

**Consultation publique
sur la pratique de rappel automatique au départ
des publiphones**

du 22 décembre 2006 au 25 janvier 2007

AVERTISSEMENT SUR LA MISE EN CONSULTATION PUBLIQUE

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) met en consultation publique jusqu'au 25 janvier 2007, le présent document portant sur les mécanismes de rappel automatique des services par cartes téléphoniques accessibles au départ des publiphones.

Les commentaires doivent être transmis à l'Autorité, **de préférence par courrier électronique à fixe@arcep.fr**. A défaut, ils peuvent être transmis par courrier à l'adresse suivante : Service de Régulation des marchés fixe et mobile, Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, 7, square Max Hymans, 75 730 Paris 15. Il sera tenu le plus grand compte des commentaires transmis à l'Autorité.

L'Autorité, dans un souci de transparence, **publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis**, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à indiquer clairement les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Toutefois, dans un souci de transparence, les passages couverts par le secret des affaires doivent être limités autant que possible.

SYNTHESE

L'Autorité lance ce jour une consultation publique sur l'opportunité de faire cesser l'usage des mécanismes de rappel automatique au départ des publiphones et sur les modalités pratiques permettant d'atteindre cet objectif. La pratique actuelle remet en cause le modèle économique des publiphones et serait de nature à réduire l'offre de publiphonie si elle perdure.

Opérateurs de cartes téléphoniques et mécanismes de rappel automatique

Les fournisseurs de service par cartes téléphoniques prépayées proposent des offres de communications téléphoniques nationales et internationales à leurs clients depuis un téléphone fixe, mobile ou depuis un publiphone de France Télécom. Ces offres sont commercialisées par différents canaux de distribution, tels que les petits commerces de détail, les buralistes, ou via Internet, sous la forme de cartes téléphoniques prépayées à code.

Selon les chiffres de l'observatoire de l'Autorité, au 31 décembre 2005, ce segment de marché représente 2 125 millions de minutes pour un chiffre d'affaires de 240 millions d'euros correspondant à 28 millions de cartes vendues.

Le mécanisme de rappel automatique, également appelé *call back*, est l'une des modalités mises en œuvre par les fournisseurs de cartes prépayées pour proposer des tarifs de communications compétitifs à leurs clients. Il permet en particulier à l'appelant de s'affranchir totalement, pour la communication qu'il émet, de la grille tarifaire de détail de l'opérateur qui le raccorde au service téléphonique, en transformant son appel en un appel « en réception ».

Selon ce mécanisme, le client de l'opérateur de cartes téléphoniques appelle un numéro téléphonique, en général un numéro libre appel, lui permettant de joindre une plateforme de service, laquelle identifie l'origine de l'appel, puis rappelle automatiquement le client pour le mettre en relation avec son correspondant et débite le coût de la communication de sa carte prépayée.

Ce mécanisme existe depuis de nombreuses années et a permis aux opérateurs de cartes téléphoniques d'offrir des tarifs compétitifs à leurs clients pour les appels les plus coûteux depuis les boucles locales fixes ou mobiles. En ce sens, ils répondent à une demande des consommateurs d'accéder à des tarifs particulièrement compétitifs au prix d'un mode d'établissement de la communication plus complexe. Par leur simple existence, ces mécanismes bénéficient aussi à l'ensemble des consommateurs en exerçant de fait une pression concurrentielle sur l'ensemble des tarifs des opérateurs traditionnels qu'ils soient fixes ou mobiles.

L'Autorité attache donc une importance particulière à l'existence de ce segment de marché qui propose des offres adaptées à certains profils d'usages, complémentaires notamment des offres des opérateurs de téléphonie mobile, et qui joue un rôle important dans l'équilibre concurrentiel du secteur.

Mécanismes de rappel automatique et publiphones

Cependant, et spécifiquement pour les communications au départ des publiphones de France Télécom, cette pratique de rappel automatique compromet le modèle économique de la publiphonie en ne participant pas au financement de l'infrastructure d'accès des publiphones et remet en cause la viabilité même d'un service qui est, pour certains consommateurs, l'unique moyen d'accéder au service téléphonique.

Au titre du service universel des communications électroniques, France Télécom doit mettre à disposition du public environ 41 000 cabines, selon les prescriptions de son cahier des charges. Le fonds de service universel prend en charge une partie du coût de celles de ces cabines qui ne sont pas rentables (environ 25 000) compte tenu de leur faible usage, principalement dans les communes rurales. Indépendamment de cette obligation de service universel, France Télécom exploite de l'ordre de 140 000 cabines sur le territoire français.

La pratique, quasi-généralisée à l'heure actuelle par les opérateurs de cartes téléphoniques concurrents de France Télécom, du rappel automatique est de nature à remettre en cause le modèle économique de tous les publiphones. Elle peut donc aboutir à un alourdissement artificiel du coût de la composante publiphonie du service universel, *in fine* financée par l'ensemble des opérateurs et donc par l'ensemble de leurs clients, et inciter France Télécom à réduire son offre commerciale de publiphonie alors même qu'il existe une demande avérée des consommateurs qui justifie que l'offre actuelle de publiphonie soit maintenue voire développée.

Par ailleurs, la situation actuelle crée des conditions de concurrence artificiellement favorables aux concurrents de France Télécom qui utilisent les publiphones pour exercer leur activité sur le marché des cartes téléphoniques dans la mesure où seule France Télécom participe au financement des infrastructures d'accès des publiphones.

Consultation publique

L'Autorité soumet donc à consultation son analyse du fonctionnement de ce segment de marché des cartes téléphoniques, de l'opportunité de faire cesser l'usage des mécanismes de rappel automatique spécifiquement au départ des publiphones et des modalités pratiques permettant d'atteindre cet objectif.

Les contributeurs sont invités à commenter ces éléments et à faire part de tout élément complémentaire d'ici au 25 janvier 2007.

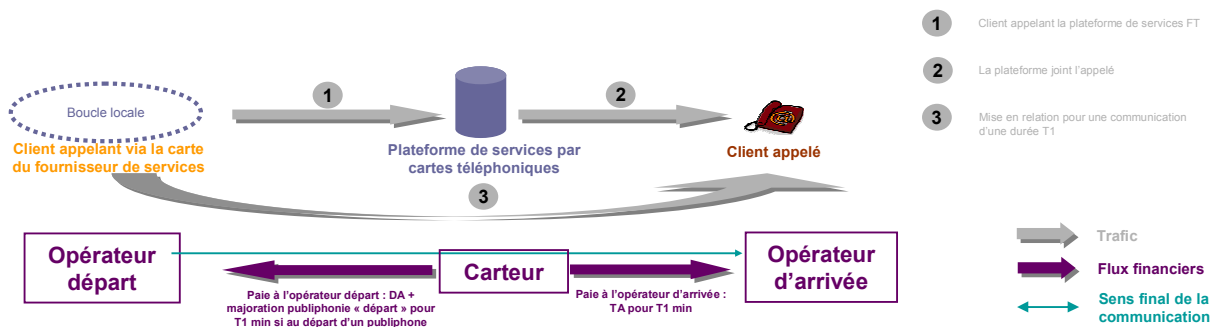
TABLE DES MATIERES

1. Qu'est ce que le mécanisme de rappel automatique ?	6
2. Le rôle des opérateurs de cartes téléphoniques dans le fonctionnement du marché.....	7
3. Importance et mode de financement des publiphones.....	8
4. Les effets négatifs induits par la pratique du rappel automatique au départ des publiphones.....	9
5. Les solutions envisagées aux effets négatifs induits par la pratique du rappel automatique au départ des publiphones	10
6. Conclusion.....	14
Annexe - La chaîne de valeur synthétique des services de cartes téléphoniques	15

1. Qu'est ce que le mécanisme de rappel automatique ?

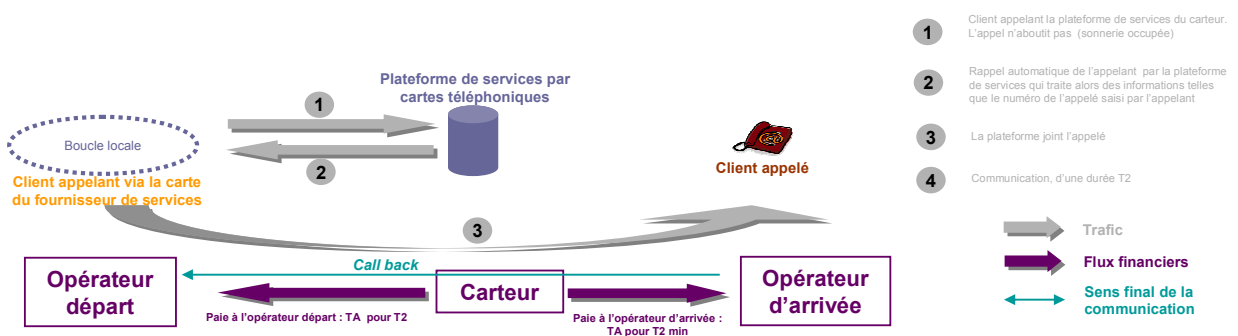
Les fournisseurs de service par cartes téléphoniques prépayées proposent des offres de communications téléphoniques nationales et internationales à leurs clients depuis un téléphone fixe, mobile ou depuis un publiphone de France Télécom, via des plateformes accessibles par des numéros gratuits ou payants de la forme 08AB PQ MCDU ou 3BPQ (ou même par des numéros dits géographiques). Ces offres sont commercialisées par différents canaux de distribution, tels que les petits commerces de détail, les buralistes, ou via Internet, sous la forme de cartes téléphoniques prépayées à code. Parmi ces fournisseurs de services, nombre d'entre eux sont spécialisés dans les communications à destination de l'international (en sus, généralement, de leurs offres nationales) et offrent à leurs clients des tarifs particulièrement compétitifs.

Dans le cas d'un appel « standard » via la plateforme d'un tel fournisseur de services de cartes téléphoniques, la communication se déroule selon le schéma présenté ci-dessous :



D'un point de vue pratique, le rappel automatique consiste à « renverser » le mode d'établissement d'un appel. Un client appelle, via un numéro libre appel en général, la plateforme de son opérateur de cartes téléphoniques et celle-ci le rappelle immédiatement après avoir identifié l'origine de cet appel. Une fois en relation avec la plateforme de service, le client donne les références de sa carte téléphonique. Il peut alors composer le numéro de téléphone destinataire de l'appel et être mis en relation avec son correspondant.

Ainsi, vu de l'appelant, la communication apparaît comme étant une communication entrante, i.e. la plateforme de service rappelle le client sur son poste téléphonique ou dans le publiphone. Ce principe est schématisé ci-dessous :



Dans le cas particulier du rappel automatique assuré au départ des cabines, les fournisseurs de cartes rendent le plus souvent leurs plateformes accessibles via des numéros libre appel, de la forme 08AB PQMCDU ou 3BPQ, qui ont la propriété de pouvoir être appelés librement au départ des cabines (même sans insertion d'une télécarte de France Télécom ou d'une carte de crédit).

Pour l'opérateur de cartes téléphoniques, l'inversion du mode d'établissement d'appel lui permet de ne s'acquitter auprès de France Télécom que d'une charge de terminaison d'appel, prestation régulée ne participant pas au financement de l'infrastructure d'accès des publiphones, en lieu et place d'une prestation de départ d'appel sur publiphone qui inclut une quote-part additionnelle pour couvrir les coûts propres des cabines téléphoniques (construction, entretien, alimentation électrique, frais de connexion au réseau téléphonique, ...), et appelée « départ d'appel avec majoration publiphonie ».

2. Le rôle des opérateurs de cartes téléphoniques dans le fonctionnement du marché

Les opérateurs de cartes téléphoniques et la pratique du rappel automatique jouent un rôle important et légitime dans le fonctionnement du marché des communications électroniques en offrant une alternative à tous les clients, consommateurs ou professionnels, pour l'acheminement de leurs communications. Ces offres jouent donc un rôle comparable à la sélection du transporteur mais sur l'ensemble des boucles locales fixes ou mobiles.

En effet, en 1999, l'Autorité imposait à France Télécom de mettre en œuvre la sélection du transporteur appel par appel, notamment dans un objectif d'introduction d'une plus grande concurrence dans la fixation des tarifs de détail des communications.

La sélection du transporteur appel par appel a ainsi permis le développement de nouvelles offres de communications offrant, notamment dans un souci de différenciation, des conditions tarifaires concurrentielles selon le type de communications, i.e. selon qu'elles soient nationales, internationales ou vers les mobiles. A cet égard, les opérateurs de sélection appel par appel ont pu définir et mieux servir des cibles précises de clientèle selon les profils de consommation et « désagrèger » ainsi les offres de communications proposées auparavant.

Les abonnés mobiles, et les abonnés des offres de téléphonie fournies sur accès fixes à large bande, ne disposent pas de la sélection du transporteur, qui en vertu du cadre juridique en place n'est imposée qu'à France Télécom. Ainsi, si les consommateurs disposent d'une certaine gamme d'offres, notamment sur le marché mobile, ces offres n'en restent pas moins standardisées, et ne répondent pas toujours aux attentes spécifiques de certaines catégories d'utilisateurs qui ont des usages importants notamment à l'international.

Dès lors, les services de cartes téléphoniques présentent l'avantage, au même titre que la sélection du transporteur appel par appel au départ des abonnés de France Télécom, de répondre à des besoins de communications tout à fait spécifiques, que ce soit en termes de durée, de destination ou bien encore en évitant la souscription à une offre de téléphonie globale pour laquelle le profil de consommation par l'utilisateur ne serait pas adapté.

A cet égard, l'Autorité considère que ces offres de services de cartes téléphoniques, et notamment celles qui s'appuient sur le mécanisme de rappel automatique pour offrir des tarifs de communications concurrentiels, notamment au départ des boucles locales mobiles, contribue à l'exercice d'une concurrence au bénéfice du consommateur et répondent aux objectifs réglementaires que poursuit l'Autorité au titre de l'article L.32-1 du CPCE. Ces offres permettent en effet, d'une part de « désagréger » les offres « standardisées » de leurs opérateurs et, d'autre part, de créer une pression concurrentielle sur les tarifs des communications pouvant être qualifiées de « secondaires » dans les plans marketing des opérateurs, sur lesquelles la concurrence des opérateurs de boucle locale ne s'exerce que de façon limitée.

En conclusion, l'Autorité réaffirme ici l'importance qu'ont sur les marchés de la téléphonie les fournisseurs de cartes téléphoniques, dans la mesure où ils participent pleinement au jeu concurrentiel.

3. Importance et mode de financement des publiphones

L'Autorité rappelle que l'installation de publiphones sur le domaine public est une des composantes du service universel des communications électroniques, tel que défini à l'article L. 35-1 3° du CPCE.

Au titre du service universel et conformément à son cahier des charges, France Télécom met à disposition dans chaque commune de moins de 1000 habitants au moins un publiphone, et deux dans chaque commune de plus de 1000 habitants. Le fond de service universel prend en charge une partie des coûts de mise en œuvre de cette obligation lorsque ces publiphones ne sont pas rentables du fait de leur faible usage, notamment en zone rurale. Cette offre de service universel est complétée par France Télécom sur une base commerciale. En effet, il est possible d'exploiter sur une base commerciale dans les lieux publics à forte fréquentation des cabines téléphoniques sans recourir au mécanisme de service universel.

Ainsi, l'offre de publiphonie de France Télécom est composée d'environ 140 000 publiphones dont 41 000 relèvent des obligations de service universel et dont près de 25 000 sont subventionnés par le fonds de compensation dudit service universel.

Par définition, il n'existe pas d'abonné, et donc pas d'abonnement mensuel, pour acquitter les coûts fixes de mise en place et de raccordement des publiphones. Ces coûts incluent les coûts classiques de tout accès au réseau téléphonique (paire de cuivre et carte d'abonné), auxquels se rajoutent tous les coûts du publiphone lui-même (construction et entretien de la cabine, alimentation électrique, terminal téléphonique et de paiement). Ces coûts sont donc financés via les seules communications téléphoniques émises depuis les publiphones. Ainsi, chaque minute de communication émise contribue au financement des infrastructures d'accès des publiphones à hauteur de 3,46 centimes d'euro HT par minute.

Le modèle économique repose sur l'hypothèse d'une utilisation normale des publiphones, en vertu de laquelle la part du trafic sortant des publiphones est prépondérante par rapport au trafic entrant, lequel ne participe pas au financement du publiphone. Ce modèle n'est pas remis en cause par la pratique individuelle du rappel manuel, i.e. celle par laquelle un consommateur appelle son correspondant, lui donne son numéro et demande à être rappelé. Il

n'est bien évidemment pas robuste face à une industrialisation de cette pratique via un mécanisme de rappel automatique qui soustrait plusieurs centaines de millions de minutes de trafic sortant par an au mécanisme de financement.

Les publiphones répondent à un réel besoin de la population, et font partie des facteurs nécessaires à l'accessibilité efficiente des utilisateurs au service téléphonique et à la pleine jouissance de leur liberté à communiquer. Ceci est d'autant plus important pour certaines franges de la population française qui peuvent ne pas disposer de l'assise financière suffisante pour accéder à des offres de téléphonie à domicile, ou bien encore pour les étrangers en visite sur notre territoire.

L'Autorité réaffirme donc ici l'importance de l'existence de cabines téléphoniques publiques sur le territoire, et insiste sur la vigilance qui est la sienne de ne pas mettre en péril artificiellement la viabilité économique de ces services, tant dans sa composante de service universel que dans sa composante commerciale.

4. Les effets négatifs induits par la pratique du rappel automatique au départ des publiphones

Les publiphones, installés sur le territoire par France Télécom, ont la particularité structurelle de ne pas voir leurs coûts d'infrastructure d'accès, compris comme recouvrant tant ceux de la paire de cuivre desservant la cabine que comme la cabine elle-même, le terminal et son lecteur de carte, l'alimentation en énergie, recouverts par un abonnement comme c'est le cas des accès à la téléphonie fixe ou mobile des abonnés.

A cet égard, de sorte à assurer l'équilibre financier de ses publiphones, France Télécom applique une majoration de 3,46 centimes d'euros HT par minute au tarif de la prestation de départ d'appel qu'elle offre aux opérateurs désirant collecter du trafic au départ desdits publiphones (« majoration publiphonie départ »).

De même, les tarifs de détail des communications offertes par France Télécom au départ des publiphones, tant par le biais de cartes à code que par le biais de cartes à puce, prennent en compte la nécessité de financer les infrastructures d'accès aux publiphones par le trafic, et sont ainsi plus chères que les communications équivalentes émises à partir d'un poste fixe d'abonné. Ainsi, par exemple, les tarifs des communications émises par le biais de cartes à code de France Télécom sont 5 centimes d'euros HT par minute plus chères au départ d'un publiphone que d'un poste fixe traditionnel.

Les opérateurs commercialisant des cartes téléphoniques prépayées doivent s'acquitter de cette majoration de 3,46 centimes d'euros HT par minute, et doivent donc la prendre en compte dans la formulation de leurs offres de cartes accessibles au départ de publiphones.

En revanche, lorsqu'ils mettent en œuvre le système de rappel automatique, les opérateurs commercialisant de telles cartes n'ont pas à supporter cette majoration, celle-ci n'étant pas imposée sur le trafic à destination des publiphones.

Cette pratique de contournement, permettant aux fournisseurs de cartes de ne pas payer la majoration départ imposée par France Télécom, emporte deux conséquences sérieuses pour France Télécom.

En premier lieu, sous l'effet du « renversement de trafic » induit par le rappel automatique, les volumes de minutes au départ des publiphones ont une tendance décroissante significative alors même que les volumes en arrivée sur les publiphones suivent un mouvement inverse de l'ordre de plusieurs centaines de millions de minutes par an. Dès lors, l'assiette de trafic au départ des publiphones sur laquelle s'applique la majoration publiphonie s'en trouve réduite et le modèle économique des publiphones en est de fait compromis, le recouvrement des coûts d'accès ne pouvant structurellement plus être assuré.

En second lieu, le contournement de la majoration publiphonie départ induit une distorsion de concurrence au détriment de France Télécom. En effet, comme indiqué ci-dessus, les utilisateurs du publiphone qui choisissent d'avoir recours à une offre de carte à code de France Télécom paient une surtaxe de 5 centimes d'euros HT par minute, ce qui, dans le contexte de pratique du rappel automatique répandue chez les concurrents de France Télécom sur le marché des cartes, place France Télécom dans une situation concurrentielle artificiellement désavantageuse.

A cet égard, l'Autorité considère que la pratique du rappel automatique, spécifiquement et uniquement au départ des cabines, crée des problématiques financières mais aussi concurrentielles, et se révèle en cela contraire aux objectifs réglementaires dont dispose l'article L.32-I et notamment la mise en œuvre d'une concurrence effective, durable et loyale sur les marchés des services de communications électroniques.

Par conséquent, l'Autorité se prononce en faveur de la disparition de cette pratique de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom.

Question : partagez-vous l'analyse de l'Autorité ainsi que son objectif de mettre fin à l'usage des mécanismes de rappel au départ des publiphones de France Télécom ?

5. Les solutions envisagées aux effets négatifs induits par la pratique du rappel automatique au départ des publiphones

Plusieurs solutions ont fait l'objet d'une analyse par l'Autorité, notamment au travers des réponses au questionnaire qu'elle a adressé aux principaux opérateurs, quant au traitement de la problématique de rappel automatique au départ des publiphones.

Les éléments d'appréciation des solutions envisageables sont donnés à la suite et appellent de votre part commentaires et suggestions quant à la perception qu'en a l'Autorité de leur efficacité ou de leur capacité à être mises en œuvre.

5.1. Extension de la majoration publiphonie départ au trafic entrant sur les publiphones

Cette solution est celle envisagée par France Télécom. En effet, dans la perspective de rétablir l'équilibre financier de ses publiphones et de rétablir une concurrence loyale sur le marché, France Télécom, a informé les opérateurs de communications électroniques vouloir introduire, à compter du 1^{er} avril 2007, une majoration d'un montant de 3,46 centimes d'euros HT par minute sur les tarifs de terminaison d'appel payés par les opérateurs livrant du trafic à destination de ses publiphones. Cette mesure, en rendant la pratique du rappel automatique économiquement inopérante au départ des publiphones, vise à lutter contre le contournement de la majoration exposé précédemment.

Elle est toutefois de nature à affecter l'équilibre des offres de transit offertes par les acteurs du secteur, dans la mesure où les volumes actuellement acheminés à destination des publiphones, sur la base des réponses que l'Autorité a pu obtenir à son questionnaire, sont conséquents, du fait de l'existence du rappel automatique.

L'Autorité estime notamment que l'impact financier potentiel de cette modification sur les opérateurs offrant ces prestations de transit induit des opérations d'adaptation inévitables et substantielles. Les opérateurs de transit qui acheminent le trafic de rappel automatique, de la plateforme vers l'appelant situé dans le publiphone, se doivent en effet de répercuter cette majoration sur leurs clients téléphoniques, au cas où ces derniers continueraient à faire appel aux pratiques du rappel automatique, génératrices de volumes importants. Cela exige, pour ces opérateurs, une adaptation importante de leurs systèmes d'information, compte tenu notamment du fait que les numéros de cabines téléphoniques sont « noyés » dans le plan de numérotation.

Par ailleurs, au vu du nombre limité de minutes qui sont acheminées, dans un usage « normal », c'est-à-dire hors pratique du rappel automatique, à destination des publiphones sur le territoire, les opérateurs ne devraient pas être contraints de répercuter cette surtaxe sur tous les abonnés sur les marchés de détail. A défaut, la différenciation tarifaire ainsi générée serait source de grande illisibilité. Ainsi, la majoration publiphonie sur le trafic entrant devrait être « absorbée » dans des offres péréquées.

De même, certains marchés de gros, et notamment celui du transit international, se caractérisent par un grand dynamisme et une grande fluidité. Sur ce marché, également, il serait étonnant que les opérateurs appliquent systématiquement aux opérateurs étrangers une surtaxe de 3,46 centimes d'euros HT par minute à destination de quelques numéros du plan de numérotation national. En général, des minutes « destination France » sont vendues, à un tarif là encore péréqué, et sur lequel la concurrence agressive qui y règne dissuade les opérateurs de répercuter sur leurs clients les petits surcoûts qu'ils supportent si ces derniers ne remettent pas en cause la pertinence globale de leurs tarifs.

Ces éléments conduisent l'Autorité à s'interroger sur la pertinence de la mesure proposée par France Télécom. En effet, même si cette solution permettra effectivement à France Télécom de combler le problème de financement de l'infrastructure d'accès des publiphones, il ressort de ces constatations qu'il existera, pour les fournisseurs de cartes désirant continuer à éviter de supporter la majoration publiphonie, plusieurs voies de contournement, via des offres de détail péréquées (« hérissons à publiphonie ») ou via des offres de transit d'opérateurs internationaux. Ces contournements, s'ils étaient mis en œuvre, réduiraient fortement l'intérêt

de la solution proposée quant au problème de la distorsion concurrentielle, exposé précédemment, dont souffre France Télécom sur le marché des cartes prépayées.

Le secteur saura certes probablement lutter contre de telles voies de contournement, mais à un coût que l'Autorité estime prohibitif compte tenu de la nature bien ciblée de la problématique : seul le rappel automatique au départ d'environ 140 000 publiphones pose problème.

5.2. Affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones

Dans la perspective où France Télécom introduirait effectivement une majoration sur les tarifs de terminaison d'appel payés par les opérateurs livrant du trafic à destination de ses publiphones, une difficulté majeure consisterait en la capacité de ces opérateurs à correctement identifier les numéros des publiphones de sorte à pouvoir répercuter tout aussi efficacement et sans perte la surtaxe liée à ces numéros.

Partant, affecter une tranche de numéros spécifique (de type 08AB ou 09AB) aux publiphones permettrait de faciliter la répercussion de la majoration publiphonie en imposant de moindres travaux sur leur SI que dans l'option précédemment décrite.

Néanmoins, après analyse de l'Autorité, des freins techniques sérieux à l'implémentation de cette solution apparaissent.

Par ailleurs, les solutions techniques envisagées seraient sources d'investissements conséquents sur le réseau RTC de France Télécom alors même que France Télécom, comme l'ensemble des acteurs du secteur, prépare le déploiement d'un réseau dit de nouvelle génération qui a vocation à se substituer au réseau RTC.

De l'avis de l'Autorité, cette solution n'apparaît donc pas envisageable.

5.3. Interdiction des appels entrants vers les publiphones

Une autre solution, radicale, serait d'interdire tout appel à destination des publiphones de France Télécom, comme c'est le cas dans un certain nombre de pays européens.

L'efficacité de cette mesure, eu égard aux deux problématiques précédemment soulevées, serait totale pour France Télécom, et présente l'avantage de ne pas faire peser de charges excessives sur le secteur, notamment sur les opérateurs de transit, lesquels ne se verraient pas contraints d'engager des travaux d'adaptation conséquents comme cela pourrait être le cas si la majoration sur le trafic entrant vers les publiphones était mise en œuvre..

Cependant, même si l'interdiction des appels entrants à destination des publiphones est en vigueur chez certains de nos voisins européens, l'Autorité est d'avis que celle-ci serait mise en œuvre au détriment des consommateurs. L'utilisateur d'un publiphone ne pourrait plus, se faire rappeler dans un cas, par exemple, où ce dernier ne disposerait plus de crédit pour une communication substantielle, usage qui apparaît totalement légitime et que ni l'Autorité ni France Télécom ne souhaite rendre impossible.

En outre, la possibilité de communiquer depuis un publiphone, sans crédit, via l'offre de PCV ne peut être directement rapproché ou substitué à l'usage qui consisterait pour un appelant à être rappelé sur son publiphone, ce notamment du fait des écarts tarifaires existant entre un PCV et une communication à destination d'un publiphone.

En conséquence, de l'avis de l'Autorité, cette solution n'apparaît pas envisageable.

5.4. Fermeture des numéros de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom

Cette solution consisterait à ce que France Télécom ferme au départ de ses publiphones lesdits numéros de rappel automatique.

Toutefois, pour être d'une efficacité totale, cette mesure, tant du point de vue du financement de l'infrastructure d'accès des publiphones que du point de vue concurrentiel, est conditionnée à une veille active du marché, des profils de trafic, etc. de sorte à rendre inaccessible tout nouveau numéro de rappel automatique au départ des cabines.

Si cette mesure était effectivement mise en œuvre, le problème serait ainsi traité à la source, en rendant la pratique incriminée impossible, sans pour autant créer de répercussions sur d'autres secteurs du marché.

Enfin, en termes opérationnels, une telle conjugaison de mesures présente *a priori* une vraie facilité de mise en œuvre pour traiter un problème sectoriel et n'emporte pas de conséquences lourdes sur le consommateur.

6. Conclusion

En vertu de ce qui est exposé précédemment, l'Autorité estime qu'une demande d'ouverture d'un numéro assorti d'un mécanisme de rappel automatique au départ des publiphones n'apparaît pas raisonnable. Ainsi, elle estime que France Télécom devrait être en mesure de refuser l'ouverture de tels numéros, et, s'ils apparaissent comme étant des numéros de rappel automatique une fois ouverts, de les fermer *a posteriori* au départ de ses publiphones.

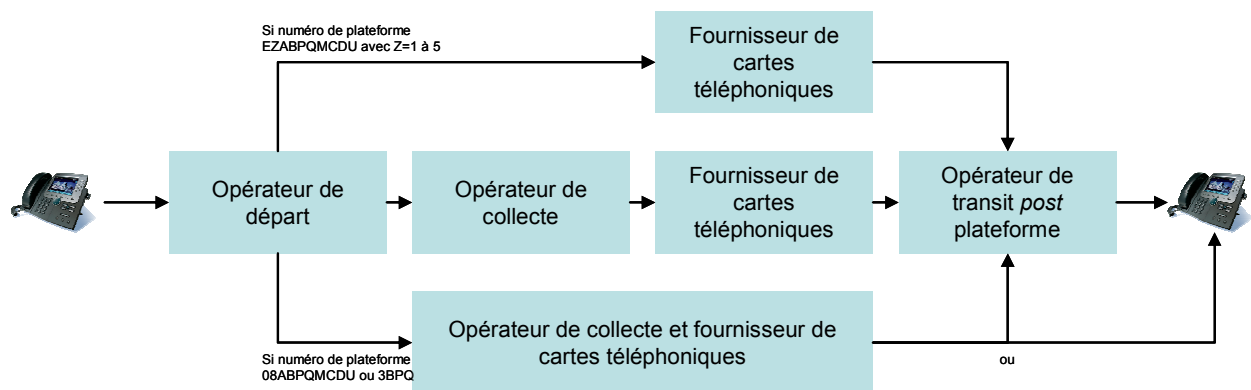
Si ce principe était acté, il serait dès lors souhaitable qu'une collaboration sectorielle accompagne la démarche de blocage des numéros incriminés au départ des publiphones, cette approche collaborative ayant comme vertu d'apporter une solution efficace à la problématique que rencontre France Télécom mais aussi, d'éviter la mise en œuvre d'autres solutions qui pourraient impacter significativement les autres acteurs du marché.

Si de telles mesures ne s'avéraient pas efficaces dans un délai de quelques mois et que la pratique de rappel automatique au départ des publiphones perdurait, alors l'Autorité accepterait la proposition de France Télécom de mettre en œuvre sa solution d'extension de la majoration publiphonie au trafic entrant, partageant son objectif de lutter contre le mécanisme de rappel automatique au départ des cabines et faute de disposer de solutions alternatives plus adaptées.

Question : pour chaque solution présentée, quelle en est votre analyse en complément ou en réaction à celle menée par l'Autorité ?

Annexe - La chaîne de valeur synthétique des services de cartes téléphoniques

La chaîne de valeur des services de cartes téléphoniques se compose de plusieurs acteurs et peut se présenter sous différentes formes.



L'opérateur de départ

Il s'agit de l'opérateur de boucle locale raccordant le client directement sur son réseau (véritable OBL, opérateur dégroupé, opérateur de publiphones, etc) ou de l'OBL virtuel.

Au cas d'espèce de l'utilisation d'une telle carte dans un publiphone de France Télécom, l'opérateur de départ est France Télécom.

L'opérateur de collecte

Lorsque la plateforme d'un fournisseur de cartes téléphoniques est accessible via un numéro de la forme 08ABPQMCDU, celui-ci doit, compte tenu des logiques d'interconnexion en vigueur pour l'acheminement de communications à destination de ces numéros, faire appel à un opérateur de collecte. Le rôle de l'opérateur de collecte est d'assurer que l'ensemble des boucles locales aient accès au service du fournisseur de services qui fait appel à lui. Comme son nom l'indique, il est ainsi chargé de collecter les appels à destination du numéro permettant d'accéder à la plateforme depuis l'ensemble des boucles locales ou le cas échéant une partie d'entre elles. L'opérateur de collecte assure alors l'acheminement physique du trafic, au départ de la boucle locale et jusqu'au point de livraison du trafic au fournisseur de services.

Le fournisseur de services de cartes téléphoniques

Le fournisseur de services par cartes téléphoniques est un opérateur qui, via une plateforme, à laquelle un utilisateur accède par un numéro du plan national de numérotation, offre à ce dernier une mise en relation avec le destinataire de son choix.

Certains fournisseurs de cartes se spécialisent dans des destinations internationales spécifiques, mais ils peuvent également offrir à leurs utilisateurs des communications nationales.

Leurs plateformes peuvent être jointes via des numéros gratuits ou payants de la forme 08AB PQ MCDU ou 3BPQ, ou même via des numéros dits géographiques, de la forme EZABPQ MCDU, où Z=1 à 5.

Dans ce dernier cas, les appels à destination des plateformes sont acheminés sous la responsabilité de l'opérateur départ, comme toute communication de type interpersonnel.

En revanche, en cas de plateformes joignables sur un numéro de type 08AB PQMCDU ou 3BPQ, les fournisseurs de cartes utilisent les prestations d'un opérateur de collecte. Certains fournisseurs de cartes peuvent toutefois se passer de ces prestations, lorsqu'ils sont eux-mêmes capables de collecter les appels au départ de l'ensemble des boucles locales.

L'opérateur de transit « post plateforme »

Une fois l'utilisateur final mis en relation avec une plateforme, il doit composer le numéro de son correspondant. Le fournisseur de cartes livre alors l'appel à un opérateur de transit, dit *post* plateforme, en mesure de livrer le trafic à l'opérateur raccordant l'appelé.

L'opérateur de collecte peut souvent offrir également des prestations de transit aval. Toutefois, le fournisseur de cartes peut tout à fait choisir un opérateur de collecte A et un opérateur de transit *post* plateforme B.