

**Dossier relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques
vers les services à valeur ajoutée (08,...)**

11 juin 2009

- **Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée** (*Journal Officiel du 11 juin 2009*) p 2
- **Complément d'explications du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi** p 4
- **L'Avis de l'Arcep sur le projet d'arrêté** p 7

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée

NOR : ECEC0910792A

La ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement,

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 113-3 ;

Vu le code des postes et communications électroniques, notamment son article L. 32 ;

Vu la décision n° 2005-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu l'avis n° 2009-0482 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes du 2 juin 2009 ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.

Art. 2. – L'information sur le prix doit être communiquée par un message gratuit en début d'appel, d'une durée qui ne peut être inférieure à 10 secondes. Un signal sonore matérialise la fin de cette information et la mise en application des conditions de prix annoncées.

Art. 3. – Il peut être prévu que le consommateur renonce à entendre l'annonce prévue à l'article 2 dans les conditions suivantes :

- lors de tout appel, par appui de l'appelant sur la touche « # » de son équipement terminal ou un autre procédé équivalent ;
- pour une durée ne pouvant excéder trois mois, écourtée en cas de changement de tarif, par accord exprès du titulaire du contrat de communications électroniques.

Art. 4. – L'information prévue à l'article 2 doit inclure l'ensemble des composantes tarifaires du prix total de l'appel susceptible d'être facturé par le fournisseur de services de communications électroniques.

Lorsque la tarification distingue un prix de communication téléphonique et un prix destiné à rémunérer la prestation de service, la première composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » sans précision complémentaire dès lors que son prix n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès de son fournisseur de services de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain. L'information relative à la première composante peut également être remplacée par une information sur les conditions dans lesquelles elle peut être obtenue par le consommateur.

Art. 5. – Sont exclus des dispositions du présent arrêté :

- les appels téléphoniques vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel pour l'appelant ;
- les appels sans intervention humaine, dits « de machine à machine », lorsque ces appels sont déclenchés pour les besoins d'une prestation de service dont la souscription a donné lieu préalablement à un contrat écrit et dont l'information quant aux prix est conforme à la réglementation en vigueur.

Art. 6. – Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2010 pour les numéros dont la tarification depuis un poste fixe est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel, et au 1^{er} janvier 2011 pour les autres numéros concernés.

Art. 7. – Le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 10 juin 2009.

*La ministre de l'économie,
de l'industrie et de l'emploi,*
CHRISTINE LAGARDE

*Le secrétaire d'Etat
chargé de l'industrie et de la consommation,
porte-parole du Gouvernement,*
LUC CHATEL

ARRETE RELATIF A L'INFORMATION SUR LES PRIX DES APPELS A DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

Le recours aux numéros surtaxés apporte une solution de micro-paiement utile pour les appels à des « services à valeur ajoutée » souvent très appréciés des Français. Mais d'un autre côté, la tarification des appels à ces numéros surtaxés suscite beaucoup d'incompréhension, car il est très difficile de connaître par avance le prix qui sera payé.

Pour cela, après consultation du Conseil National de la Consommation, Christine LAGARDE, Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement, ont pris un arrêté basé sur l'article L.113-3 du code de la consommation sur l'information sur les prix. C'est une étape importante dans le cadre du renforcement de la confiance des consommateurs dans le secteur des communications électroniques.

Sur un plan général, l'information du consommateur sur le prix avant l'acte d'achat est un principe fondamental de rationalité économique et de protection des consommateurs. Cette règle essentielle est consacrée de longue date par le code de la consommation. Elle se décline de multiples façons pour les différents types de commerces (étiquetage des articles en rayons, mention du prix sur les sites Internet du e-commerce, information précontractuelle pour les abonnements, etc.)

Dans le cas particulier du téléphone, l'utilisateur est généralement bien informé du prix d'un appel interpersonnel, tarifé au prix d'une « communication normale » qu'il a explicitement accepté en souscrivant son abonnement téléphonique.

La situation est en revanche différente lorsque le prix de l'appel est plus difficilement prévisible et sensiblement plus élevé. L'absence d'information tarifaire est dans ce cas préoccupante. Elle entraîne mécaniquement une consommation non désirée, souvent qualifiée d'abus par les consommateurs qui se sentent alors pris au piège.

Dans une optique de déontologie, certains opérateurs ont déjà mis en place volontairement des messages d'informations tarifaires, mais le dispositif demeure très lacunaire. Cette carence d'information tarifaire est un des principaux points noirs des services à valeur ajoutée soulignés par le rapport d'octobre 2008 du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies de l'information (CGIET). L'arrêté relatif à l'information tarifaire sur le prix des services à valeur ajoutée a pour objet d'y remédier.

Il s'agit d'un enjeu financier important pour les consommateurs, dans la mesure où les appels vers les services à valeur ajoutée représentent près de 2,6 milliards d'euros par an (soit environ 47 euros par consommateur et par an). Une plus grande transparence est de nature à renforcer la confiance, et par là-même, à assurer un développement plus harmonieux de ce marché.

Il est possible que l'annonce des prix amène les consommateurs à renoncer à certains appels, dont les conditions tarifaires ne leur conviendraient pas. Mais d'un autre côté, comme l'information sera donnée gratuitement, les consommateurs auront globalement moins de réticences à appeler les numéros surtaxés. Enfin, les éditeurs seront davantage incités à veiller au bon rapport qualité/prix du service rendu.

1/ Qui devra mettre en place un message d'information tarifaire ?

L'obligation d'annonce tarifaire s'imposera à tout appel vers un service à valeur ajoutée (accessible par les numéros à dix chiffres commençant par 08, les 3BPQ, les 10YZ et les 118XYZ) dont le tarif excède le coût d'une communication interpersonnelle normale.

L'appel à un service à valeur ajoutée recouvre généralement plusieurs prestations de services, délivrées corrélativement. Il s'agit en particulier de la prestation d'acheminement de la communication téléphonique impliquant l'opérateur téléphonique de l'appelant et la fourniture du « service à valeur ajouté » proprement dit par l'éditeur de contenu. Il est facturé à l'appelant par son opérateur téléphonique, qui en reverse une partie à l'éditeur.

En ne préjugant pas des modalités de mise en œuvre de l'obligation d'information, l'arrêté laisse toute liberté aux acteurs de la chaîne d'en choisir les modalités d'application les plus pertinentes. Dans la pratique, il est très probable que l'annonce soit délivrée par les éditeurs, mais rien n'empêche non plus les opérateurs téléphoniques de le faire à leur niveau.

2/ Quel est le bénéficiaire de cette information tarifaire ?

Il s'agit du consommateur qui appelle le numéro (surtaxé) d'un service à valeur ajoutée.

Ne sont donc pas concernés les appels passés par des non-consommateurs (par exemple, dans le cadre de contrats téléphoniques d'entreprise) ou vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel (par exemple, un numéro d'appel pour terminal monétique).

Par ailleurs, pour des raisons pratiques, l'arrêté prévoit d'exclure les appels dits « de machine à machine » déclenchés pour certains usages techniques (télésurveillance, ...). Cependant, la dispense d'obligation d'information tarifaire ne vaudra qu'à condition que le service ait fait l'objet d'un contrat écrit, ceci afin de prévenir d'éventuel abus. Ce contrat écrit devra comporter une information tarifaire conforme à la réglementation en vigueur.

3/ Comment l'information tarifaire doit-elle être donnée ?

Cette information tarifaire doit être donnée par un message gratuit d'une durée minimale de 10 secondes en début d'appel. Un signal sonore matérialise la fin de cette annonce et le début de la mise en application du tarif annoncé.

Il est important que le consommateur ait le temps suffisant de prendre la décision de poursuivre l'appel, une fois le prix annoncé, ou de renoncer à l'appel le cas échéant sans être facturé.

4/ Pourra-t-on couper l'annonce tarifaire ?

Lors de tout appel, l'appelant pourra appuyer sur la touche <#> de son téléphone (ou tout autre dispositif équivalent) pour écourter l'annonce.

Le titulaire de l'abonnement téléphonique pourra également demander à ne plus recevoir l'information tarifaire sur un ou plusieurs numéros surtaxés, pour une durée de 3 mois. Toutefois, si une modification tarifaire intervient entre-temps, l'annonce tarifaire devra de nouveau être délivrée.

Il s'agit ici de répondre à l'attente de certains consommateurs qui sollicitent très régulièrement un même service téléphonique pour lequel ils s'estimeraient suffisamment informés sur les prix (renseignements, réservation de taxis, bourse par téléphone ...).

5/ À quels tarifs s'applique l'obligation d'information ?

Le champ d'application de l'obligation d'information repose sur un principe simple : une annonce tarifaire est nécessaire dès lors que le consommateur qui appelle un service à valeur ajoutée ne

connaît pas bien a priori le prix qui va être appliqué, et que la découverte de ce prix sur sa facture (mensuelle) pourrait constituer une mauvaise surprise.

Les consommateurs connaissent généralement bien le tarif souscrit auprès de leurs opérateurs téléphoniques pour les appels vers les numéros fixes, communément appréhendé comme le « *prix d'une communication normale* ». Ce prix peut être considéré comme connu et accepté par l'appelant.

L'obligation d'annonce tarifaire vaut pour tout appel à un service à valeur ajoutée à un prix dépassant celui d'une « communication normale ».

Dès qu'ils seront intégrés dans tous les forfaits, les numéros verts « gratuits » et les numéros azur « au prix d'un appel local » ne seront donc pas concernés par l'obligation d'information par annonce tarifaire.

6/ Quelle information doit contenir l'annonce tarifaire ?

L'information doit être donnée sur le prix global qui sera facturé.

Cette information peut se décomposer sous la forme d'un prix par minute de communication téléphonique (C) (communément appelé « air time » depuis les mobiles) et d'un prix par minute pour la prestation de service à proprement parler, auquel s'ajoute éventuellement une somme forfaitaire par appel rémunérant également la prestation de service (S).

Dans ce cas, ce sont ces deux composantes (C+S) qui constitueront alors une information complète sur la somme totale à payer par le consommateur pour son appel. S'agissant du coût de la communication (C), l'arrêté ouvre plusieurs possibilités :

- une évaluation en euro par minute
- l'utilisation des termes « *prix d'une communication normale* » dans le cas où le prix de cette composante n'excéderait pas le tarif souscrit par l'abonné pour une communication interpersonnelle normale
- indiquer les conditions précises dans lesquelles l'information peut être obtenue par l'appelant. En particulier, il sera possible d'inviter les consommateurs à se renseigner en appelant le serveur d'information que la Fédération Française des Télécoms s'est engagée à créer (accessible par le « 33800 » à compter de la fin du 1^{er} semestre 2010).

Exemples d'annonces tarifaires :

- « *Cet appel vous sera facturé 0,37 € par minute* ».
- « *Cet appel vous sera facturé 0,35 €/minute + le prix d'une communication normale* »
- « *Cet appel vous sera facturé 0,35 €/minute + le prix d'une communication téléphonique. Renseignez-vous en appelant le 33800* ».

7/ A partir de quand les consommateurs bénéficieront-ils de l'annonce tarifaire ?

Pour prendre en compte l'importance des numéros concernés par cette nouvelle obligation, l'arrêté prévoit un calendrier échelonné :

- au 1^{er} janvier 2010 pour tous les numéros dont la tarification est supérieure à 0,15€ par minute ou par appel depuis un poste fixe
- généralisation du dispositif au 1^{er} janvier 2011.

Avis n° 2009-0482
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 2 juin 2009
sur le projet d'arrêté du ministre chargé de l'économie relatif à l'information sur les
prix des services vocaux à valeur ajoutée

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 36-5, L. 36-7 et L. 44 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 113-2, L. 113-3 et R. 113-1 ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu la saisine pour avis du ministre chargé de l'économie en date du 15 mai 2009 ;

Après en avoir délibéré le 2 juin 2009,

1. Sur l'objectif poursuivi par l'arrêté

L'Autorité souhaite rappeler que l'information du consommateur sur le prix avant l'acte d'achat est un principe fondamental de rationalité économique et de protection des consommateurs.

Concernant les prix des services de communications électroniques, l'Autorité note que le consommateur est généralement bien informé des tarifs des communications interpersonnelles, qui sont souvent homogènes par tranches de numéros (numéros géographiques fixes, numéros mobiles). Ces tarifs font de plus l'objet d'une large publicité au moment de la commercialisation des offres.

A l'inverse, les appels vers les numéros d'accès à des services à valeur ajoutée (SVA) peuvent suivre des schémas et des niveaux de tarification très différents, sans que le consommateur ait le moyen de connaître facilement le tarif qui sera appliqué. Ces tarifs ne font de plus qu'exceptionnellement l'objet de publicité par les opérateurs qui commercialisent les offres de services téléphoniques et ne sont pas généralement pas mentionnés dans les documents précontractuels diffusés par les opérateurs durant le processus de commercialisation.

Enfin, la communication faite par les éditeurs de service sur les supports commerciaux (brochures, spots télé ou radio, etc.) recourt à des expressions incomplètes comme « 34 c€/mn depuis un poste fixe » ou imprécises comme « hors surcoût éventuel de votre opérateur ». Les

numéros courts de la forme 3BPQ donnent lieu à des tarifications très variables, qui peuvent être comprises entre la gratuité depuis les réseaux fixes et 1,35 €/appel + 0,34 €/min + prix d'une communication mobile (jusqu'à 0,65 €/min) depuis un réseau mobile. De même, les numéros courts de la forme 118XYZ suivent des schémas de tarification complexes qui ont été modifiés régulièrement à la hausse sans que les consommateurs le sachent sauf à examiner leur facture détaillée *ex-post*. Pour les numéros à dix chiffres commençant par 08, il existe une structuration tarifaire du plan de numérotation, qui ne permet cependant pas aux utilisateurs de connaître précisément le tarif appliqué, du fait de la multiplicité des tarifs possibles et des différences de tarification entre réseaux fixes et mobiles¹.

Dans ce contexte, eu égard à la carence d'information sur les tarifs des services à valeur ajoutée pour le consommateur, l'Autorité estime particulièrement opportune la démarche du ministre visant à renforcer l'information tarifaire des consommateurs par l'inclusion d'un message gratuit en début d'appel. Cette obligation permet d'atteindre efficacement l'objectif d'information du consommateur sur le prix du service avant son usage en garantissant que l'information ne soit pas erronée en cas de modification des tarifs du service. Cette mesure faisait partie des recommandations émises par le Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET) dans son rapport sur les services à valeur ajoutée² rendu fin 2008 et a été appelée de ses vœux par l'Autorité dans son communiqué de presse du 7 mai 2009.

C'est pourquoi l'Autorité soutient pleinement le gouvernement dans sa démarche de clarification de l'information tarifaire sur les SVA.

2. Sur le projet d'arrêté soumis pour avis à l'Autorité

2.1. Sur la responsabilité de l'opérateur de communications électroniques pour diffuser le message

Une obligation qui incombe légitimement à l'opérateur du client

En vertu de l'article L. 113-3 du code de la consommation, « *tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.* »

Le projet d'arrêté propose dans son article 1 d'imposer au fournisseur de services de communications électroniques fournissant le service téléphonique au consommateur (ci-après « l'opérateur de communications électroniques du consommateur »), l'obligation « *d'informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers un numéro du plan de numérotation national permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée* ».

¹ Un appel vers un numéro « gratuit » de type 0800 depuis un mobile peut être plus cher qu'un appel vers un numéro « payant » à 0,34 €/min de type 0892 depuis un fixe

² Rapport du CGIET n°IV-2.2-2008 intitulé « Les services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie » (octobre 2008)

Compte tenu du fait que le consommateur est lié par voie contractuelle avec son opérateur de communication électronique, qui lui facture ses appels vers des SVA et non avec l'éditeur de contenu, il semble légitime que ce soit l'opérateur du consommateur qui soit responsable de l'information correcte du consommateur. Ce principe est renforcé lorsque l'opérateur de communications électroniques du consommateur applique un tarif spécifique pour les appels vers les SVA, qui n'est pas connu de l'éditeur. Dans ce cas particulièrement répandu actuellement chez les opérateurs mobiles, l'éditeur est aujourd'hui dans l'incapacité d'informer le consommateur de la totalité du prix qui lui sera facturé.

La mise en œuvre peut être déléguée à l'éditeur

Toutefois, les dispositions de cet article 1 ne s'opposent pas à ce que ces opérateurs, tout en demeurant responsables juridiquement de la bonne fourniture de l'information, délèguent aux éditeurs de services le soin de mettre en œuvre le message tarifaire.

Au demeurant, l'Autorité souligne que si les SVA sont facturés par l'opérateur de communications électroniques du consommateur, ces services présentent la spécificité d'être rendus et commercialisés conjointement par ce dernier et par l'éditeur du service appelé par le consommateur. Dans ce sens, les relations entre les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services pour la fourniture des SVA sont encadrées par la décision n° 07-0213 de l'Autorité. En particulier, les modalités de mise en œuvre des SVA, et notamment les niveaux tarifaires font l'objet d'un contrat d'interconnexion entre l'opérateur du consommateur et l'opérateur qui accueille l'éditeur de service. Les modalités d'information du client sur les prix peuvent donc faire l'objet d'un accord entre les deux parties (et *in fine* avec l'éditeur de service) dans le cadre de cet accord d'interconnexion.

L'éditeur, son hébergeur ou son opérateur de collecte peuvent être en mesure de diffuser efficacement le message en début d'appel. D'un point de vue technique, la mise en œuvre du message par l'éditeur lui permet d'intégrer plus facilement ce message dans son offre de service, par exemple en intégrant une identité sonore (annonce de la marque). De plus, par ce biais, l'éditeur peut choisir entre différents modes de diffusion du message (message standard en début d'appel, message lors du retour de sonnerie ou « *ring back tone* », etc.).

D'un point de vue économique, il peut être moins coûteux de faire diffuser le message par l'éditeur. En effet, de nombreux éditeurs de numéros concernés par le projet d'arrêté utilisent déjà un « serveur vocal interactif » (SVI), capable d'être programmé facilement pour annoncer un message systématiquement en début d'appel. Ce coût de reprogrammation est marginal. Pour les services ne disposant pas de SVI, plusieurs solutions sont possibles : acheter un SVI ou louer les services d'un hébergeur qui délivrera le message pour le compte de l'éditeur. Une étude commandée par l'Autorité estime que le coût de mise en place d'un tel message pour un centre de relations client gérant 7500 appels à l'heure la plus chargée serait de l'ordre de 10 000 euros. Cette prestation peut être réalisée par l'éditeur lui-même ou par l'hébergeur de son SVI, le cas échéant, ou encore par son opérateur de collecte.

A l'inverse, si le message est diffusé par l'opérateur de communications électroniques du consommateur, les coûts peuvent être plus élevés. En effet, dans ce cas, cet opérateur doit mettre en place un système permettant d'annoncer le bon prix en fonction du numéro appelé mais aussi de la nature du contrat du client. Cette interrogation d'une ou plusieurs bases de données avant de faire aboutir l'appel représente une charge importante pour l'opérateur de communications électroniques, en particulier pour les opérateurs mobiles et leurs clients prépayés. L'étude susmentionnée estime les coûts entre 100 et 200 K€ par commutateur auxquels s'ajoutent les coûts d'usage du réseau intelligent, s'il faut interroger la base

commerciale pour connaître la situation du client, qui peuvent atteindre 1 M€ selon la complexité de la clientèle de l'opérateur de communications électroniques.

Ces évaluations plaident pour une mise en œuvre du message par l'éditeur dans la mesure où celui-ci est capable d'informer correctement le consommateur sur la partie communication qui lui sera facturée par son opérateur de communications électroniques le cas échéant, en plus de la facturation du service lui-même.

Le projet d'arrêté s'inscrit dans une démarche de mise en place d'un schéma « C+S » pour les SVA

Il est nécessaire d'inscrire l'imposition de cette nouvelle obligation dans le schéma de refonte de la tarification des numéros SVA préconisée par le rapport du CGIET. Ce rapport recommande notamment l'adoption d'un schéma de type « C+S » pour tous les numéros SVA : ce schéma distingue le prix de la communication (« C ») déterminé par l'opérateur de communications électroniques du consommateur et le prix du service (« S ») déterminé par l'éditeur. Ce schéma est le modèle le plus compréhensible pour le consommateur pour les services à valeur ajoutée qui lui sont délivrés conjointement par un opérateur de communications électroniques et un éditeur, à condition que la partie communication (« C ») soit standardisée et corresponde au prix d'une communication « normale ».

Dans ce cas, l'éditeur peut prendre en charge la mise en œuvre de l'information tarifaire en début d'appel en faisant référence au prix d'une communication normale de l'opérateur de communications électroniques du consommateur. Ce modèle facilite également la communication de l'éditeur sur les autres supports (affichage, spots radio ou TV, etc.).

Néanmoins, la mise en place d'un tel modèle demande une renégociation de l'ensemble des accords d'interconnexion et de reversements entre acteurs de la chaîne de valeur et peut avoir un impact important sur l'économie de certains services (de communications et/ou de contenus). Il est donc indispensable d'engager une telle évolution avec tous les acteurs concernés, dans un délai adéquat. A ce titre, le rapport du CGIET recommande un délai total de deux ans pour la mise en place du « C+S ».

La rédaction proposée dans le projet d'arrêté permet donc la mise en place du message par les éditeurs lorsque le prix de la partie communication (« C ») est conforme au prix d'une communication normale vers un numéro fixe.

En conséquence, la date du 1^{er} janvier 2011 relative à l'information complète pour le consommateur sur le prix du service telle que fixée par le projet d'arrêté semble compatible avec la mise en place d'un tel schéma mais pourrait être portée, eu égard à la complexité technique, au 1^{er} juillet 2011.

2.2. Sur les numéros et les services concernés par l'arrêté

La définition utilisée à l'article 1 du projet d'arrêté délimite précisément les numéros concernés : tout « *numéro du plan de numérotation national permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée, dès lors qu'il est excède le tarif souscrit par le consommateur auprès de ce fournisseur de service pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.* »

Compte tenu de la tarification actuelle des numéros SVA, le projet d'arrêté concerne potentiellement tous les numéros d'accès à des services vocaux à valeur ajoutée, à l'exception

des numéros au tarif dit « libre appel », qui sont facturés au maximum au prix d'une communication vers un numéro fixe³. En particulier, les numéros dits « Azur » ou « au prix d'un appel local » (notamment la tranche des numéros commençant par 081) sont concernés par le projet d'arrêté, dans la mesure où leur prix excède effectivement le prix d'une communication vers un numéro géographique fixe.

L'Autorité souligne que la problématique de l'information tarifaire est particulièrement critique pour les SVA les plus chers, pour lesquels le risque de « choc de facturation » est plus important pour le consommateur. Ces numéros doivent donc mettre en place le message gratuit le plus rapidement possible. En revanche, la mise en œuvre du message gratuit sur l'ensemble des numéros SVA concernés au 1^{er} janvier 2010 pourra être difficile, compte tenu de la diversité et du nombre des services et entreprises concernés.

L'Autorité suggère au ministre d'étaler la mise en œuvre de cette obligation, en l'imposant dans un premier temps pour les numéros les plus chers, c'est-à-dire les numéros dont le tarif depuis les réseaux fixes est supérieur à 0,20 euro par minute ou 0,50 euro par appel.

L'Autorité attire de plus l'attention du ministre sur le fait qu'elle a annoncé le lancement prochain d'une consultation publique sur la révision du tarif des numéros dits « Azur » visant à faire évoluer le tarif des appels vers ces numéros. Il pourra être opportun de réexaminer l'application de l'obligation d'information tarifaire pour ces numéros quand cette évolution sera achevée.

Par ailleurs, l'article 5 du projet d'arrêté indique deux exceptions :

- « les appels téléphoniques vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel pour l'appelant,
- les appels sans intervention humaine (appels dits « de machine à machine ») lorsque ces appels sont déclenchés pour les besoins d'une prestation de service dont la souscription a donné lieu préalablement à un contrat écrit et dont l'information quant aux prix est conforme à la réglementation en vigueur. »

L'Autorité confirme que les services dits « de machine à machine » peuvent être perturbés par une information tarifaire systématique en début d'appel et que l'annonce tarifaire est sans objet pour ces services. Concernant l'exemption faite aux services réservés exclusivement à un usage professionnel, l'Autorité note que l'information tarifaire sur ces services présente souvent les mêmes carences que pour les services aux consommateurs.

2.3. Sur le format de l'information tarifaire en début d'appel

2.3.1. Sur la durée et le contenu du message

Le projet d'arrêté prévoit dans son article 2 que « l'information [...] doit être communiquée par un message gratuit en début d'appel d'une durée qui ne peut être inférieure à 10 secondes. Un signal sonore matérialise la fin de cette information et la mise en application des conditions de prix annoncées. ».

Le projet d'arrêté vise donc à prévenir les détournements qui pourraient être faits par certains acteurs en étant très précis sur les paramètres techniques du message. Si les éléments indiqués à l'article 2 semblent suffisants pour garantir une information complète du consommateur,

³ Il peut cependant exister encore certaines offres chez certains opérateurs pour lesquelles un appel vers un numéro « libre appel » est facturé plus cher qu'une communication vers un numéro fixe.

l'Autorité note qu'il peut également être opportun de prévoir, en complément ou en substitution du signal sonore, une durée minimale entre la fin du message et le début de l'application de la tarification, afin de permettre au consommateur de mettre fin à la communication.

De plus, dans le cadre de l'étude commandée par l'Autorité sur les mécanismes d'information tarifaire, il apparaît que la mise en place par les opérateurs de communications électroniques d'une franchise de facturation est plus simple et plus économique que la solution alternative consistant à mettre en place une modulation tarifaire permettant à l'éditeur de déclencher le début de la facturation par l'opérateur de communications électroniques du consommateur car celle-ci n'est pas disponible pour tous les numéros SVA et tous les opérateurs de communications électroniques.

Dans le cas de l'utilisation d'une franchise de facturation, il convient de noter qu'il est probable que les opérateurs de communications électroniques appliqueront une durée de franchise unique par tranche de numéros, voire pour tous les numéros SVA, indépendamment de la longueur des messages diffusés par les éditeurs de service (si le message est diffusé par ces derniers).

Une troisième solution consisterait à utiliser le retour de sonnerie (ou « ring back tone ») pour diffuser le message avant que l'appel soit décroché par le service appelé.

Enfin, dans le cas de certains services appelés régulièrement par certains consommateurs, l'Autorité propose que soit introduite pour le consommateur la possibilité de couper le message délivrant l'information tarifaire en début d'appel par une touche standardisée, comme, par exemple, la touche « # ». Il pourrait donc être intéressant de prévoir dans le projet d'arrêté cette possibilité.

2.3.2. Sur les composantes du tarif annoncé

L'article 3 du projet d'arrêté indique les composantes éventuelles du prix annoncé. L'Autorité souligne que les composantes mentionnées (prix par minute de communication téléphonique, prix par minute destiné à rémunérer la prestation de service, somme forfaitaire par appel) ne recouvrent pas tous les schémas de facturation existants et à venir pour l'accès à des services à valeur ajoutée (prix d'établissement de la communication, crédit-temps, etc.). Le projet d'arrêté n'a pas vocation à imposer certaines structures de tarification. L'Autorité estime donc plus opportun d'adopter une rédaction plus générique à l'article 3 destinée à couvrir tous les cas possibles.

* *
 *

Eu égard à l'ensemble des observations formulées *supra*, l'Autorité émet un avis favorable sur le projet d'arrêté, sous réserve des propositions de modification formulées en annexe.

Enfin, compte tenu des évolutions à venir sur la tarification des numéros SVA, l'Autorité propose de fournir son concours dans le suivi de la mise en œuvre de ce texte et pourra formuler le cas échéant des propositions d'ajustement au vu de l'expérience.

Le présent avis sera transmis au ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et au secrétaire d'Etat en charge de l'industrie et de la consommation et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 2 juin 2009

Le président

Jean-Ludovic SILICANI

ANNEXE

Projet d'arrêté relatif à l'information sur les prix de services vocaux à valeur ajoutée

Projet d'arrêté soumis pour avis à l'Autorité.	Texte résultant de l'avis de l'Autorité.
<p>Les propositions de suppression sont en <i>italique</i>.</p> <p style="text-align: center;">Article 1er</p>	<p>Les propositions d'ajout sont en gras</p> <p style="text-align: center;">Article 1er</p>
<p>Tout fournisseur de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et communications électroniques proposant un service téléphonique au public au sens du 7° du même article doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers un numéro du plan de numérotation national permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée, dès lors qu'il <i>est</i> excède le tarif souscrit par le consommateur auprès de ce fournisseur de service pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.</p> <p>[...]</p>	<p>Tout fournisseur de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et communications électroniques proposant un service téléphonique au public au sens du 7° du même article doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers un numéro du plan de numérotation national permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée, dès lors qu'il excède le tarif souscrit par le consommateur auprès de ce fournisseur de service pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.</p> <p>[...]</p>
<p style="text-align: center;">Article 3</p> <p><i>Cette information peut être décomposée sous la forme d'un prix par minute de communication téléphonique et d'un prix par minute destiné à rémunérer la prestation de service auquel s'ajoute, le cas échéant, une somme forfaitaire par appel. Dans ce cas, la première composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » et elle n'a alors pas besoin d'être précisée davantage dès lors</i></p>	<p style="text-align: center;">Article 3</p> <p>Cette information doit spécifier l'ensemble des composantes tarifaires du prix de l'appel. Lorsque la tarification distingue un prix de communication téléphonique et un prix destiné à rémunérer la prestation de service et dès lors que le prix de la première composante n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès du fournisseur de service pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre</p>

<p>que <i>ce prix</i> n'excède pas le tarif souscrit par le consommateur auprès du fournisseur de service pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain.</p> <p>[...]</p>	<p>territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain, cette composante tarifaire peut être qualifiée dans le message de « prix d'une communication normale » et elle n'a alors pas besoin d'être précisée davantage.</p> <p>[...]</p>
---	---