

Réponse de Telecom Italia à la consultation publique sur la pratique de rappel automatique au départ des publiphones

En préambule, le groupe Telecom Italia¹ remercie l'Autorité de conduire une analyse approfondie sur l'usage des mécanismes de rappel automatiques au départ des publiphones.

Pour autant, Telecom Italia regrette que cette consultation soit dépourvue d'une analyse complète et chiffrée du marché des cartes accessibles au départ des publiphones, imprécise en terme d'analyse économique et potentiellement discriminatoire en terme de remèdes proposés.

En effet, si Telecom Italia estime essentiel, pour le bénéfice des consommateurs, qu'un parc de publiphones soit maintenu et accepte le principe d'une contribution équitable de tous les opérateurs au recouvrement des coûts ainsi induits, elle ne peut approuver le constat dressé par l'Autorité selon lequel la pratique de rappel automatique « *crée des conditions de concurrence artificiellement favorables aux concurrents de France Télécom...dans la mesure où seule France Télécom participe au financement d'accès des publiphones* ».

Ce constat omet de préciser que le call back par les cartes prépayées à code n'adresse qu'une part limitée de l'usage des publiphones majoritairement dédié aux cartes à puces, **non contributrices au recouvrement des coûts cabines**. Les conditions ou non d'exercice d'une concurrence loyale ne peuvent donc s'apprécier qu'au regard de l'ensemble des lignes de produits (carte à puces et à codes) accessibles depuis les cabines.

Ce constat omet également de préciser que trois plaintes ont été déposées au Conseil de la Concurrence par les acteurs du marché des cartes prépayées pour abus de position dominante et qu'à ce jour aucune décision du Conseil ne permet de corroborer cette affirmation d'une concurrence déloyale au détriment de France Télécom.

Dans ce contexte, toute évolution éventuelle visant à interdire la pratique du « call back » depuis les cabines ne saurait être mise en œuvre tant que le Conseil de la Concurrence n'a pas définitivement statué sur les plaintes en cours et tant que les acteurs (opérateurs et « carteurs ») n'ont pas obtenu de garanties sur le caractère justifié et non discriminatoire d'une telle mesure.

1. Analyse de marché

Selon l'Autorité, la pratique du call back et donc le non paiement de la surtaxe cabine sur les appels sortants aurait pour effet d'introduire « *une distorsion de concurrence au détriment de France Télécom* » et de compromettre le modèle économique des publiphones.

Nous exposerons ci après que le call back n'est qu'une réponse à une distorsion de concurrence au bénéfice de France Télécom et que la surtaxe cabine n'a jamais eu pour vocation d'assurer à elle seule « *l'équilibre financier des publiphones* ».

¹ La réponse à la consultation, ayant été élaborée conjointement avec Intercall, est adressée par le groupe Telecom Italia, opérateur de collecte et vendeur de cartes prépayées.

➤ **Position dominante de France Télécom sur le marché des cartes prépayées à partir des publiphones**

Comme le souligne l'Autorité², « les opérateurs de cartes jouent un rôle important et légitime dans le fonctionnement du marché électronique en offrant une alternative à tous les clients pour l'acheminement de leur communication (...) et les services de cartes téléphoniques présentent l'avantage de répondre à des besoins de communications tout à fait spécifiques. »

Les opérateurs de cartes s'adressent à trois segments de marché : les appels via les publiphones, les appels via les postes fixes et mobiles.

Telecom Italia reconnaît que 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 (...) ceci est d'autant plus important pour certaines franges de la population qui ne peuvent disposer de l'assise financière pour accéder à des offres de téléphonie à domicile »

Pour autant, Telecom Italia rejette l'affirmation selon laquelle « la pratique de rappel automatique au départ des cabines crée des problématiques financières mais aussi concurrentielles et se révèle contraire (...) à la mise en œuvre d'une concurrence effective, durable et loyale sur les marchés des services de communications électroniques. »

Cette affirmation est totalement contraire à la réalité du marché des cartes prépayées à partir des publiphones caractérisée par :

- une absence de concurrence et donc **une stabilité des tarifs de détail** des cartes prépayées à puce³, propriété exclusive de France Télécom, vendues à 50 millions d'exemplaires en 2005,
- une forte concurrence dans la commercialisation des cartes prépayées à code, vendues à 28 millions d'exemplaires⁴ en 2005 mais à seulement 10 millions par les opérateurs concurrents, **ayant permis une baisse significative des tarifs au profit des consommateurs.**

Au global, et selon nos meilleures estimations, France Télécom détient donc en 2005 87% du marché total des cartes prépayées vendues dont 73% ont un usage exclusivement réservé à l'accès cabines.

Les pratiques de call back, objet de la présente consultation, ne concerne donc que 13% du nombre total de cartes vendues en 2005. Il apparaît difficile dans ce contexte d'affirmer, comme le fait l'Autorité, que « cette pratique de rappel automatique compromet le modèle 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 téléphone ».

Ainsi, plutôt que d'évoquer une éventuelle distorsion de concurrence au détriment de France Télécom qui reste à prouver, Telecom Italia estime en premier lieu qu'on ne peut ignorer les

² Page 16 de la consultation

³ la carte 50 UTP est à 6,2€ HT depuis 2001

⁴ source ARCEP, Observatoire des marchés, annuel 2005

effets positifs de la pratique du call back qui s'est développée au bénéfice du consommateur en créant une pression à la baisse des tarifs de détail sur le marché des cartes prépayées à code.

➤ **mode de financement des publiphones**

L'analyse de l'Autorité tend à démontrer que la pratique du call back qui permet aux fournisseurs de cartes « *de ne pas payer la majoration départ imposée par France Télécom* » aurait pour conséquence de compromettre le modèle économique des publiphones.

Une analyse chiffrée des postes de coûts et de recettes, de même qu'un rappel des coûts recouverts par la surtaxe publiphonie, auraient sans aucun doute permis de nuancer ce constat.

En effet, si les coûts de la publiphonie, comme l'évoque la consultation, englobent bien les coûts d'installation et d'entretien des cabines, l'analyse omet de préciser que le parc de cabines décroît et **se redéploie sur des zones rentables**. France Télécom a elle-même reconnu dans son rapport d'activité 2005 qu' « *avec le développement des mobiles, l'activité de la publiphonie et des services de cartes est en diminution régulière. Cette tendance conduit France Télécom à diminuer peu à peu son parc de téléphones publics* ». Telecom Italia s'étonne donc que les impacts d'une part de la réduction du nombre de publiphones non couverts pas les obligations de service universel et d'autre part du redéploiement du parc vers les zones les plus rentables ne soient pas analysés dans la consultation.

De plus, l'analyse omet de préciser que **les coûts d'installation et d'entretien des cabines relevant du service universel sont en diminution** et ce conformément à la décision n° 05-0917 qui stipule que cette diminution « *s'explique par la réduction des coûts et l'augmentation des tarifs de la publiphonie mise en oeuvre à partir du mois d'août 2004.* »

Dans ce contexte de redéploiement commercial des cabines sur des zones rentables et de baisse des coûts d'entretien et d'installation, le financement des publiphones est assuré :

- Par le fonds de service universel pour 30% du parc

Conformément aux dispositions prévues par le CPCE, 41 000 cabines relèvent aujourd'hui des obligations de service universel incombant à France Télécom et celles dont le coût net est positif font l'objet d'un financement par les opérateurs.

- Par les recettes de la publiphonie

Le chiffre d'affaires doit tenir compte non pas uniquement comme le fait l'Autorité des communications au départ des publiphones mais également des recettes de publicité (les cabines France Télécom étant une enseigne publicitaire au seul bénéfice de leur propriétaire), des recettes des ventes de télécartes (utilisables exclusivement dans les cabines), des recettes d'interconnexion (sur le trafic sortant et entrant) et des recettes d'abonnement des produits ou d'offre France Télécom (type PCV) au prorata de leur utilisation depuis les cabines.

- Par la surtaxe publiphonie sur les appels entrants

Le périmètre des coûts de la publiphonie devant faire l'objet d'une contribution équitable des tous les opérateurs utilisant les cabines approuvées par l'Autorité en 1999 **est strictement limité aux coûts d'entretien de la ligne, du poste téléphonique et de l'habitable**. Doivent

être exclus de ce périmètre les coûts correspondant aux fonctionnalités des postes non utilisés par les opérateurs de cartes et les coûts prévisionnels de la composante « desserte du territoire en cabines publiques du service universel » (décision ART n° 99-463).

Telecom Italia émet des réserves sur l'application non discriminatoire de cette surtaxe sur les appels sortants. En effet, contrairement à l'affirmation de l'Autorité selon laquelle « *les tarifs de détail des communications offertes par France Télécom au départ des publiphones tant par le biais des cartes à code que par le biais des cartes à puce prennent en compte la nécessité de financer les infrastructures d'accès aux publiphones par le trafic* », Telecom Italia soutient que seuls les tarifs des communications émises par les cartes à code font l'objet d'une répercussion de la surtaxe publiphone.

Le constat fait par l'Autorité selon lequel le rappel automatique compromettrait le modèle économique des publiphones doit donc être nuancé par la réalité du financement des lignes de produits France Télécom au recouvrement des postes de coûts.

En conséquence, Telecom Italia ne peut adhérer à la proposition de l'Autorité de mettre fin à l'usage des mécanismes de rappel au départ des publiphones sans disposer au préalable :

- de garanties sur l'application non discriminatoire par France Télécom pour ses propres services de la surtaxe sur les appels sortants,
- d'éléments chiffrés sur le poids des différents modes de financement dans le recouvrement des postes de coûts.

2. Remèdes envisagés par l'Autorité pour mettre fin au rappel automatique

➤ Extension de la majoration publiphone sur le trafic entrant

Telecom Italia est opposé à l'introduction d'une nouvelle surtaxe sur le trafic entrant dont le montant ne serait pas conforme au regard de la réalité des coûts qu'elle recouvre, et ce conformément également à la décision n° 05-0571 qui précise que France Télécom est soumise « *pour l'ensemble des prestations qu'elle fournit sur le marché de l'interconnexion à l'obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts correspondants* ».

En effet, à périmètre de coûts constant (coûts d'entretien de la ligne, du poste téléphonique et de l'habitable), à baisse du niveau de ces coûts (cf. point développé précédemment) et à parc de publiphones décroissant, une allocation des postes de coûts sur l'ensemble du trafic entrant et sortant (et non plus seulement sortant comme par le passé) aurait dû conduire logiquement à une baisse significative du niveau des surtaxes cabines. Le montant proposé par France Télécom de 0,0346 euros Ht sur les appels entrants et sortants nous semble donc fortement contestable.

Nous estimons, de plus, que ce montant doit être cohérent avec le montant de la terminaison d'appel des opérateurs alternatifs pour l'acheminement des appels à destination des numéros géographiques fixé par la décision ARCEP n°06-0551 à 1,088 cts d'euros par minute.

En effet, seule France Télécom est en mesure d'assurer l'acheminement des appels à destination des numéros géographiques affectés aux cabines. Ainsi, son offre de terminaison cabines (comprenant une partie acheminement de trafic plus surtaxe publiphone) soumise par la régulation sectorielle à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts devrait être

cohérente avec le tarif de 1,088 cts d'euros de terminaison pour l'année 2007 définit par l'Autorité comme le tarif permettant de ne pas faire peser de charge excessive sur l'opérateur contraint d'y terminer ses appels.

Pour Telecom Italia, l'instauration d'une surtaxe sur le trafic entrant au niveau proposé par France Télécom, loin d'améliorer le modèle économique des publiphones, aboutirait à un résultat contraire à cet objectif recherché, en réduisant significativement le volume de trafic acheminé par les publiphones, le trafic entrant du call back ne rebasculant pas, ou très peu, vers du trafic sortant.

Si l'introduction d'une nouvelle surtaxe devait néanmoins être confirmée par l'Autorité, elle devrait être assortie de garantie sur son caractère non discriminatoire. Or, France Télécom, ne dit rien de ses intentions quant aux répercussions de cette surtaxe sur ses offres de détail de cartes, tickets et télécarte. Telecom Italia demanderait donc, dans ce cas, à l'Autorité qu'elle obtienne des engagements de la part de France Télécom quant au respect de son obligation de non discrimination qui lui impose " *de ne pas favoriser ses propres services de détail par les moyens qu'elle leur fournit* » (décision n° 05-0571).

➤ **Sur l'affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones**

L'affectation de tranches de numéros dédiées étant corrélée au principe d'une majoration sur les appels entrants, Telecom Italia ne peut qu'émettre les mêmes réserves que précédemment et rappeler son opposition à l'introduction d'une surtaxe au niveau souhaité par France Télécom.

➤ **Interdiction des appels entrants vers les publiphones**

Telecom Italia partage l'opinion de l'Autorité sur l'impact négatif pour les consommateurs qu'aurait cette solution.

➤ **Fermeture des numéros de rappel automatique au départ des publiphones**

Telecom Italia souhaite rappeler que les pratiques de rappel automatique ont permis d'exercer une pression à la baisse sur les tarifs des offres de détail : la forte concurrence sur les prix à l'international notamment a conduit France Télécom à diminué en mars 2005 ses tarifs des forfaits Heures Europe et Amériques du Nord et Heures Maghreb.

Si les opérateurs et l'Autorité convergeaient néanmoins vers cette solution, Telecom Italia estime que l'intégralité des coûts de gestion correspondant (veille de marché, analyse de profil de trafic, procédure de contrôle) devraient être à la charge de France Télécom.

En conclusion, Telecom Italia souhaite que l'Autorité demande à France Télécom un nouveau report de la date d'application d'une surtaxe sur le trafic entrant vers les publiphones afin d'approfondir son analyse du modèle économique des publiphones. Si au terme de cette analyse, l'interdiction des pratiques de call back, apparaissait indispensable, l'Autorité devrait veiller à ce que les mesures prises (nouvelle surtaxe sur les appels entrant ou fermeture des numéros call back) ne conduisent pas à faire disparaître toute concurrence sur le marché de la carte prépayée.