

**CONTRIBUTION AFORST A LA CONSULTATION PUBLIQUE  
SUR LA PRATIQUE DU RAPPEL AUTOMATIQUE AU DEPART DES PUBLIPHONES**

*Paris, le 25 janvier 2007*

L'AFORST remercie l'Autorité de lui permettre de participer à sa réflexion sur l'opportunité et les moyens de faire cesser la pratique de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom.

Elle partage en substance l'analyse de l'Autorité selon laquelle, dans un contexte normal de concurrence, l'industrialisation de cette pratique constitue un détournement de l'usage des publiphones auquel il conviendrait alors de mettre un terme sans pour autant mettre en péril l'existence des cabines téléphoniques au détriment des publics les plus défavorisés ou de l'activité des opérateurs de cartes téléphoniques qui jouent un rôle positif dans la dynamique concurrentielle du marché des communications téléphoniques ainsi que dans le modèle économique des opérateurs membres de l'AFORST.

Dans ce contexte, l'Autorité évoque les 4 solutions suivantes pour mettre un terme à la pratique de rappel automatique au départ des publiphones :

1. La solution, initialement envisagée par France Télécom, consistant à étendre la majoration publiphonie au départ au trafic entrant sur les publiphones ;
2. L'affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones ;
3. L'interdiction des appels entrants vers les publiphones ;
4. La fermeture des numéros de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom.

L'AFORST apporte ses commentaires sur chacune de ces solutions, dans les développements ci-après de ce document.

Au préalable, elle tient toutefois à indiquer que, quelle que soit la solution envisagée, elle devrait être prise en toute connaissance de cause de la situation économique et concurrentielle réelle du marché de détail des cartes téléphoniques.

Or, ces aspects ne sont pas du tout pris en compte par le document de consultation. De surcroît, si on se réfère aux rapports financiers de France Télécom, l'Autorité semble sous estimer le marché de la publiphonie, sur lequel le CA du seul France Télécom s'élèverait en 2005 à 299 M €<sup>1</sup> auquel il faudrait ajouter le chiffre d'affaire généré par ses concurrents (environ 46 M€). Ce marché apparaît donc substantiellement supérieur au chiffre de 240 M€ mentionné par l'Autorité dans son document de consultation.

---

<sup>1</sup> Cf. Rapports financiers 2005, 2004, 2003 de France Télécom  
AFORS Télécom  
Association Française des Opérateurs de  
Réseaux et Services de Télécommunications

Par conséquent, France Télécom détient sur ce marché une position très dominante malgré une érosion constante des revenus de cette activité, due essentiellement au développement de la téléphonie mobile. Cette position dominante et d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles<sup>2</sup> qui y seraient associées pourraient très bien être à l'origine du phénomène du rappel automatique des publiphones.

Dans une telle hypothèse, l'AFORST demande à l'Autorité de réévaluer l'impact économique de la pratique de call back au regard d'une analyse économique plus approfondie et de reporter l'application de toute solution, au premier chef desquelles celle d'une majoration du trafic entrant sur les publiphones, jusqu'à ce que soit clarifiée la question de l'existence ou non des distorsions de concurrence sur le marché de détail des cartes de téléphone, et le cas échéant que des remèdes y soient apportés

### **1. L'extension de la majoration publiphonie au départ du trafic entrant sur les publiphones**

L'AFORST et ses membres sont vivement opposés à la mise en œuvre de cette solution pour les motifs qu'ils ont déjà fait connaître à l'Autorité dans un courrier du 13 septembre 2006.

En effet, ils considèrent que cette majoration introduirait des distorsions de concurrence inacceptables tant sur le marché de gros de l'interconnexion que sur celui de détail de la voix.

Elle créerait un précédent inacceptable qui consisterait à prendre en compte dans l'établissement du tarif d'une prestation de terminaison le déficit qu'engendre, sur les revenus de détail perçus par France Télécom au titre de l'exploitation de ses cabines, la pratique du rappel automatique des fournisseurs de cartes prépayées. Ceci serait contraire à toutes les méthodes que l'ARCEP a employées jusqu'à ce jour pour fixer les tarifs de terminaison d'appels.

S'il s'agissait ici de financer l'absence d'abonnement pour les utilisateurs de cabine, une telle subvention par les tarifs de la terminaison d'appels serait tout aussi contestable, France Télécom détenant un quasi monopole sur l'accès, lui aussi financé au titre du service universel.

Sur le marché de détail, la majoration envisagée introduirait une nouvelle charge d'interconnexion qu'il serait quasiment impossible de répercuter sur le client final.

Pour les opérateurs membres de l'AFORST, la difficulté de répercuter cette surtaxe tient au fait qu'il faudrait, en pratique, créer une nouvelle destination nationale (à un tarif plusieurs fois supérieur à celui applicable aux appels à destination des autres lignes fixes de France Télécom).

Les usagers devraient également être informés du tarif particulier applicable, selon les destinations d'appel, alors que les numéros de cabine téléphonique n'ont aucun format particulier et qu'ils sont fréquemment mis à jour (tous les deux mois, sur environ 180 000 numéros).

Ainsi, dans l'hypothèse où la solution consistant à mettre en œuvre une surtaxe sur le trafic entrant vers les publiphones serait retenue, les opérateurs tiers n'auraient d'autre choix possible que d'opter pour l'une des deux solutions suivantes, tout aussi insatisfaisantes l'une que l'autre :

---

<sup>2</sup> Il semblerait en effet que les opérateurs de cartes aient invoqué, notamment à l'occasion de recours pendants devant le Conseil de la concurrence, des pratiques anticoncurrentielles dont ils seraient victimes sur le marché de détail des cartes de téléphone.

- la première, de ne pas répercuter la majoration dans leur offre de détail et donc voir se détériorer leur marge sur un marché de la téléphonie fixe déjà fragile. Cette situation reviendrait alors à faire subventionner FT par les opérateurs alternatifs ;
- la seconde, de la répercuter, à supposer qu'en pratique ce soit possible compte tenu des difficultés évoquées ci-dessus et, dès lors, de pratiquer un tarif de détail à destination des publiphones plusieurs fois supérieur à celui fixé pour les autres destinations géographiques nationales et, bien supérieur à celui de France Télécom qui n'a pas fait état de sa volonté d'augmenter son propre tarif de détail à destination des cabines. Ceci ne ferait que nuire encore au consommateur et à la concurrence puisque s'ajouterait au revenu tiré de la majoration à l'interconnexion un revenu supplémentaire sur le marché de détail.

Enfin, dans cette hypothèse, on ne pourrait que s'interroger :

- (i) sur la façon dont serait prise en compte ou non cette majoration dans le calcul du coût net de la composante publiphonie du service universel <sup>3</sup>;
- (ii) sur la compatibilité de cette majoration, si elle était répercutée dans les prix de détail, avec le caractère abordable qu'est tenu de respecter le service universel de la voix dont France Télécom a la charge, alors même que ce sont aujourd'hui les populations les plus défavorisées qui utilisent les cabines téléphoniques,
- (iii) sur la taxation des appels qui proviendraient de l'étranger, qui seront probablement exemptés de la nouvelle majoration, créant ainsi une nouvelle source de distorsion de concurrence au surplus de favoriser le retour à des pratiques de reroutage via l'international.

Il nous semble cependant que l'Autorité a elle-même parfaitement identifié les inconvénients de cette première solution et l'inefficacité de celle-ci à moyen terme comme en témoigne l'analyse qu'elle livre dans la partie 5.1 de son document de consultation.

## **2. Affectation d'une tranche de numéros dédiés au publiphones**

L'AFORST comprend mal les raisons exposées par l'ARCEP pour repousser aussi rapidement cette solution, alors que son intérêt potentiel aurait mérité une étude plus approfondie.

---

<sup>3</sup> Conformément à l'article R. 20-35 du Code des postes et communications électroniques, dans le cadre du service universel les coûts du compte publiphonie sont constitués : des coûts d'installation et d'entretien des publiphones ; ces coûts sont fixes avec le trafic et des coûts de réseau général ; ces coûts sont variables avec le trafic. Pour le trafic, les communications au départ et à l'arrivée des publiphones sont prises en compte, y compris les communications utilisant les réseaux d'autres opérateurs. Concernant les recettes, sont notamment pris en compte l'interconnexion pour les communications passées à travers les réseaux d'autres opérateurs au départ et à l'arrivée des cabines et notamment des recettes issues de la « surtaxe cabine » prévue au catalogue d'interconnexion de France Télécom.

En effet, l'Autorité invoque, sans aucune démonstration à l'appui, les investissements conséquents que nécessiterait la renumérotation des numéros dédiés aux cabines téléphoniques dans les SI de France Télécom.

Malgré tout, l'AFORST comprend que cette solution ne serait pas la plus immédiate à mettre en œuvre.

### **3. Interdiction des appels entrants vers les publiphones**

L'AFORST partage l'avis de l'Autorité selon lequel une telle interdiction serait une régression au détriment des consommateurs et, en particulier, aux catégories d'utilisateurs les plus défavorisés économiquement. En conséquence, elle ne souhaite pas voir cette option adoptée.

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

L'AFORST soutient cette solution qui lui semble susceptible de pouvoir progressivement venir à bout d'une pratique de contournement des usages normaux du marché au préjudice de France Télécom, sans pour autant avoir de répercussions négatives sur les utilisateurs ou les autres opérateurs du marché.

En pratique, il lui semble que France Télécom a les moyens de la mettre en œuvre en identifiant, dans le trafic issu de ses publiphones, les appels qui sont assortis de pratique de call back. Pour se faire, France Telecom devra au préalable caractériser le profil de ces appels (appel échoué, rappel immédiat etc...) de manière à rendre inaccessible tout numéro identifié comme celui d'une plateforme de rappel automatique.

Par conséquent, si l'AFORST considère que la fermeture des numéros de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom est la meilleure des solutions, elle tient à souligner que sa mise en œuvre, et notamment la veille nécessaire à l'identification des numéros incriminés devra être de la responsabilité de France Télécom, aucun des autres opérateurs n'ayant les moyens techniques et opérationnels de faire cette veille sur un trafic au départ de numéros France Télécom.