

**Commentaires de Verizon Business
en réponse à la consultation publique lancée par
l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
sur la pratique de rappel automatique au départ des publiphones**

Introduction

Verizon France, qui opère sous le nom commercial Verizon Business, remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer dans le cadre de la consultation publique sur la pratique de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom.

A. Question 1 : 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 ?

Verizon Business partage l'analyse de l'Autorité pour ce qui est de la description des mécanismes de rappel automatique mis en œuvre par les fournisseurs de services de cartes prépayées au départ des publiphones de France Télécom, et du rôle bénéfique que jouent ces acteurs sur les marchés de la téléphonie, en exerçant une pression concurrentielle sur certains tarifs et ce notamment en faveur des consommateurs défavorisés.

Verizon Business partage également l'analyse de l'Autorité sur l'importance et le mode de financement des publiphones, ainsi que sur les effets négatifs induits par la pratique du rappel automatique au départ des publiphones, encore que sur ce dernier point il convienne sans doute de relativiser la situation.

En effet, le trafic au départ des publiphones inclut non seulement celui relevant de services de cartes prépayées, de France Télécom et de fournisseurs concurrents, mais aussi celui relevant du service de publiphonie que seule France Télécom est à même de fournir au moyen de ses *Télécartes*.

Or les chiffres de l'observatoire de l'Autorité figurant dans la consultation (soit, au 31 décembre 2005, 2125 millions de minutes pour un chiffre d'affaires de 240 millions d'euros correspondant à 28 millions de cartes vendues), ne portent que sur le segment de marché des cartes téléphoniques prépayées. On trouve effectivement ces chiffres dans le rapport 2005 de

l'Observatoire des Marchés consultable sur le site web de l'Autorité (encore que ces données incluent également les cartes postpayées) :

Cartes post et prépayées de téléphonie fixe							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	332	251	217	244	248	240	-3,1%
Millions de minutes écoulées via les cartes	2 611	1 903	1 380	1 741	1 941	2 125	9,5%
Nombre de cartes prépayées vendues en millions	44	26	16	23	13	28	110,6%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, estimation provisoire

Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :

- les *cartes post-payées* pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;
- les *cartes prépayées* : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.

Il serait nécessaire de connaître sur ce segment la part correspondant à l'accès depuis les publiphones, puis pour cerner au mieux le marché total de la téléphonie depuis les publiphones, de prendre en compte les chiffres de la « publiphonie » *stricto sensu*, que l'on trouve également sur le site web précité :

3.1.3 La publiphonie et les cartes

Publiphonie							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Evol.
Revenus des communications (millions d'€)	516	469	426	333	277	220	-20,7%
Volumes des communications (millions de minutes)	2 397	1 960	1 627	1 383	1 092	829	-24,1%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	229 620	213 993	202 418	192 275	189 298	179 770	-5,0%

Source ARCEP, Observatoire des marchés - Enquêtes annuelles de 1998 à 2004, enquête trimestrielle pour 2005, estimation provisoire

On comprend en effet que ces chiffres se rapportent à l'activité *Télécarte*, c'est-à-dire aux cartes à puce de France Télécom, utilisables uniquement dans ses publiphones. Il est intéressant de noter que cette activité a produit en 2005 pour France Télécom seule un chiffre d'affaires de 220 millions d'euros, voisin des 240 millions générés par l'ensemble des autres cartes dont toutes n'ont pas nécessairement été utilisées au départ des publiphones de France Télécom. On peut estimer que ces 220 millions d'euros représentent 45 à 50 millions de Télécartes, compte tenu de leur prix de vente public et d'une estimation de la marge des distributeurs.

France Télécom semble donc solidement implantée sur le marché de la téléphonie au départ des publiphones, et Verizon Business souhaiterait que l'Autorité approfondisse son analyse de la situation concurrentielle sur ce marché.

Par ailleurs, s'agissant de la majoration de 3,46 centimes d'euro HT par minute qu'applique France Télécom au tarif de la prestation de départ d'appel qu'elle offre aux opérateurs désirant collecter du trafic au départ des publiphones, Verizon Business rappelle qu'elle concerne le seul trafic gratuit pour l'appelant, comme cela est indiqué au paragraphe 4.3.4 de l'offre de référence d'interconnexion de France Télécom :

4.3.4 Accès aux services spéciaux et aux 3BPQ des opérateurs depuis les publiphones de France Télécom

Les numéros 3BPQ et les services spéciaux des opérateurs tiers, gratuits pour l'appelant, sont accessibles au départ des publiphones de France Télécom.

Une majoration pour rémunérer l'usage du réseau de publiphones est appliquée. Elle s'élève à 0,0346 euros / minute, quelle que soit la plage horaire.

Les numéros des services à revenus partagés et les numéros de renseignement téléphonique 118XYZ d'un opérateur tiers sont accessibles au départ des publiphones de France Télécom sous réserve que l'opérateur tiers transmette les informations de taxation à l'interface d'interconnexion. La date d'ouverture sera définie en commun accord entre l'opérateur et France Télécom.

Mais comme le laisse entendre la formulation ci-dessus, lorsque le trafic est payant pour l'appelant une majoration d'une autre valeur s'applique, sans toutefois que celle-ci se trouve dans l'offre de référence d'interconnexion. Cette valeur qui figure seulement dans la convention d'interconnexion est de **6,8 centimes d'euro HT** par minute, comme l'atteste l'extrait ci-dessous de l'avenant-type « 118XYZ » à la convention d'interconnexion proposé par France Télécom :

Annexe 33.2 : - Prix de l'accès aux services de renseignements téléphoniques acheminés par #la société# à partir d'abonnés de France télécom

6 – Majoration Accès depuis les publiphones

Pour l'ensemble des appels d'abonnés de France Télécom à destination des numéros 118XYZ effectués au moyen d'une télécarte depuis un publiphone, un point-phone ou un terminal à carte de France Télécom, une majoration pour rémunérer l'usage du réseau de publiphones est appliquée. Elle s'élève à 6,8 centimes HT/minute quelle que soit la plage horaire.

France Télécom tente de justifier cette « sur-majoration » par le coût de mise en œuvre du dispositif d'encaissement des sommes payées par l'appelant. Mais à l'évidence elle ne s'applique pas à elle-même une telle sur-majoration sur le tarif de détail des communications qu'elle facture pour son propre compte à l'appelant en utilisant pourtant le même dispositif.

Quoi qu'il en soit c'est sur cette base que la contribution de France Télécom au financement de ses cabines devrait s'apprécier, et il conviendrait de s'assurer que cela est effectivement le cas.

Plus généralement, Verizon Business estime qu'un véritable audit du dispositif de financement des publiphones s'impose avant toute modification du régime existant actuellement. Cela signifie notamment que l'extension de la majoration publiphonie aux appels à destination des publiphones, que France Télécom prévoit d'appliquer à compter du 1^{er} avril 2007 doit à tout le moins être suspendue.

B. Question 2 : pour chaque solution proposée, quelle en est votre analyse en complément ou en réaction à celle menée par l'Autorité ?

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

Verizon Business partage l'analyse de l'Autorité dans son ensemble.

Verizon Business précise toutefois que si la nouvelle majoration envisagée devait effectivement voir le jour, alors elle se verrait contrainte de la répercuter non seulement sur son offre de transit national, mais aussi sur son offre de détail (aux entreprises), ceci afin de se protéger contre un usage anormal d'accès téléphoniques primaires à partir desquels une proportion exagérément élevée d'appels vers publiphones serait constatée.

Verizon Business ajoute que dans cette même hypothèse, un délai supplémentaire devrait être imposé à France Télécom de façon que la nouvelle majoration n'entre pas en vigueur avant le deuxième semestre 2007.

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

Verizon Business s'étonne que l'Autorité écarte cette option *a priori*, car celle-ci répond au triple objectif de faire peser une charge sur le rappel automatique des publiphones sans possibilité de contournement, d'apporter la lisibilité tarifaire que le consommateur est en droit d'exiger, et de faciliter l'adaptation des SI des opérateurs tant sur le plan national qu'à l'international.

C'est pourquoi Verizon Business souhaiterait que l'Autorité précise ce qu'elle entend par « *freins techniques sérieux à l'implémentation* ».

3. Interdiction des appels entrants vers les publiphones

Cette solution mettrait fin de façon radicale au rappel automatique des publiphones.

Verizon Business comprend cependant la position de l'Autorité qui ne la considère pas comme envisageable en raison de la régression de service qu'elle constituerait.

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

Cette solution apparaît comme la plus séduisante.

Verizon Business s'interroge toutefois sur l'objet de la collaboration sectorielle souhaitée par l'Autorité, devant accompagner la démarche de blocage des numéros incriminés au départ des publiphones : le succès de la solution dépendra essentiellement des moyens mis en œuvre par France Télécom pour identifier de façon dynamique les numéros des plateformes de rappel.