

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

Recommandations pratiques de mise en œuvre par les opérateurs

Objet du document et avertissement préalable

La Fédération Française des Télécoms et L'Association de l'Economie Numérique publient le présent document, après avoir préalablement consulté les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes et de l'Autorité de régulation des communications et des postes, et les entreprises concernées, afin d'aider ces entreprises à mettre en œuvre efficacement l'arrêté du 10 juin 2009.

Ce document ne préjuge pas des orientations que pourraient définir les autorités administratives chargées de la mise en œuvre de cet arrêté sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux.

Les préconisations formulées ci-après portent soit sur les mesures techniques nécessaires à la mise en œuvre de l'arrêté, soit sur des questions connexes que peut soulever son application.

Contexte réglementaire

L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée publié au Journal Officiel du 11 juin 2009 dispose que *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.*

Ainsi, un message gratuit d'une durée d'au moins 10 secondes, ponctué par un bip sonore, devra informer le consommateur sur le prix de l'appel.

Le consommateur peut renoncer à entendre l'annonce dans deux cas : d'une part, en appuyant sur la touche # ou un autre procédé équivalent (dispositif dénommé « échappatoire au cas par cas » dans la suite du document), d'autre part, par consentement exprès, pour une durée de trois mois hormis en cas de changement de tarif (dispositif dénommé « opt out »).

Le consommateur doit être informé de l'ensemble des composantes du prix, communication et service. L'information relative à la communication peut également être remplacée par une information sur les conditions dans lesquelles elle peut être obtenue par le consommateur.

Sont exclus de l'arrêté les appels vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel pour l'appelant et les appels *machine to machine*.

Calendrier d'entrée en vigueur

- ✓ 1er janvier 2010 : numéros dont la tarification, depuis un poste fixe, est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel
- ✓ 1er janvier 2011 : les autres numéros concernés.

RECOMMANDATIONS DE LA FEDERATION FRANCAISE DES TELECOMS ET DE L'ASSOCIATION DE L'ECONOMIE NUMERIQUE

Modalités techniques

Les modalités techniques préconisées par la Fédération Française des Télécoms et L'Association de l'Economie Numérique répondent aux objectifs suivants :

- Répondre aux objectifs de l'arrêté et en respecter les dispositions
- Minimiser les coûts pour l'ensemble des acteurs
- Simplifier au maximum la mise en œuvre

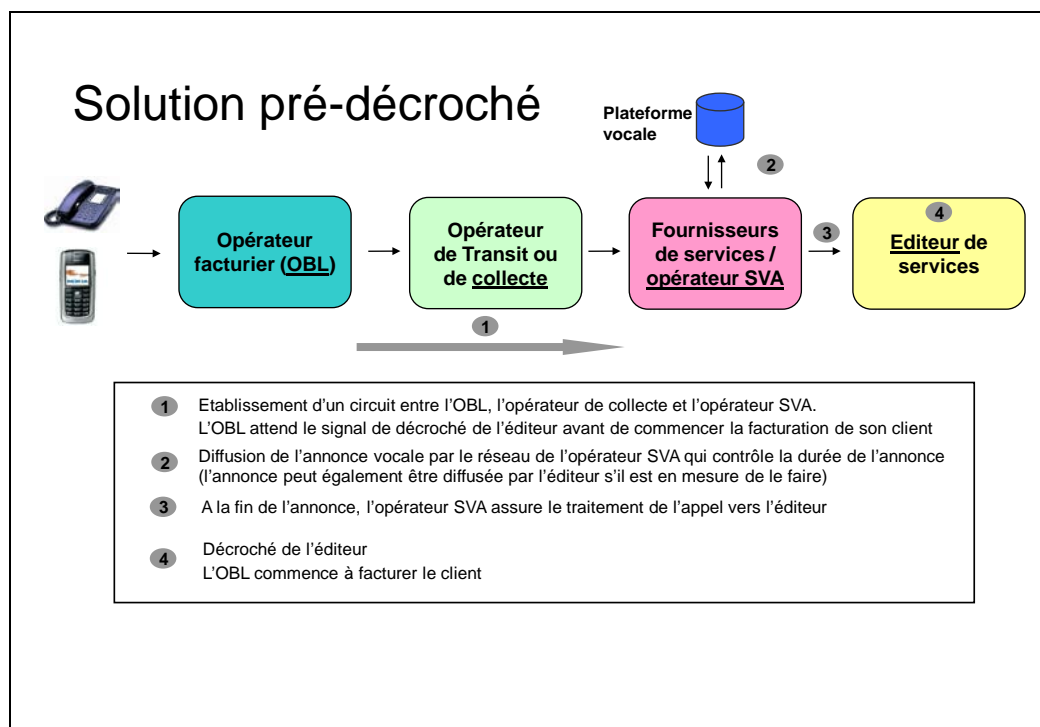
Compte tenu de l'interdépendance des acteurs dans la chaîne de valeur des services vocaux à valeur ajoutée, ces objectifs induisent les spécificités suivantes :

- Respect par l'ensemble des acteurs des préconisations choisies
- Universalité de la solution choisie

La technique du pré-décroché pour l'implémentation de l'annonce répond à ces spécifications.

Technique du pré-décroché :

- Après numérotation, le message ISUP CPG (Call Progress) est envoyé, demandant l'ouverture des circuits du réseau vers l'appelant
- L'appel est alors en mode « Acheminé » et le son diffusé par un serveur vocal est entendu par l'appelant
- Une fois l'annonce diffusée, la communication est connectée normalement avec un message CON (Connexion)



L'annonce sera mise en place par les opérateurs SVA ou éditeurs de services.

La Fédération et L'ACSEL recommandent que cette mise en place fasse l'objet d'une relation contractuelle, notamment sur les plans techniques et financiers, entre les acteurs de la chaîne de valeur et notamment, d'une part, les opérateurs de boucle locale (OBL) et d'autre part, les opérateurs SVA et éditeurs.

Avantages de la technique du pré-décroché par rapport à la franchise de taxation :

- La technique du pré-décroché est gérée par l'opérateur SVA qui est en mesure de distinguer les services visés des services non visés par l'arrêté. A l'inverse, la franchise de taxation est appliquée par l'OBL qui ne sait pas faire cette distinction. Or, des services tels que les services machine to machine sont techniquement incompatibles avec la diffusion d'un message d'information tarifaire. Il aurait donc fallu que les opérateurs SVA communiquent en temps réel à l'ensemble des OBL la liste des services exemptés. Ceci aurait nécessité la mise en place d'un dispositif complexe et coûteux qui n'aurait en aucun cas pu être opérationnel au 1^{er} janvier 2010.
- La technique du pré-décroché permet une gestion satisfaisante du dispositif échappatoire au cas par cas, l'appui sur une touche telle que le # ayant pour effet un passage sur le service en mode connecté et facturé. Dans le cadre de la franchise de communication, l'appui sur une touche telle que le # n'est pas détecté par l'OBL. Il aurait permis le passage sur le service mais n'aurait pas mis fin à la période de gratuité, entraînant des problèmes économiques pour l'éditeur.

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée - *Recommandations pratiques de mise en œuvre par les opérateurs*

- La technique du pré-décroché est gérée par l'opérateur SVA et l'éditeur de services, qui sont en mesure d'identifier les utilisateurs ayant donné leur consentement pour renoncer à l'annonce pendant la période de 3 mois dans la mesure où c'est l'éditeur lui-même qui recueille ce consentement. Avec la franchise de communication, il aurait fallu que les éditeurs communiquent en temps réel à l'ensemble des OBL la liste de ces utilisateurs, ce qui aurait également nécessité la mise en place d'un dispositif complexe et coûteux.

La Fédération et L'ACSEL invitent les OBL ainsi que les opérateurs SVA et éditeurs à tenir compte, lors de la rédaction des clauses contractuelles, des préconisations ci-après. Elles insistent tout spécialement sur l'intérêt de prévoir la coupure des numéros lorsque les dispositions de l'arrêté ne sont pas respectées, une telle clause étant de nature à prévenir le risque de manquements à cette réglementation.

Champ d'application de l'arrêté

Sans préjudice de la détermination des responsabilités pénales respectives des parties au contrat en cas de procédure contentieuse, pour des raisons d'ordre pratique la Fédération et l'ACSEL invitent les entreprises opérant les services appelés à déterminer si, compte tenu du prix global susceptible d'être facturé en cas d'appel à destination de leurs services, ces appels tombent sous le coup de l'obligation définie à l'article 1^{er} de l'arrêté du 10 juin 2009.

Message gratuit d'information tarifaire

Le message gratuit d'information tarifaire (ci-après le MGIT) doit respecter les dispositions prévues par l'arrêté. Il est notamment rappelé que le MGIT :

- ✓ est obligatoire pour les numéros dont la tarification, depuis un poste fixe, est supérieure à 0,15 € par minute ou par appel, à partir du 1^{er} janvier 2010, et pour les autres numéros concernés à partir du 1^{er} janvier 2011
- ✓ doit mentionner d'une part, le prix de la prestation de service et d'autre part, le prix de la communication téléphonique (lorsque cela est applicable) ou bien les conditions dans lesquelles l'information sur le prix de la communication peut être obtenue

Conformément à la réglementation en vigueur ce message doit être en langue française. Il doit en outre être clair et intelligible.

Diffusion du MGIT

La Fédération indique que le MGIT peut être diffusé :

- de manière synchrone (le message commence au début de l'appel),

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée - *Recommandations pratiques de mise en œuvre par les opérateurs*

- de manière asynchrone (l'appelant entend un message répété, qui peut être pris en cours de route).

Toutefois, dans le cas d'un message asynchrone, il est nécessaire que le consommateur entende une fois dans sa totalité, du début à la fin, le MGIT, et que la diffusion complète du MGIT soit gratuite, pour que le dispositif soit réputé être compatible avec les exigences de l'arrêté.

Durée du MGIT

Aux termes de l'article 2 de l'arrêté, le MGIT doit durer au moins 10 secondes. La fin de cette information doit être matérialisée par un bip sonore avertissant de la mise en relation.

Dès lors, la Fédération et L'ACSEL estiment que,

- compte tenu des exigences techniques et du maintien d'une qualité de service optimal (liée notamment aux encombrements sur les réseaux)
- pour éviter d'éventuels abus pour lesquels l'annonce serait prolongée bien au-delà de la durée nécessaire et détournée à d'autres fins que celles prévues dans l'arrêté du 10 juin 2009,

sauf exception dûment justifiée, la durée maximale de l'annonce ne devrait pas dépasser un maximum de 15 secondes dans le cas d'un message synchrone et 20 secondes dans le cas d'un message asynchrone.

Par ailleurs, dès lors que pour la vérification du respect de l'obligation d'une durée minimale de 10 secondes du MGIT, les services de la DGCCRF ont indiqué qu'ils ne prendront en considération que les seules informations se rattachant directement au MGIT, à l'exclusion de tout autre élément et notamment des messages à caractère publicitaire, la Fédération recommande que la plage de gratuité ménagée par la technique du pré-décroché soit exclusivement utilisée pour les besoins du MGIT, et qu'elle ne soit donc pas utilisée pour diffuser d'autres informations, en particulier des messages à caractère publicitaire.

Texte du MGIT

Afin d'assurer une lisibilité accrue pour le consommateur, la Fédération préconise que le texte du MGIT suive les orientations ci-dessous.

Sous réserve du respect des dispositions de l'arrêté, notamment ses articles 1^{er} et 4 concernant l'objet et le contenu du MGIT, il est possible :

- d'opter pour un MGIT commun aux appels au départ d'un poste fixe et aux appels au départ d'un poste mobile
- ou d'opter pour deux MGIT distincts, l'un pour les appels au départ d'un poste fixe, et l'autre pour les appels au départ d'un poste mobile

La Fédération rappelle toutefois la recommandation de la DGCCRF de choisir, dans toute la mesure du possible, la seconde option avec deux MGIT distincts, l'un pour les appels au départ d'un poste fixe et l'autre pour les appels au départ d'un poste mobile, car elle est de nature à offrir aux consommateurs une meilleure qualité d'information tarifaire.

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée - *Recommandations pratiques de mise en œuvre par les opérateurs*

La liste des messages figurant en annexe est indicative. Cette liste est diffusée pour aider les entreprises à se mettre en conformité avec l'arrêté du 10 juin 2009, en leur fournissant des exemples de MGIT types qui, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, paraissent compatibles avec les exigences de l'arrêté. Ces messages font également référence au serveur vocal 3008. Respectant et suivant les logiques qui ont présidé à la rédaction et à la publication de l'arrêté concerné par le présent document, l'ensemble des opérateurs de boucle locale de la Fédération Française des Télécoms se sont en effet engagés à mettre en place un serveur vocal d'information tarifaire. Ce serveur sera opérationnel au 1^{er} juillet 2010. Il sera accessible gratuitement pour tous les consommateurs liés aux opérateurs de la Fédération en composant le 3008 (sous réserve de décision conforme de l'Arcep). Il délivrera un message contenant une information sur le prix exact de la communication qui sera facturée au consommateur ainsi que du service.

Par la suite, et considérant l'usage fait du serveur, les opérateurs étudieront dès que possible les évolutions qui peuvent être potentiellement implémentées sur cette plateforme, notamment la mise en relation avec le numéro ayant fait l'objet de la demande d'information.

Il ne se substituera pas à l'annonce tarifaire prévue par l'article 1^{er} de l'arrêté du 10 juin 2009 qui devra toujours être diffusée pour les appels composés directement par le consommateur vers un numéro surtaxé.

Niveau de personnalisation

La Fédération et L'ACSEL recommandent de veiller à ce qu'aucune musique de fond pouvant nuire à la clarté ou à l'intelligibilité du message ne soit diffusée concomitamment avec le MGIT.

Sans préjudice des orientations mentionnées ci-dessus, notamment celle de ne pas utiliser la plage de gratuité ménagée par la technique du pré-décroché pour diffuser d'autres informations que le MGIT, en particulier des messages à caractère publicitaire, le MGIT pourra être complété par des informations concernant le nom de l'éditeur et de son service, notamment dans le cas des numéros commençant par 0899.

Ces précisions ne doivent pas nuire à la bonne compréhension de l'annonce tarifaire.

Cas de numéros commençant par 0899

Les numéros en 0899 relèvent du périmètre de l'arrêté et respectaient jusqu'à présent une clause de déontologie aux termes de laquelle les services associés à ces numéros indiquaient le prix du service et le nom de l'éditeur.

Afin d'être en conformité avec le texte de l'arrêté, l'information tarifaire doit porter sur l'ensemble des composantes tarifaires, communication et service. En conséquence, la Fédération et l'ACSEL estiment souhaitable, dans un souci de transparence globale, que le dispositif technique présenté dans ce document soit appliqué à l'ensemble des numéros en 0899 en lieu et place du mécanisme de franchise d'appel actuellement appliqué pour cette tranche de numéros.

La Fédération et l'ACSEL préconisent une date de bascule, du dispositif actuel vers le dispositif recommandé, commune à l'ensemble des services utilisant cette tranche. Cette bascule pourrait être fixée au 1^{er} février 2010.

Gestion des exceptions

Appels vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel pour l'appelant et les appels *machine to machine*

Sans préjudice de la détermination des responsabilités pénales respectives des parties au contrat en cas de procédure contentieuse et pour des raisons d'ordre pratique, la Fédération et l'ACSEL invitent les entreprises opérant les services appelés à déterminer si les appels à leur service tombent entrent dans le champ des exclusions définies à l'article 5 de l'arrêté du 10 juin 2009.

La Fédération et l'ACSEL préconisent également que dans ce cas, les services concernés en informent par écrit leur partenaire contractuel (opérateur SVA).

Le dispositif « échappatoire au cas par cas »

Ce dispositif n'est pas obligatoire. Il a été prévu à titre facultatif par l'arrêté dans l'hypothèse où les entreprises opérant les services appelés souhaiterait ménager un confort d'usage aux appelants, en leur offrant la faculté, s'ils le souhaitent, de renoncer à l'écoute du MGIT.

La Fédération invite les opérateurs SVA à mettre en place ce dispositif permettant au consommateur de ne pas écouter l'annonce en appuyant sur la touche # ou « tout autre procédé équivalent » pendant la diffusion de l'annonce. Dans ce cas, il conviendra que l'opérateur de boucle locale achemine la donnée (le #) vers l'opérateur SVA.

Le mode Acheminé ouvrant également le circuit audio dans le sens appelant vers réseau, il est compatible avec la saisie de la touche DTMF # pour interrompre la phase d'annonce gratuite et passer directement en mode connecté.

Dans le cas de la mise à œuvre de ce dispositif, le MGIT pourra préciser l'existence de cette échappatoire au cas par cas.

Le dispositif « opt out »

Ce dispositif n'est pas non plus obligatoire. Il a été prévu à titre facultatif par l'arrêté dans l'hypothèse où les entreprises opérant les services appelés souhaiteraient ménager un confort d'usage aux appelants, complémentaire à celui du dispositif « échappatoire au cas par cas », en leur offrant la faculté, s'ils le souhaitent, de renoncer à l'écoute du MGIT, pendant une période de trois mois, le cas échéant écourtée en cas de changement tarifaire, et sous réserve de l'accord exprès du titulaire du contrat de communications électroniques.

La Fédération n'a pas de recommandation spécifique à formuler concernant la mise en œuvre de ce dispositif mais rappelle que le système permettant de gérer et d'identifier les appels clients est géré

Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée - *Recommandations pratiques de mise en œuvre par les opérateurs*

par l'éditeur. La décision de proposer l'opt out relève par ailleurs de la liberté commerciale de l'éditeur. C'est donc à l'éditeur de négocier avec son opérateur SVA l'éventuelle implémentation de ce dispositif. C'est pourquoi L'ACSEL ouvre un chantier de réflexion sur le sujet.