



Consultation publique AFMM sur les services à valeur ajoutée visant l'assainissement du marché.

[Cliquer ici pour accéder au formulaire de réponse en ligne](#)

INTRODUCTION

1. Pourquoi cette consultation ?

Les consommateurs sont régulièrement importunés par des sollicitations trompeuses cherchant à susciter des appels frauduleux vers certains services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA). Les opérateurs de téléphonie luttent quotidiennement contre la fraude, sans parvenir à l'éradiquer, en dépit de certains succès. Les professionnels du secteur (opérateurs de téléphonie, éditeurs de services téléphoniques à valeur ajoutée et les associations qui les représentent), adhérents de l'AFMM, ont cherché à établir un diagnostic de ce phénomène et de leurs difficultés à l'enrayer. Ils rendent publique aujourd'hui leur analyse, afin de recueillir l'avis des professionnels de ce marché sur les causes de ce phénomène et sur le plan d'action qu'ils se proposent de mettre en œuvre avec les pouvoirs publics.

2. Éléments de contexte.

Née de la fusion en septembre 2016 entre l'AFMM (créée en 2005) et l'association SVA+ (créée en 2012), l'AFMM fédère l'ensemble des acteurs du marché du paiement sur facture opérateur en France : opérateurs de communications électroniques, éditeurs de service, prestataires techniques, et les groupements représentatifs de ces acteurs, désireux d'autoréguler, de promouvoir et de développer les solutions multi-opérateurs de paiement sur facture.

Encouragée par l'ARCEP et la DGCCRF, toutes deux observateurs au Conseil d'Administration de l'AFMM, elle coordonne les travaux de ses membres et des acteurs impliqués dans la lutte contre la fraude.

Le champ d'action de l'association concerne le marché historique des services vocaux, ainsi que le marché du paiement sur facture opérateur en ligne (mobile/fixe) ou par SMS, estimés à environ 1,5 milliards d'euros en 2016.

Réponse souhaitée avant le 27 septembre 2017 - [Cliquer ici pour accéder au formulaire de réponse en ligne.](#)



INFORMATION SUR LA SOCIETE

Nom de l'entité :

Présentation en quelques lignes du domaine d'activité :.....

.....
.....
.....
.....
.....

Si c'est une entreprise est-elle dans la chaîne des SVA ?

Si oui, est-elle¹ :

- un opérateur de boucle locale
- un opérateur de collecte ou de transit
- un opérateur SVA
- une plateforme de service
- un éditeur

Nom du rédacteur :

N° de téléphone :

Adresse mail :

Les réponses sont attendues avant le 27 septembre 2017 exclusivement sur le lien suivant :

[REPLIR LE FORMULAIRE](#)

Il sera tenu le plus grand compte des commentaires transmis à l'AFMM. L'AFMM, dans un souci de transparence, publiera une synthèse des commentaires qui lui auront été transmis. Le dépouillement et la synthèse seront réalisés par les membres du Copil Sauvetage des SVA.

¹ Plusieurs réponses sont possibles

PARTIE I – CONDITIONS D’ACCÈS AU MARCHÉ

Les mesures soumises à la présente consultation publique comprennent :

- des mesures que l’AFMM souhaiterait voir envisagées par les pouvoirs publics (ARCEP, DGCCRF, DGE, ...) sur le marché des numéros SVA
- des mesures que l’AFMM souhaiterait voir prendre par l’APNF en ce qui concerne les numéros SVA et leurs règles de gestion,
- des mesures propres à l’AFMM et à ses membres dans le cadre de l’autorégulation des SVA.

A- Attribution des numéros

1. Il est trop facile d’exercer l’activité d’opérateur de service à valeur ajoutée

Le statut d’ « opérateur de service à valeur ajoutée » n’est pas défini en tant que tel. Il est la simple conjonction de deux statuts :

- Opérateur de communications électroniques offrant le service téléphonique au public,
- Opérateur attributaire de ressources de numérotation relevant du domaine des services à valeur ajoutée (tranches de numéros 08, numéros courts, préfixes de portabilité de numéros SVA...).

Dans la suite du document c’est à cette conjonction que fera référence la dénomination « opérateur de service à valeur ajoutée ».

La directive 2002/20/CE prévoit qu’une simple déclaration ou notification de son activité auprès du régulateur sectoriel, en France l’ARCEP, permette à une entreprise d’obtenir le statut d’ « opérateur de communications électroniques ».

Le plan de numérotation et ses règles de gestion² fixent très peu de conditions pour obtenir des ressources de numérotation en matière de services à valeur ajoutée. L’ARCEP envisage aujourd’hui de poser de nouvelles conditions et de modifier ses décisions en conséquence.

120 sociétés environ exercent aujourd’hui en France l’activité d’ « opérateurs de service à valeur ajoutée ». Ce nombre augmente d’une à deux unités par mois.

<p>Question I.A.1.1</p>	<p>Considérez-vous que la facilité pour un acteur à exercer l’activité d’opérateur de SVA à tarification fortement majorée est un dysfonctionnement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d’accord • Plutôt d’accord • Plutôt pas d’accord • Pas du tout d’accord • Sans avis
<p>Question I.A.1.2</p>	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter ce constat ?</p>

² Décisions ARCEP n° 05-1084 et 05 1085, telles que mises à jour à la date des présentes.

2. Les ressources de numérotation SVA sont trop faciles à obtenir

La décision ARCEP n° 05-1084, dans sa section 1.1.2, définit les critères pris en compte lors de l'attribution des numéros :

« L'Autorité examine les demandes [d'attribution de numéros de téléphone] qui lui sont soumises au regard des éléments suivants :

- « l'activité déclarée par le demandeur à l'Autorité aux termes de l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques ;
- les capacités techniques et financières du demandeur à mettre en œuvre son projet ;
- le cas échéant, la fourniture de rapports montrant la bonne utilisation des ressources de même type attribuées antérieurement ;
- la bonne utilisation du plan de numérotation et notamment la rareté de la ressource demandée ;
- le respect des présentes règles et de la structure du plan fixée par décision de l'Autorité ;
- le cas échéant, les critères d'implantation géographique ;
- l'égalité de traitement et le maintien des conditions permettant une concurrence équitable ;
- le respect des accords et des règles communautaires et internationales pertinents ;
- le paiement des redevances liées aux ressources en numérotation attribuées les années précédant l'année de la demande. »

Le taux d'utilisation (nombre de numéros SVA utilisés commercialement sur nombre de numéros SVA attribués par l'ARCEP) est d'environ 25% (soit environ 2 millions sur 8 millions).

La situation actuelle permet à un éditeur frauduleux de retrouver des numéros avec une facilité déconcertante après suspension de ses numéros ayant fait l'objet de constat de pratiques frauduleuses.

Question I.A.2.1	<p>Considérez-vous que les numéros SVA sont disponibles trop facilement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.A.2.2	<p>Quelles remarques souhaiteriez-vous faire pour amender ou compléter un tel constat ?</p>

3. Evolution des conditions d'attribution des ressources de numérotation SVA à tarification majorée

Dans le but de vérifier la capacité des opérateurs SVA demandeurs à mettre en œuvre leurs projets, l'ARCEP pourrait introduire dans son formulaire de demande d'attribution de ressources de numérotation SVA à tarification majorée, les éléments suivants :

- Informations sur les dirigeants (et les principaux associés/actionnaires)
 - Identification forte
 - Pas d'activité SVA précédente soldée par une éviction du marché pour pratiques non conformes...
- Garanties de respect des obligations légales, notamment celles relatives au MGIT et à l'annuaire inversé des SVA

- Exigences opérationnelles :
 - Capacité à gérer les versements :
 - Savoir facturer les OBL et reverser aux éditeurs dans les délais et avec la finesse imposés par les pratiques du marché
 - Savoir bloquer les versements
 - Capacité à lutter contre la fraude et les manquements déontologiques
 - Mise en place d'un processus anti-fraude indépendant des forces commerciales.
- Exigences financières sur le bénéficiaire du versement :
 - Disposer d'un fonds de roulement qui ne fasse pas dépendre la solvabilité de l'entreprise d'un versement anticipé par rapport aux versements des OBL.

Au titre de la décision ARCEP 07-213 tout opérateur de boucle locale est tenu de donner droit aux demandes raisonnables d'accès et aux demandes de versement des opérateurs SVA. Par ailleurs l'ARCEP est favorable à ce que les opérateurs mettent en commun des moyens de mise en œuvre de l'interconnexion. A ce titre, il pourrait être justifié qu'une structure regroupant les opérateurs collecte et administre les données requises pour avoir droit à des ressources de numérotation majorée.

C'est ainsi que ces informations pourraient être fournies sur demande à l'ARCEP par l'AFMM.

Question I.A.3.1	Pensez-vous que de telles exigences liées à l'attribution des ressources de numérotation SVA à palier élevé contribueraient à assainir le marché des SVA ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.A.3.2	Quels compléments ou amendements proposeriez-vous à de telles mesures ?

4. Création d'une base AFMM des opérateurs SVA, intégrant les éléments listés dans la question précédente.

L'opérateur SVA gérant des numéros à tarification majorée fournirait à l'AFMM l'ensemble des informations listées dans la question précédente,

L'opérateur SVA notifierait aussi à l'AFMM toute modification de ces informations qui interviendrait en cours d'exercice.

Question I.A.4.1	Êtes-vous d'accord avec la création d'une base des opérateurs de SVA gérant des numéros à tarification majorée? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.A.4.2	Si non, pourquoi ?
Question I.A.4.3	Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter une telle proposition ?
Question I.A.4.4	Quelle gouvernance proposeriez-vous pour l'administration de cette base et la gestion de ses accès ?

Question I.A.4.5	<p>Etes-vous d'accord sur le fait que le respect des exigences lors de l'attribution doit pouvoir être vérifié au cours de l'exploitation des ressources ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.A.4.6	Sinon pourquoi ?
Question I.A.4.7	Souscrivez-vous au mécanisme proposé ?

B- Utilisation commerciale des numéros

1. Possibilité actuelle d'utilisation commerciale des numéros indépendante de la mise à disposition des informations obligatoires dans le RSVA et l'annuaire inversé

Le RSVA (Référentiel Services Vocaux à Valeur Ajouté) est un référentiel tarifaire commun de tous les numéros 8AB et numéros courts partagé par tous les opérateurs de boucle locale et tous les opérateurs SVA. Il a pour objectif de partager les informations entre les opérateurs et d'harmoniser leurs échanges. Il permet aux éditeurs de :

- choisir le tarif de leurs numéros dans la limite du plafond du bloc du numéro défini par l'ARCEP et parmi les tarifs implémentés par les opérateurs de boucle locale.
- modifier le tarif de leur N°, selon les mêmes règles, au cours de la vie du service.

Mécanisme d'attribution de numéros SVA en France

Le plan de numérotation prévoit l'attribution aux opérateurs SVA des numéros courts (10YT, 3BPQ, 118XYZ) à l'unité et l'attribution des numéros longs (numéros à 10 chiffres commençant par 08) par blocs de 1000 ou 10 000.

Les opérateurs de réseaux autorisent l'acheminement dans leurs réseaux des numéros SVA attribués aux opérateurs SVA, lorsqu'ils en ont fait la demande, par blocs de 1000 à 10 000.

Mécanismes d'attribution dans certains pays Européens

Dans certains pays européens (Suisse, Pays-Bas) les numéros SVA sont attribués à l'unité ou par service, et ce directement aux éditeurs de services à valeur ajoutée. Il est à noter que ces pays ont beaucoup moins de numéros SVA à tarification majorée commercialement ouverts que la France (quelques dizaines de milliers contre deux millions).

Ouverture en France des numéros attribués aux opérateurs SVA dans le Référentiel des numéros SVA et dans les réseaux des opérateurs

La seule condition nécessaire à la facturation des appels vers un numéro SVA est le paramétrage de son tarif dans le RSVA. Ce paramétrage déterminera également la facturation à l'interconnexion.

Par ailleurs, l'article L.121-42 du code de la consommation impose qu'un certain nombre d'informations soient insérées dans l'annuaire inversé avant toute utilisation commerciale d'un numéro SVA à tarification

majorée : son tarif, le nom et l'adresse de son éditeur, la description du service associé au numéro, sa typologie, les coordonnées du service client de l'éditeur...

Les données de l'annuaire inversé sont collectées à partir du RSVA, qui détient également le code SIREN de l'éditeur quand il en a un, ou à défaut celui de son opérateur SVA. Cependant, aucun processus d'« ouverture commerciale » d'un service à valeur ajoutée, validant préalablement son utilisation, n'a été défini par les opérateurs lors de la mise en place du RSVA.

Certains blocs entiers de 10 000 numéros SVA à tarifs parfois élevés sont ainsi paramétrés dans le RSVA et ouverts dans les réseaux des opérateurs. Ils sont prêts à être utilisés commercialement, parfois même si toutes les informations obligatoires concernant le numéro n'ont pas été fournies au RSVA et n'apparaissent pas dans l'annuaire inversé, et en tout état de cause sans aucune validation préalable. Ainsi les appels vers ces numéros seront acheminés par les opérateurs, seront facturés aux appelants et feront l'objet de reversements.

Lorsque des numéros sont fermés pour cause de fraude, leurs éditeurs peuvent très facilement migrer leurs services frauduleux vers ces numéros paramétrés et non validés.

<p>Question I.B.1.1</p>	<p>La possibilité d'utiliser des numéros SVA paramétrés dans le RSVA et ouverts dans les réseaux, sans validation préalable, vous paraît-elle une porte ouverte à la fraude?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
<p>Question I.B.1.2</p>	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter un tel constat ?</p>

2. Création d'un jalon formel d'ouverture commerciale des numéros SVA à tarification fortement majorée

Tous les tarifs dépassant les plafonds prévus par l'ARCEP dans sa Décision 12-0856 pour les numérotations 081 et 082 sont considérés comme des paliers à tarification fortement majorée».

La mesure proposée viserait à conditionner l'ouverture commerciale de chaque numéro SVA à tarification fortement majorée à une validation préalable de la complétude des informations relatives au numéro.

Deux solutions ont été identifiées qui permettraient la mise en place de ce jalon :

2.1 routage sur préfixe : interdiction d'acheminement sans préfixe

Le moyen technique proposé pour empêcher les appels vers les numéros qui n'auraient pas bénéficié d'une validation préalable consiste à mettre fin au routage des SVA à tarification fortement majorée par tranche dans les réseaux et à imposer un routage sur préfixe de ces numéros.

Le préfixe utilisé pourrait être le préfixe de portabilité des numéros SVA de l'opérateur ou un autre préfixe de syntaxe identique pour les numéros non portés.

Aujourd'hui, par défaut, les appels nationaux sont routés par les opérateurs en fonction des cinq premiers des neuf chiffres du numéro (zéro initial excepté). Ces cinq premiers chiffres déterminent le bloc de 10 000 numéros auquel appartient le numéro appelé. Par défaut, le routage des appels nationaux s'effectue donc par bloc. Toutefois, si le numéro appelé est un numéro porté, l'opérateur de départ ajoute le préfixe de portabilité (à cinq chiffres) devant le numéro (à neuf chiffres, zéro initial excepté) avant de router l'appel, non pas en fonction du bloc, mais du préfixe.

Pour savoir si un numéro doit être précédé ou non d'un préfixe avant d'être routé, le commutateur de l'opérateur de départ interroge une base de données temps réel qui lui dit si le numéro appelé doit être préfixé et si oui par quel préfixe.

Le changement proposé pour le routage des appels vers les SVA à tarification fortement majorée consiste à ce que :

- avant l'initiation du préfixage généralisé des appels vers les SVA à tarification fortement majorée,
 - l'opérateur SVA se voit attribuer par l'ARCEP un préfixe et demande aux autres opérateurs à router vers ses points d'interconnexion les appels vers les numéros précédés de ce préfixe. Si l'opérateur SVA a plusieurs opérateurs collecteurs, il demandera à l'ARCEP un préfixe par opérateur collecteur;
- à l'initialisation du préfixage généralisé des appels vers les SVA à tarification fortement majorée, tous les opérateurs :
 - désactivent le routage par bloc de leurs appels vers les SVA à tarification fortement majorée ;
 - chargent la base initiale des préfixes de tous les numéros SVA à tarification fortement majorée dans la base des numéros préfixés de l'APNF
- lors de l'ouverture commerciale d'un SVA à tarification fortement majorée :
 - une fois le numéro SVA ouvert commercialement il fera l'objet d'une annonce dans la base des numéros préfixés de l'APNF. Cette annonce à cette base peut être faite de la même façon que l'annonce du fait qu'un numéro a été porté et doit maintenant être routé selon un nouveau préfixe
 - tous les opérateurs effectuant le routage de leurs appels reçoivent chaque jour (ou plusieurs fois par jour) le fichier des mises à jour de la base des numéros préfixés et la chargent dans leur base temps réel interne ; ils peuvent ainsi router sur préfixe tous les appels vers les SVA à tarification fortement majorée commercialement ouverts.

Ainsi seuls les appels vers les numéros dûment validés préalablement bénéficieraient de ce préfixe et seuls ces numéros préfixés pourraient être acheminés et donc ouverts commercialement.

2.2 non facturation du S : interdiction de reversement

Il s'agit de ne pas facturer les numéros non validés préalablement et donc de ne rien reverser aux éditeurs.

Techniquement ces numéros seraient paramétrés avec un S=0 dans le RSVA avec pour conséquence qu'il ne serait plus possible d'ouvrir un numéro au cours du mois.

Dès lors l'utilisation de ces numéros n'aurait aucun intérêt pour la fraude.

Question I.B.2.1	<p>Etes-vous d'accord pour que seuls les numéros ayant bénéficié d'une validation préalable puissent être ouverts commercialement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.B.2.2	Si non, pourquoi ?
Question I.B.2.3	<p>Quelle solution vous semble préférable ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • le routage sur préfixe • la non facturation du S
Question I.B.2.4	Expliquez pourquoi.

Question I.B.2.5	Si vous êtes un opérateur de la chaîne, seriez-vous en mesure de mettre en place le routage des SVA à tarification fortement majorée sur préfixe et à abandonner le routage par tranche de ces numéros ? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas d'avis
	Si non, pourquoi ?

Question I.B.2.6	Seriez-vous d'accord pour qu'une entité centralisée assure la validation préalable de la complétude des informations relatives aux numéros SVA à tarification fortement majorée ? <ol style="list-style-type: none"> 1. Tout à fait d'accord 2. Plutôt d'accord 3. Plutôt pas d'accord 4. Pas du tout d'accord 5. Sans avis
Question I.B.2.7	Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter un tel processus ?
Question I.B.2.8	En particulier, quelle devrait être la gouvernance attachée à la mise en œuvre d'une telle mesure ?

C- Transparence

1. Il existe une distorsion entre la notion de service et la notion de numéro

Les services à valeur ajoutée sont en général accessibles via un seul numéro et parfois à travers un pool de numéros (par exemple, certains services de délivrance de codes d'accès ou de mise en relation).

Il n'y a pas de possibilité ni pour le consommateur ni pour l'opérateur de connaître l'ensemble des numéros donnant accès à un service, et donc pour l'opérateur d'agir sur l'ensemble de ces numéros en même temps.

Question I.C.1.1	Considérez vous que l'annuaire inversé devrait indiquer l'ensemble des numéros correspondant à un même service ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.1.2	Si non, pourquoi ?

Question I.C.1.3	D'une manière générale, considérez-vous que les informations présentes dans l'annuaire inversé sont suffisantes pour le consommateur ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.1.4	Si non, pourquoi ?

2. Quand un éditeur de SVA n'a pas de code SIREN, son identité juridique n'est pas établie pour le consommateur

Certains éditeurs de service à valeur ajoutée n'ont pas de code SIREN (sociétés étrangères, certaines associations...). En l'état actuel des choses, l'identification de l'éditeur mise à la disposition du consommateur via l'annuaire inversé repose sur des éléments déclaratifs mis en ligne par l'opérateur SVA au nom de l'éditeur, sans identifiant unique de cet éditeur et sans moyen de vérifier la véracité et l'exactitude de ces éléments. Une telle situation n'est pas propice à fournir en toute circonstance une identification certaine et non ambiguë de l'identité de l'éditeur.

Question I.C.2.1	<p>Estimez-vous nécessaire de fournir en toutes circonstances au consommateur une information validée sur l'identité de l'éditeur ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.2.2	Si non, pourquoi ?
Question I.C.2.3	Comment proposeriez-vous d'assurer une telle validation?

3. Certains éditeurs de SVA, ayant accès à des numéros en tant qu'utilisateur final, les commercialisent à leur tour.

Les règles de gestion du plan de numérotation (décision ARCEP n° 05-1084) distinguent, de façon limitative, trois états pour un numéro :

- Attribution (par le régulateur à un opérateur),
- Affectation (par un opérateur à un utilisateur final),
- Mise à disposition à un opérateur tiers (par l'opérateur attributaire à un opérateur « dépositaire »).

Néanmoins, de nombreux utilisateurs finaux de numéros à valeur ajoutée, exploitant des plateformes techniques sans pour autant être opérateur SVA pour ces numéros, les commercialisent à leur tour auprès d'éditeurs de services à valeur ajoutée.

Il en résulte notamment le fait que l'annuaire inversé des SVA n'est pas en mesure d'apporter une information exacte au consommateur sur l'identité de l'éditeur du service à valeur ajoutée.

Question I.C.3.1	<p>Partagez-vous le constat que la commercialisation de numéros à valeur ajoutée par des entités n'ayant pas le statut d'opérateur exploitant ce numéro ne permet pas au consommateur d'identifier de façon certaine l'identité de l'éditeur du SVA ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.3.2	Si non, pourquoi ?
Question I.C.3.3	Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ce constat ou le compléter ?

4. Dans la chaîne des SVA, certains fournisseurs ne connaissent pas assez bien leurs clients.

Dans les relations commerciales où le client paie le fournisseur de façon différée, ce dernier est enclin, avant de contractualiser, à vérifier le sérieux de son client, notamment sous l'angle de la solvabilité de ce dernier.

En matière de services à valeur ajoutée à tarification majorée, c'est l'opérateur SVA qui paie son client l'éditeur. Les vérifications du sérieux du client fondées sur la solvabilité de ce dernier n'ont donc plus d'intérêt.

Par ailleurs, un certain nombre de plateformes techniques, exerçant l'activité d'opérateur de services à valeur ajoutée, proposent de souscrire en ligne à des abonnements à des numéros de service à valeur ajoutée. Les éléments à télécharger pour une telle souscription sont typiquement :

- Pour une personne physique, la copie d'un document d'identité, un relevé IBAN, une adresse mail et un numéro de téléphone;
- Pour une personne morale, un document prouvant l'existence et l'identité de l'entité (extrait KBis,...), un relevé IBAN, un document d'identité d'un dirigeant, une adresse mail et un numéro de téléphone.

Il n'est pas avéré que les contrôles de véracité et de cohérence entre ces différents éléments d'identité de l'éditeur soient toujours effectués avec la diligence nécessaire.

Ces situations peuvent conduire l'opérateur SVA ou l'opérateur de la plateforme technique à permettre des versements potentiellement frauduleux.

Question I.C.4.1	<p>Partagez-vous le constat que certains opérateurs de numéros SVA à tarification fortement majorée (ou opérateurs de plateformes techniques) ne connaissent pas toujours suffisamment l'identité des éditeurs auxquels ils effectuent des versements?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.4.2	Si non, pourquoi ?

5. Création d'une base de données centralisée des éditeurs de SVA à tarification fortement majorée avec numéro d'éditeur unique pour une entité juridique donnée.

La mesure envisagée consisterait à ce que les documents d'identification de l'éditeur recueillis par l'opérateur SVA soient transmis par ce dernier à l'AFMM sous sa responsabilité.

L'opérateur SVA devrait recueillir les informations suivantes sur l'identité de ses clients éditeurs :

- identité de ses clients éditeurs;
- preuve de la vérification de la cohérence et de la véracité des documents d'identité,
- preuve de la vérification de la non-présence de ses clients éditeurs sur une liste de personnes ou de sociétés exposées à des risques de fraude ou de blanchiment d'argent.

Les éditeurs seraient alors enregistrés avec un identifiant unique dans une base de données centralisée dont le responsable du traitement serait l'AFMM. Toute évolution des documents originaux, notamment en cas de mise à jour des dirigeants, administrateurs, actionnaires principaux, devrait donner lieu à la mise à jour de la base centralisée sous un délai d'un mois.

Question I.C.5.1	<p>Etes-vous d'accord avec la constitution d'une base centralisée des éditeurs de SVA à tarification fortement majorée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.C.5.2	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter une telle proposition ?</p>
Question I.C.5.3	<p>Quelle gouvernance proposeriez-vous pour l'administration de cette base et la gestion de ses accès ?</p>

D- Responsabilité

1. Introduction de clauses de responsabilité dans les contrats de reversements entre opérateurs et dans les contrats entre opérateur SVA et éditeur.

La mesure proposée consisterait à imposer, via les contrats de reversement, à tout acteur qui effectue un reversement plus en aval dans la chaîne, les exigences suivantes :

- Exigences opérationnelles :
 - Capacité à gérer les reversements :
 - Savoir facturer les OBL et reverser aux éditeurs dans les délais et avec la finesse imposés par les pratiques du marché
 - Savoir bloquer les reversements
 - Capacité à lutter contre la fraude et les manquements déontologiques
 - Mise en place d'un processus anti-fraude indépendant des forces commerciales
- Obligation de contrôle de ses clients auxquels il effectue des reversements :
 - Documents à réunir prouvant l'identité de ses clients ;
 - Vérification de la cohérence et de la véracité des documents en question ;
 - Vérification de la non-présence de ses clients et de leurs principaux associés/actionnaires sur une liste de personnes ou de sociétés exposées à des risques de fraude ou de blanchiment d'argent.
- Exigences financières sur ses clients bénéficiaires des reversements :
 - Disposer d'un fond de roulement qui ne fasse pas dépendre la solvabilité de l'entreprise d'un reversement anticipé par rapport aux reversements en amont dans la chaîne.

Question I.D.1.1	<p>Etes-vous d'accord avec l'introduction de clauses de responsabilité du reverseur dans les contrats de reversement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.D.1.2	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter une telle proposition ?</p>

2. Audit du respect des obligations des opérateurs SVA liés à l'attribution de n° à tarification majorée et de leurs collecteurs par un auditeur tiers mandaté par l'AFMM.

La mesure proposée consisterait à imposer au reverseur dans les contrats de reversement SVA le principe d'être audité sur l'état de sa mise en œuvre des obligations liées à l'attribution de numéros SVA mentionnées dans les questions I.A.3 et I.A.4 par un auditeur indépendant mandaté par l'AFMM.

Question I.D.2.1	<p>Etes-vous d'accord avec le principe que l'AFMM puisse faire auditer le reverseur d'un contrat de reversement SVA sur le respect de ses obligations liées à l'attribution de numéros SVA ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.D.2.2	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter une telle proposition ?</p>

3. Audit par un auditeur tiers mandaté par l'AFMM des éditeurs.

La mesure proposée consisterait à imposer aux éditeurs, par le biais des contrats entre opérateurs SVA et éditeurs de SVA à tarification fortement majorée, le principe d'être audité par un auditeur indépendant mandaté par l'AFMM pour s'assurer qu'ils respectent leurs obligations.

Question I.D.3.1	<p>Etes-vous d'accord avec le principe d'imposer aux éditeurs de SVA à tarification fortement majorée d'être audités pour prouver qu'ils sont conformes à la réglementation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.D.3.2	<p>Quelles remarques avez-vous à faire pour amender ou compléter une telle proposition ?</p>

E- Questions générales

Question I.E.2	<p>Comment alors élever le niveau d'exigence attendu des opérateurs de service à valeur ajoutée en matière de lutte contre la fraude et pour le respect de la déontologie des services ?</p>
Question I.E.3	<p>Quelles nouvelles obligations doivent être envisagées ?</p>
Question I.E.4	<p>Doivent-elles être attachées au statut d'opérateur de services à valeur ajoutée à palier élevé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question I.E.5	<p>Si non, pourquoi ?</p>
Question I.E.6	<p>De qui ces obligations nouvelles doivent-elles émaner ?</p>

PARTIE II – FRAUDES ET OUTILS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre les fraudes et manquements est au cœur de la mission d'autorégulation de l'AFMM. A ce titre elle publie annuellement des recommandations déontologiques relatives aux SVA. C'est par ce biais que les acteurs du marché veillent à la fois à la protection du consommateur et au développement d'un écosystème vertueux.

Dans le cadre des évolutions envisagées, la réflexion porte aujourd'hui autant sur les bonnes pratiques des acteurs de la chaîne que sur le recueil, la qualification et la définition des manquements et fraudes..

1. Lutte contre la fraude.

La détection de pratiques frauduleuses ou suspectées comme telles est un prérequis pour la mise en place d'un système fiable de lutte contre la fraude, de même que le suivi d'indicateurs clefs chez les acteurs pouvant potentiellement se livrer à des pratiques peu vertueuses.

Chaque opérateur ayant mis en place ses propres règles, cette question porte sur la recherche des meilleures pratiques.

Question II.1.1	Quelles sont vos sources de détection des fraudes ?
------------------------	---

Question II.1.2	Quels moyens avez-vous mis en place pour lutter contre la fraude ?
------------------------	--

Question II.1.3	Quels ratios ou indicateurs suiviez-vous, et à quelles fins ?
------------------------	---

2. Manquements et types de fraude.

Les recommandations déontologiques contiennent une liste de manquements, correspondant à des pratiques proscrites sur le marché des SVA.

Au-delà de ces manquements, des schémas de fraudes sont mis en place par certains acteurs peu vertueux afin de tromper le consommateur.

Un objectif de l'AFMM est de pouvoir harmoniser les définitions des manquements et des fraudes et les critères de fourniture de la preuve de leur existence

Question II.2.1	Quels sont pour vous les critères permettant de caractériser une fraude avérée?
------------------------	---

Question II.2.2	Quels sont les principaux types de fraude contre lesquels vous avez à lutter ?
------------------------	--

Question II.2.3	<p>La liste des manquements aujourd'hui contenus dans les recommandations déontologiques vous semble-t-elle suffisante pour disposer de leviers contre les pratiques indécrites ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
------------------------	---

Question II.2.4	Si non quelles seraient vos suggestions d'évolution ?
------------------------	---

3. Exploitation des signalements.

La possibilité de signalements via les canaux de l'AFMM (33700.fr, infosva.org et par sms 33700) en application des articles L224-43 à L.224-56 du Code de la Consommation est le principal moyen mis à disposition du consommateur pour lui permettre de remonter les cas de manquements et fraudes constatés ou dont il a été victime. Ils sont un moyen d'information essentiel à disposition des opérateurs pour identifier les manquements et fraudes en parallèle de leurs circuits de détection interne.

En complément, d'autres moyens de détection de manquements et réclamations de consommateurs victimes de fraudes peuvent être utilisés : plaintes, réseaux sociaux et forums, indicateurs dédiés,... Dans la suite du document, l'ensemble de ces moyens sera désigné sous le terme d' « indicateurs de la fraude »

Un outil appelé outil de ticketing (en référence aux outils de gestion des tickets d'incidents des opérateurs) a été développé par l'AFMM pour permettre aux opérateurs SVA d'avoir accès aux indicateurs de la fraude les concernant et de tenir à jour le tableau de bord des actions entreprises pour résoudre les problèmes.

Dans le cadre d'une réflexion sur l'évolution de ces canaux et outils, la question porte sur les informations complémentaires que pourraient permettre de recueillir ces outils pour améliorer la lutte contre la fraude.

<p>Question II.3.1</p>	<p>De quelles informations complémentaires auriez-vous besoin pour mieux traiter les indicateurs de la fraude ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 33700.fr : • infosva.org : • 33700 par sms : • outil de ticketing :
<p>Question II.3.2</p>	<p>D'une manière générale, quelles suggestions d'évolution du traitement et des outils d'indicateurs de la fraude proposeriez-vous ?</p>

4. Identification des opérateurs facilitant la fraude.

La disparité des pratiques dans le traitement des fraudes et des indicateurs de la fraude a eu pour conséquence par le passé l'émergence d'acteurs peu regardants quant à leurs clients ou la qualité de leur trafic.

La mesure proposée consisterait en la mise en place d'un système de procédure globale de lutte contre la fraude imposant l'établissement de standards vérifiables dans l'identification et la lutte contre celle-ci.

<p>Question II.4.1</p>	<p>Accepteriez-vous la mise en place d'audits ou labels de certification de votre système de lutte contre la fraude ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
<p>Question II.4.2</p>	<p>Quels sont les critères que vous jugeriez pertinents pour cet audit ?</p>

5. Possibilité de suspendre ou résilier tous les numéros d'un acteur.

Un opérateur SVA peut ne pas être en capacité juridique de résilier un éditeur dont une part significative du trafic est liée à des pratiques frauduleuses ou à des manquements graves et répétés.

De même, un opérateur collecteur de trafic SVA ou un OBL à travers sa convention d'interconnexion peut aussi rencontrer des difficultés juridiques équivalentes à résilier un éditeur ou un opérateur SVA dont une part significative du trafic est liée à des pratiques frauduleuses ou à des manquements graves et répétés.

Question II.5.1	<p>Estimez-vous qu'il est difficile d'exclure durablement du marché des SVA un acteur dont le comportement délictueux est avéré ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question II.5.2	Si oui, comment proposeriez-vous d'y remédier ?

Plutôt que faire peser la responsabilité juridique sur le seul opérateur, la mesure envisagée consisterait à donner la possibilité, à une entité centralisée (par exemple l'AFMM), d'imposer la suspension ou la résiliation des numéros d'un acteur. Interdiction serait faite aux opérateurs de boucle locale, transitaires ou collecteurs de router un appel vers les numéros SVA concernés.

Cette mesure apparaîtrait dans les contrats.

Question II.5.3	<p>Etes-vous d'accord avec une telle mesure ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question II.5.4	Quelles remarques avez-vous à faire pour l'amender ou la compléter ?
Question II.5.5	En particulier, quelle devrait être la gouvernance attachée à la mise en œuvre d'une telle mesure ?

PARTIE III – CODES D'ACCÈS

Contexte : pour obtenir un contenu numérique payant l'utilisateur est invité à appeler un numéro à tarification majorée qui lui délivre un code d'accès à saisir par exemple sur une page web.

La fourniture de codes d'accès est une typologie de service qui génère un volume important de signalements du fait de l'attrait pour les fraudeurs des codes d'accès en tant que micro-paiement. Plusieurs phénomènes rendent particulièrement difficile l'identification des fraudes liées aux codes d'accès.

- *le manque de visibilité sur le service réellement fourni*
- *les pratiques de mutualisation de numéros pour la délivrance de codes d'éditeurs différents*
- *la participation d'acteurs externes à la chaîne de valeur légitime dans le dispositif de fourniture et de consommation des codes ou des bien/services auxquels ils donnent accès. Ceci permet la création d'un marché parallèle second où il n'est plus possible de faire le lien entre la personne qui a acheté le code et celle qui l'utilise.*

1. Question générale : Identification de la fraude.

Les pratiques abusives, de fraude, sont importantes sur cette typologie et elles mettent en péril l'activité des codes d'accès en France.

Pour les enrayer il est nécessaire de définir et prendre des mesures qui seront basées sur les retours marché dans ce domaine.

Question III.1.1	Quels procédés de fraude au code d'accès avez-vous identifiés ?
Question III.1.2	Y a-t-il des procédés de fraude spécifiques aux différents types de services ou applications accessibles via la mécanique de délivrance des codes d'accès?

Question III.1.3	A votre avis, y a-t-il des indicateurs chiffrés pertinents pour caractériser la fraude au code d'accès ? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas d'avis
Question III.1.4	Si oui, lesquels ?

Question III.1.5	Y a-t-il lieu de différencier des indicateurs en fonction du type de service ou application qui utilise le code d'accès? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas d'avis
Question III.1.6	Si non, pourquoi ?

	Quels mécanismes avez-vous mis en place, ou envisagez-vous de mettre en place, pour limiter la fraude au code d'accès ?
Question III.1.7	<ul style="list-style-type: none"> • Sur la délivrance des codes
Question III.1.8	<ul style="list-style-type: none"> • Sur la consommation des codes

2. Le manque de visibilité sur l'aval de la chaîne de valeur

Sauf cas rare, quand un consommateur appelle un numéro délivreur de code d'accès, la mention de l'éditeur du contenu et la nature du service achetés n'est pas délivrée lors de l'appel. Il est proposé de rendre cette mention obligatoire après le décroché et avant délivrance du code.

Question III.2.1	Seriez-vous d'accord avec l'obligation lors de l'appel, de mentionner l'éditeur du contenu et la nature du service achetés avant délivrance du code ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question III.2.2	si non pourquoi et auriez-vous d'autres suggestions ?

La longueur de la chaîne sur le marché des SVA fait ressortir un manque de visibilité sur la responsabilité et les actions en aval de la chaîne de valeur. Une solution serait que les plateformes de services proposant un service de délivrance de codes d'accès à leurs clients éditeurs deviennent opérateurs SVA des numéros qu'elles exploitent. Cela permettra d'identifier plus aisément les responsabilités de chacun des acteurs : plateformes **et** éditeurs.

Question III.2.3	Y a-t-il des cas où vous estimeriez que d'imposer le statut d'opérateur SVA aux plateformes ne serait pas pertinent ? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas d'avis
Question III.2.4	Si oui lesquels ?
Question III.2.5	Si vous êtes plateformes de services délivrant des codes d'accès, quelle seraient vos contraintes ou /et opportunités pour devenir opérateur SVA ?

3. Attrait pour les fraudeurs des codes d'accès

Les codes d'accès représentent une proportion des cas de fraudes bien supérieure à leur proportion dans le chiffre d'affaires des SVA.

Pour juguler les risques de fraudes, sans pour autant interdire les codes d'accès qui ont leur utilité, il pourrait être envisagé de soumettre la délivrance de codes d'accès à la signature d'une convention avec l'AFMM à l'instar de ce qui existe pour les dons par SMS.

Question III.3.1	Seriez-vous favorable à l'exigence d'une convention entre l'AFMM et la plateforme de délivrance de codes d'accès devenue opérateur SVA ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question III.3.2	Si non pourquoi et auriez-vous d'autres suggestions ?

4. Marché secondaire

Le code d'accès peut être consommé pour autre chose que le service pour lequel le code a été obtenu. Ceci ouvre la porte à un marché secondaire de revente de codes d'accès. L'activité sur ce marché secondaire est intraçable et donne lieu à de multiples cas de fraudes, notamment qualifiés de cashback.

Question III.4.1	Pour mettre fin au marché secondaire des codes d'accès, que penseriez-vous de remplacer ce mécanisme par un appel à tarification majorée, sans délivrance de code, qui permette l'obtention d'un contenu numérique ? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question III.4.2	Si non pourquoi et auriez-vous d'autres suggestions ?

5. Dimensionnement des ressources

Une application stricte des articles L224-43 à L224-49 du Code de la Consommation aboutit à l'interdiction de mutualisation des numéros.

Question III.5.1	Compte tenu de ce fait, quel serait, selon vous, le volume de numéros nécessaire pour délivrer vos services de codes d'accès ?
Question III.5.2	Y a-t-il des services ou applications, ou encore des mécaniques de délivrance de codes d'accès voire segments de clients éditeurs plus consommateurs en numéros que d'autres ? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas d'avis
Question III.5.3	Si oui lesquels et pourquoi?

6. Permissivité de l'activité de délivrance des codes d'accès

Les acteurs gestionnaires de plateformes de délivrance de codes d'accès jouent un rôle important dans la lutte contre la fraude ce qui nécessite que ces derniers assument leur responsabilité

La fourniture de codes se réalise par une mécanique complexe, qui peut intégrer des mesures techniques sophistiquées de limitation de la fraude.

Question III.6.1	Pensez-vous que ces acteurs devraient obligatoirement être attributaires des numéros qu'ils emploient pour la délivrance des codes? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question III.6.2	Si non, pourquoi ?
Question III.6.3	Pensez-vous que leur activité devrait être encadrée par une convention spécifique à la délivrance de codes d'accès et au micropaiement? <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question III.6.4	Si non pourquoi ?
Question III.6.5	Quelles responsabilités supplémentaires feriez-vous peser sur ces acteurs?

PARTIE IV – FLUX FINANCIERS

Contexte : La plupart des fraudes ne sont détectées qu'après analyse de signalements, plaintes ou réclamations des consommateurs qui en ont été victimes. Il existe ainsi un délai entre le début de la fraude et le moment où les opérateurs l'identifient. À ce délai s'ajoute celui nécessaire à l'action de l'opérateur pour généralement suspendre le numéro. Cette situation permet au fraudeur de bénéficiers de versements dans l'intervalle. Ainsi même dans le cas d'une action rapide de l'opérateur, la fraude est généralement rentable.

5. Délais de paiement des reversements

Les délais de reversement sont variables entre les opérateurs. Parfois cette rapidité prend la forme d'avance de trésorerie lorsqu'un acteur paye celui de la chaîne aval sans avoir été lui-même payé. Cette situation rend caduque toute action de rétorsion basée sur le blocage des reversements, puisque le fraudeur a déjà été payé lorsque les premières actions sont prises.

Question IV.1.1	<p>Y a-t-il des cas où vous payez votre client aval avant d'avoir été vous-même payé par le fournisseur amont ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • oui systématiquement • oui dans certains cas seulement • non par principe
Question IV.1.2	Si oui, dans quels cas ?
Question IV.1.3	<p>Seriez-vous favorable à une interdiction complète d'avance de trésorerie ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.1.4	Si non, dans quels cas de figure les autoriseriez-vous ?
Question IV.1.5	<p>Seriez-vous favorable à l'instauration d'un délai minimal fixe avant reversement, par exemple de 45 jours fin de mois de la consommation ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.1.6	Si non, quel délai minimal vous semblerait légitime ?

6. Gestion des flux financiers

Aujourd'hui dès lors que la fraude est détectée et avérée et qu'un numéro est suspendu, les flux d'appels et de reversements liés à ces futurs appels sont donc de facto coupés. En revanche pour les appels déjà émis deux cas de figure se présentent :

1. les flux financiers liés aux appels n'ont pas encore été reversés au bénéficiaire
 2. les flux financiers liés aux appels ont déjà fait l'objet d'un reversement au bénéficiaire
- a. les flux financiers liés aux appels n'ont pas encore été reversés au bénéficiaire
 Les flux financiers n'ayant pas été reversés au bénéficiaire, il peut être possible techniquement de bloquer ces reversements.

Question IV.2.1	<p>Pensez-vous que ce blocage puisse être efficace dans la lutte contre la fraude ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.2.2	si non, pourquoi ?

Question IV.2.3	Si on bloque ces reversements, quelles sont les conditions à réunir pour rendre la mesure réalisable et efficace ?
------------------------	--

b. les flux financiers liés aux appels ont déjà fait l'objet d'un reversement au bénéficiaire

Les flux financiers ayant été reversés au bénéficiaire, la solution la plus simple pour les recouvrer est de retenir l'argent sur les versements futurs, à condition que le bénéficiaire soit toujours client (si ce n'est plus le cas, les chances de recouvrement sont maigres).

Question IV.2.4	<p>Pensez-vous que cette solution puisse être efficace dans la lutte contre la fraude ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.2.5	si non, pourquoi ?

7. Utilisation des fonds (bloqués ou récupérés) issus de la fraude

Question IV.3.1	<p>Dans l'hypothèse où les reversements seraient bloqués ou récupérés, que devrait-on faire, selon vous, de ces fonds ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • les reverser à l'Etat • les destiner à la lutte contre la fraude • les verser à un organisme caritatif • rembourser les consommateurs • autres
------------------------	--

S'il était envisagé, en cas de fraude avérée, un remboursement du consommateur par son opérateur sans qu'il ait à le demander il serait nécessaire de mettre en œuvre des développements informatiques coûteux et longs sur toute la chaîne.

Question IV.3.2	<p>Dans cette hypothèse estimez-vous possible d'envisager que dans une période de transition encadrée et sous contrôle des pouvoirs publics, ces fonds financent ces développements ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.3.3	Si non, pourquoi ?

Question IV.3.4	<p>Faut-il prévoir dans les contrats de reversement entre opérateurs une clause portant obligation, en cas de fraude avérée, de suspendre le flux financier et de recouvrer les fonds déjà versés si l'acteur en aval est toujours client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait d'accord • Plutôt d'accord • Plutôt pas d'accord • Pas du tout d'accord • Sans avis
Question IV.3.5	Si oui, qui déclenche l'intervention de ce reverseur ?

V. QUESTIONS GENERALES

Question V.1	Quelles autres obligations actuelles en matière de SVA ³ vous semblent à ce jour insuffisamment respectées ?
Question V.2	Avez-vous d'autres mesures à proposer pour assainir le marché des SVA à tarification fortement majorée ?
Question V.3	Comment proposez-vous de gérer les attentes du public avant la mise en œuvre effective de ces mesures ?

³ Les spécificités des 118 seront étudiées dans le texte de la consultation proposée par l'ADRT