs départ fixes et un éditeur de contenu indiquent que la lisibilité tarifaire est bien meilleure au départ des fixes que des mobiles, en particulier car les tarifs de détail des opérateurs fixes sont fixés en référence à ceux de France Télécom. Un grand nombre d'acteurs indique la conséquence inflationniste d'un tel schéma. Un fournisseur de services de renseignements téléphoniques indique qu'une telle solution le privera du contrôle de ses prix de détail. Un autre estime qu'une telle obligation remettrait en cause les schémas d'interconnexion et donc l'ensemble des investissements qu'il a réalisés.

Deux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques soulignent qu'une telle solution n'a été mise en place dans aucun pays de l'Union européenne où les opérateurs mobiles ne facturent pas l'air time. Les mêmes indiquent qu'elle sera inflationniste en particulier en raison du caractère monopolistique et non régulé de la composante « C ». Plusieurs contributeurs critiquent le schéma adopté par les opérateurs mobiles où le « C » est facturé comme un appel de bout en bout sur la base d'un tarif de détail, ce qui augmente les coûts alors que pour les opérateurs fixes, ils ne facturent que le départ d'appel à un tarif de gros. Un fournisseur de services de renseignements et une association de consommateurs indiquent que ce qui importe pour le consommateur c'est la connaissance du prix global ; un schéma en « C+S » ne fera qu'accroître la confusion des consommateurs. Un fournisseur de services de renseignements considère qu'une telle obligation mettrait les acteurs en infraction avec le code de la consommation et les règles relatives à l'information sur les prix. Par ailleurs, deux opérateurs indiquent que la mise en œuvre d'un tel schéma au départ des réseaux fixes induirait pour les opérateurs fixes la création de deux lignes de facturation distinctes dans leur système d'information ce qui est particulièrement lourd et coûteux.

En ce qui concerne le niveau de la composante « C », de nombreuses remarques sont formulées. Ainsi, deux acteurs en faveur de ce schéma indiquent toutefois qu'il ne peut être efficace que dans la mesure où le coût de la communication locale serait facturé de la même manière qu'un coût de communication interpersonnelle et qu'il soit intégré dans les forfaits. Un acteur indique qu'il n'est favorable à la généralisation du « C+S » que dans la mesure où le « C » est nul pour les fixes. Un éditeur de contenu demande à l'Autorité d'imposer qu'elle soit intégrée dans les forfaits. La question de l'inclusion de cette composante dans les forfaits est également posée par une association professionnelle. La faisabilité par l'Autorité, ou par les acteurs en autorégulation, d'une telle opération est contestée par plusieurs acteurs.

A cet égard un opérateur départ souligne que l'Autorité n'est pas compétente pour intervenir sur le marché de détail de l'accès et qu'elle ne peut donc émettre de préconisation quant au montant de la composante « C ». En particulier, il considère que l'intégration dans les forfaits de la composante « C » pour l'ensemble des clients serait un non sens. Un autre opérateur mobile souligne qu'insérer systématiquement la composante « C » dans les forfaits n'est pas nécessairement compatible avec les besoins de l'ensemble des clients.

Par ailleurs, certains soulignent que si cette structure tarifaire peut ne pas modifier les schémas d'interconnexion mis en place, elle aura toutefois des conséquences importantes en termes de revenus d'interconnexion pour les opérateurs qui pourraient être disproportionnées.

Enfin, un opérateur départ indique que la mise en place de ce schéma ne peut être imposé par un fournisseur de services dans la mesure où l'opérateur départ doit rester maître du marketing de ses offres de détail.

## **IV.D. Modalités de mise en œuvre de l'ensemble de ces évolutions**

### **IV.D.1. Corégulation**

L'ensemble des évolutions suggérées, à savoir la création de paliers tarifaires communs sur les marchés de détail pour la composante « S », la promotion d'un schéma tarifaire en « C+S » et les modifications que cette dernière entraîne dans les relations d'interconnexion, constituent des suggestions de l'Autorité, en tant que celle-ci considère qu'elles sont raisonnables et de nature à améliorer la lisibilité tarifaire pour le consommateur, et donc l'attractivité des services à valeur ajoutée et leur développement.

Elles peuvent toutefois générer des modifications profondes et lourdes, tant techniques que contractuelles.

Pour cette raison, l'Autorité avait souligné dans son document de novembre 2006 qu'il était essentiel que le secteur examine les modalités de mise en œuvre de ces évolutions de façon concertée. A cet égard, compte tenu de la richesse et de la complexité des enjeux sur ce secteur, la création d'un syndicat interprofessionnel réunissant les différents acteurs de la profession, comme il en existe dans la plupart des autres secteurs, pourrait être une modalité d'organisation optimale pour le secteur. Il permettrait en effet de favoriser le débat notamment sur ces sujets d'une façon efficace, de parvenir à une meilleure harmonisation et à une organisation du secteur plus représentative des opportunités et de la réalité économique des services à valeur ajoutée, et enfin de trouver les meilleures solutions pour le secteur et les consommateurs sur l'ensemble des problématiques.

### **IV.D.2. Résultats de la consultation publique**

Certains contributeurs sont favorables à la mise en place d'un groupe de travail réunissant l'ensemble des acteurs sous l'égide de l'Autorité ou dans un syndicat interprofessionnel.

D'autres estiment que les mesures envisagées par l'Autorité, création d'un syndicat interprofessionnel ou harmonisation des paliers en particulier, ne peuvent relever d'une autorégulation mais qu'il incombe à l'Autorité d'arbitrer entre les intérêts divergents des acteurs. En outre plusieurs contributeurs s'interrogent sur le risque que cette autorégulation soit qualifiée d'entente horizontale entre éditeurs de contenu et opérateurs départ ou d'abus de position dominante pour le groupe Orange. Certains proposent à l'Autorité de saisir le Conseil de la concurrence pour avis. Un opérateur départ demande à l'Autorité d'intervenir sur le plan de numérotation en concertation avec les acteurs pour permettre cette harmonisation.

## **IV.E. Offre de libre appel gratuite au départ des réseaux mobiles**

Plusieurs acteurs estiment injustifié qu'une offre de libre appel ne soit pas entièrement gratuite au départ des réseaux mobiles.

D'autres en revanche estiment qu'une offre de libre appel totalement gratuite au départ des réseaux mobiles est difficilement envisageable en raison de la complexité que cette modification induirait en termes de refacturation à l'exploitant de numéro SVA du coût de la communication. Un opérateur départ mobile souligne que l'*air time* constitue une juste contrepartie du service rendu en mobilité, nécessitant de lourds investissements et qu'il n'y a aucune raison de remettre en cause ce modèle. Un autre indique que la suppression de l'*air*

*time* serait disproportionnée et constituerait une intervention de l’Autorité sur le marché de détail mobile.

Enfin, plusieurs contributeurs indiquent n’avoir eu aucune demande en ce sens ou n’être pas demandeur d’une telle offre.

#### **IV.F. Conclusion et actions envisagées**

A l’issue de la consultation publique et eu égard aux nombreux retours des contributeurs sur ce point, il semble nécessaire d’accompagner les réflexions des acteurs sur ces différents sujets.

L’Autorité annonce la création d’un groupe de travail spécifique regroupant l’ensemble des acteurs, opérateurs départ, opérateurs exploitant de numéro SVA, éditeurs et associations de consommateurs. Ce groupe sera chargé d’approfondir les modalités d’amélioration de la lisibilité et de la transparence tarifaire des SVA au bénéfice des consommateurs.

Par ailleurs, l’Autorité lancera prochainement une étude externe afin d’analyser la faisabilité technique, économique et juridique d’une obligation d’information des utilisateurs du tarif de la communication SVA en début ou en cours d’appel.