

Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie





Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Bref rappel de quelques notions:
- communications interpersonnelles et communications vers des services à valeur ajoutée:
 - Des différences techniques d'acheminement et de fonctionnalités
 - L'existence ou non d'une prestation au delà du transport de la voix
 - Des trafics symétriques ou asymétriques



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Bref rappel de quelques notions:
- Service à valeur ajoutée:
 - Les SAV comprennent toute une palette de services: services après vente mais également services d'information ,de jeux, de transactions... qui ont une véritable valeur pour les fournisseurs ...et les appelants



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Un peu d'histoire
 - Des numéros spéciaux mis en place par la DGT pour permettre d'accéder à des services sur l'ensemble du territoire métropolitain à un tarif unique, quel que soit le point de départ de l'appel, et de rémunérer ces services
 - Pour mémoire le rapport des tarifs extrêmes métropolitains était de 17 en 1984 et de 10 en 1990



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Un peu d'histoire:
 - les services sont facturés en ligne grâce à la facturation pour compte de tiers
 - Des fonctionnalités spécifiques sont attachées à ces numéros
 - le prix fixé permet de dégager un surplus au delà de la communication proprement dite pour rémunérer le service
 - Trois types de numéros vert Azur et indigo selon la prise en charge du prix de la communication par l'appelant ou l'appelé



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Un peu d'histoire:
 - des instances de déontologie sont créées pour faire face aux litiges nombreux
 - Et permettre aux acteurs d'évoluer dans un contexte juridiquement solide



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

■ Le constat

- Un système tarifaire et déontologique construit et logique dans le monde du monopole et du téléphone fixe
- qui n'a pas évolué face au développement du téléphone mobile et à la concurrence entre opérateurs fixes
- Dont le cadre déontologique est tombé en désuétude



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- Le constat: un système qui court à sa perte

Un mécontentement croissant des consommateurs:

- Sur la transparence et la lisibilité des tarifs
- Sur la question de l'usage légitime de ces numéros

- Un système vieilli pour les éditeurs:

- des offres inchangés depuis quinze ans
- des relations opaques avec les opérateurs
- une déontologie en déshérence



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- ces difficultés entraînent une limitation législative de l'utilisation de ces numéros qui peut s'avérer fatale au marché
- une refonte globale du système est nécessaire car ces services restent utiles (ergonomie, facilité d'usage, paiement en ligne...)
- Cette refonte globale passe par le renouvellement du cadre déontologique



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie pour quoi faire?
 - Donner confiance aux utilisateurs
 - Permettre aux acteurs d'évoluer dans un cadre juridique solide et partagé
 - Pérenniser le marché et éviter l'intervention à chaud du législateur



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie: quel périmètre?
 - Ne pas se limiter aux règles générales de déontologie mais participer à la construction d'un système transparent, loyal et légitime qui seul permettra au marché de se développer



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie quel rôle:
- Assurer la déontologie générale de l'ensemble
 - Définir des règles de « moralité » générales et souvent semblables à celles en usage pour Internet: protection des mineurs, respect de la dignité humaine...
 - Identifier des services réservés aux adultes ou aux jeux et les faire entrer dans une tranche de numéros spécifiques pour permettre plus facilement leur filtrage par les abonnés des opérateurs de boucle locale
 - Mettre en place les mécanismes assurant le respect de ces règles
 - La signature de contrats entre l'ensemble des acteurs, comportant des clauses de déontologie validées par l'ensemble des acteurs, et dont le non respect peut entraîner la coupure du service doit être institutionnalisée



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie, quel rôle?
- Assurer la Loyauté du service:
 - Conformité du service fourni avec les service annoncé,
 - Réalité du service proposé
 - Lutte contre les fraudes
 - Vérification et sanctions associées: vérification des services proposés, notamment à la mise en service, et coupure en cas de fraude avérée



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie quel rôle:
- Assurer la légitimité du service proposé
 - par la transparence tarifaire:
 - Définition de la signalétique ;
 - Introduction du respect de la signalétique dans les clauses contractuelles;
 - Par la légitimité tarifaire
 - Recommander des plafonds tarifaires selon le type de service;
 - Recommander des types de tarification selon les types de services (mixte ou selon la durée ou au décroché)
 - Recommander la non surtaxation pour les services qui s'apparentent à un standard téléphonique...



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie: comment ?
 - Par une action commune de l'ensemble des acteurs:
 - opérateurs de communications électroniques (OBL et opérateurs des éditeurs)
 - Éditeurs
 - Consommateurs
 - Pouvoirs publics
 - Par une élaboration commune des règles
 - Clauses contractuelles,
 - Définitions tarifaires
 - Par une acceptation partagée des règles à observer
 - Vérifications acceptées,
 - Sanctions en cas de manquement



Les services à valeur ajoutée: tarification et déontologie

- La déontologie: comment ?

Le réceptacle ou le cénacle importe peu:
commission, bureau de liaison, forum, etc...

Mais le temps presse...

Si les règles sont définies par l'ensemble des acteurs
elles trouveront le moyen d'être officialisées d'une
façon ou d'une autre... -