

**CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
SUR LA PRATIQUE DU RAPPEL AUTOMATIQUE AU DEPART DES PUBLIPHONES**

CONTRIBUTION DE NEUF CEGETEL

Boulogne Billancourt, le 25 janvier 2007

L'Autorité sollicite l'avis du secteur par l'intermédiaire d'une consultation publique concernant la pratique de rappel automatique au départ des publiphones, pratique appelée plus communément « call-back ».

Elle demande ainsi un avis sur la pratique de call-back en elle-même ainsi que sur les solutions envisagées, au nombre de quatre.

Neuf cegetel partage l'avis de l'Autorité sur l'intérêt des offres de cartes prépayées, notamment car ces produits exercent une pression concurrentielle sur des tarifs de communication dits « secondaires » d'offres d'accès au service téléphonique fixe et mobile, ce qui bénéficie au consommateur.

Cependant, l'analyse spécifique de l'Autorité montrant le caractère discriminatoire de cette pratique sur le marché de la publiphonie nous semble partielle.

En effet, alors que la surtaxe a été établie en 1999, à un niveau tarifaire particulièrement élevé, son existence et en corollaire les coûts supportés n'ont jamais été remis en cause et ce alors que le marché des communications fixes a connu une grande mutation : développement extraordinaire de l'offre mobile, érosion globale du fixe, apparition de forfaits illimités, croissance des call-shops...

Entre 1998 et 2005, le volume de trafic émis au départ des publiphones a baissé de près de 3,5 milliards de minutes alors que pendant la même période le volume de trafic émis à partir des cartes prépayées a augmenté de 949¹ millions de minutes. (1,298 milliard en 1998 à 2,247 milliard en 2005).

Pendant cette même période le trafic émis à partir des téléphones mobiles est passé de 10 milliards de minutes à plus de 80 milliards de minutes, soit 70 milliards de minutes ! L'Autorité reconnaît d'ailleurs dès l'an 2000, dans son rapport annuel, que «Le segment de la publiphonie est en pleine décroissance, certainement du fait d'une substitution de l'usage du téléphone mobile aux cabines téléphoniques. »

Depuis 1998 plus de 3000 callshops² ont été ouvertes en France dans des zones à forte population ethnique et ce nombre est en croissance constante. Même si le volume de trafic émis depuis les callshops ne peut être mesuré, il participe pour beaucoup à l'érosion du trafic émis depuis les publiphones.

Il faut donc relativiser la responsabilité de l'essor du callback dans la baisse du trafic au départ des cabines et donc dans la diminution des revenus de ce segment de marché.

Ces éléments mettent aussi en exergue le principe même de la pérennité économique d'une offre de publiphonie indépendamment de celle à caractère obligatoire pour l'opérateur de service universel. C'est bien parce que son plus grand utilisateur reste France Télécom que les cabines hors champ SU, existent toujours.

¹ rapports public d'activité de l'ARCEP de 1998 à 2005

² source : étude Callshop par www.pabx-fr.com.

En effet et alors que l'ARCEP indique dans sa consultation que : « 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. », il est important de constater que ces chiffres ne tiennent pas compte ni des volumes des ventes, ni des volumes de minutes ni du chiffre d'affaires des télécartes³.

Selon le Bureau Nationale de Vente de la Télécarte⁴, environ 50 millions de télécartes sont vendues en France chaque année. Les télécartes (cartes à puce) représentent donc **64%** du marché global des cartes post et pré-payées.

L'exclusivité de France Télécom sur ce type de produit, bien plus simple d'utilisation que des cartes à codes est un avantage concurrentiel non négligeable qu'il convient de prendre en compte dans l'équation économique des publiphones.

Il semble donc nécessaire, afin de permettre l'exercice d'une concurrence loyale sur le marché de l'accès et du départ d'appel depuis les publiphones, d'élaborer, sur la base du modèle de coût des communications fixes, un modèle spécifique sur les cartes prépayées à code **et** à puce. Ce modèle permettra d'identifier des éventuels effets de prédation, qui ont pu être caractérisés par les acteurs de carte prépayée et qui ont favorisé l'expansion du call-back, en réponse à la position dominante de France Télécom sur ce marché.

Au-delà de l'équation économique, ce modèle devra également spécifier trois inégalités opérationnelles à caractériser avec le secteur:

- la puissance de France Télécom sur le réseau de distribution,
- la simplicité d'utilisation de la Télécarte et
- l'effet ciseau. Cet effet ciseau consiste à faire payer à l'opérateur de cartes la surtaxe publiphonie en départ d'appel pendant que l'appelant est en connexion avec son serveur, et ce alors que l'appel demandé n'aboutit pas : l'opérateur de carte prépayées n'a pas de revenus. Cet effet ciseau représente environ 20% du volume de minutes vendues⁵.

Sous réserve de la création de ce modèle, Neuf Cegetel est prêt à étudier les solutions proposées par l'Autorité.

Sur les solutions envisagées à ce jour, neuf cegetel est totalement opposée à l'extension de la majoration publiphonie au départ du trafic entrant sur les publiphones.

La principale difficulté vient du fait que rien ne permet d'identifier **dans le plan de numérotation national** les ressources utilisées par les publiphones de France Télécom, alors même que l'application d'une surtaxe en terminaison d'appel en modifie complètement l'économie.

A ce jour, cette prestation et sa facturation n'existent pas et nécessitent, aussi bien dans notre système d'information que dans le traitement des appels, des modifications majeures. En effet, même si cette majoration est déjà appliquée au départ des publiphones, les mécanismes de reconnaissance mis en œuvre

³ il est mentionné dans les commentaires dans le chapitre sur la publiphonie et cartes que l'activité cartes est « hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur »

⁴ source : www.telecarte.tm.fr . De plus, les offres promotionnelles de début 2006 semble indiquer un volume mensuel supérieur à 2,4millions de Télécarte à 50 UTP (déc 06-1090, déc 06-0843)

⁵ en cohérence avec le niveau d'ASR observé sur un réseau commuté en moyenne

pour les appels au départ des publiphones (traitement spécifique de la classe de l'émetteur) ne sont pas répliqués pour les appels à destination des publiphones.

D'autre part, et nous partageons complètement l'analyse de l'Autorité, dans le cas où il n'y a ni répercussion de la majoration sur le trafic en provenance de l'international ni dans les offres de détail, cette solution offre plusieurs possibilités de fraude.

Il semble en effet délicat de pratiquer des tarifs de communications distincts alors que rien n'identifie le numéro appelé comme étant un numéro de publiphone, et ce alors que le niveau de terminaison d'appel est **4 fois plus élevé** que le plus élevé des tarifs de terminaison d'appel.

Dans le cas où cette surtaxe n'est pas répercutée dans les offres de détail, les opérateurs de cartes pourront exploiter des offres de type « illimité » disponibles dans les marchés résidentiels et entreprises.

De plus et sans répercussion aux opérateurs internationaux, le trafic téléphonique des cartes prépayées, et en priorité le call back, empruntant toujours les routes les plus « cost effective » sera massivement rerouté via l'international, à l'instar du tromboning observé sur les appels mobiles il y a quelques années. D'une part la qualité du service de terminaison nationale sera détériorée via ces reroutages internationaux multiples et d'autre part, certains opérateurs pour éviter des pertes financières casseront les appels. Il est de plus évident que, comme cette surtaxe est appliquée uniquement sur une prestation de gros, elle pénalise directement les concurrents de France Télécom et de ce fait améliore la position de cette dernière sur les marchés de gros amont à sa terminaison d'appel comme le transit pour le trafic en provenance de l'international.

Certes, la solution radicale d'interdiction des appels entrants vers les publiphones est efficace et surtout non-discriminatoire : elle est relativement simple à mettre en place, et fera disparaître la pratique du call back sans avoir à mettre en œuvre une surcharge qui dépositionnera les opérateurs nationaux sur les marchés de cartes et des appels en provenance de l'international. Cette solution est la plus rapide à mettre en œuvre. Toutefois, l'inconvénient majeur reste l'interdiction pour les consommateurs de se faire appeler dans une cabine, et à ce titre semble à exclure.

Aussi, nous sommes prêts à travailler avec France Télécom et les autres acteurs pour faire cesser les pratiques de call-back.

Néanmoins, il nous semble que France Télécom peut faire cesser seul ces pratiques sans pour cela avoir recours à l'aide des opérateurs de collecte nationaux, à l'instar des opérateurs mobiles qui se sont organisés seuls contre le détournement de trafic via des passerelles utilisant des offres de détail pour terminer les appels sur leurs réseaux.

Pour se faire, France Télécom 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. Il semble que France Télécom soit déjà en mesure de réaliser une telle analyse puisqu'elle propose une offre d'identification des appels émis depuis les publiphones à compter du 1er janvier 2007 permettant de prendre les mesures d'interdiction d'appel des numéros en question.

Techniquement seul l'opérateur d'accès peut identifier les numéros de callback, par une analyse des appels entrants et sortants de chaque publiphone. En effet, les transitaires ne sont pas forcément transitaire à chaque étape d'un appel en callback puisque la majorité des appels en callback sont effectués en deux étapes :

- un appel est émis au départ d'un publiphone, et livré par un opérateur de collecte et/ou transit sur la plateforme de l'exploitant de la carte en question,
- ensuite la plateforme de l'opérateur de la carte émet un appel à destination du publiphone émetteur de l'appel de la première étape, via un opérateur de transit ou directement à France Telecom.

Ainsi, et comme un exploitant de cartes peut facilement utiliser plusieurs fournisseurs pour les 2 étapes d'un appel en callback, une surveillance continue sera nécessaire afin d'identifier toutes les routes ainsi que les nouveaux numéros de callback, surtout dans les premiers mois de mise en oeuvre.

Cependant, cette surveillance continue engendrera des coûts récurrents et imprévisibles à ce jour alors qu'une solution de renumérotation peut se définir tout de suite avec certitude.

Neuf cegetel estime donc que seule la renumérotation représente une solution pérenne et viable. Nous regrettons la manque d'explications et de chiffrage de France Telecom concernant les investissements « conséquents » que nécessiteraient la renumérotation des numéros dédiés aux cabines téléphoniques et les modifications dans les systèmes d'information de France Télécom. Il nous semble en effet que le réseau intelligent existant et le mécanisme de traduction lié sont suffisamment dimensionnés pour accueillir quelques 171 000 numéros supplémentaires⁶. Il s'agit donc majoritairement d'un travail de reprogrammation⁷ certes conséquent mais ne nécessitant pas d'investissements dans un réseau en fin de vie, comme le laisse entendre France Télécom.

⁶ correspondant à 2 blocs de 100 000 numéros - 08 AB PX XX XX

⁷ traduction dans un réseau intelligent, renumérotation dans les commutateurs...