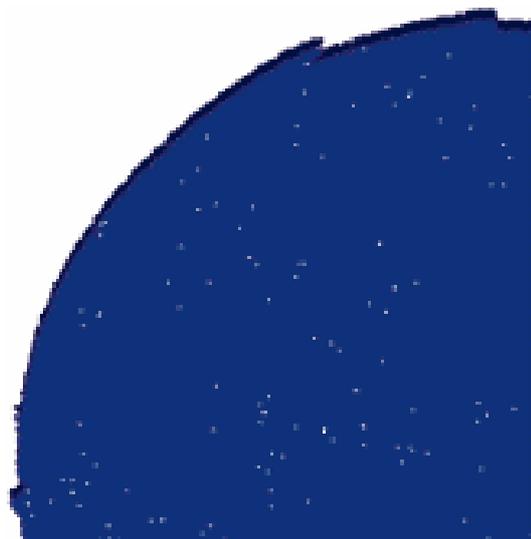


**Consultation publique
sur la pratique de rappel automatique au départ
des publiphones**



AVANT PROPOS

Dans un souci de transparence, l'Autorité a annoncé qu'elle publierait l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires pour lesquelles il a été demandé qu'elles soient limitées autant que possible. Ces parties sont identifiées dans la présente synthèse sous la forme [...].

Ont répondu à la consultation publique :

- France Télécom
- AFORST
- Colt
- Neuf Cegetel
- Telecom Italia France (en collaboration avec la société de services de cartes Intercall)
- Verizon Business
- Central Telecom
- Midi Telecom
- Un fournisseur de services par cartes téléphoniques
- Topmel
- Ykoz

RAPPEL SUR LA CONSULTATION PUBLIQUE

L'Autorité a mis en consultation publique, entre le 22 décembre 2006 et le 25 janvier 2007, son analyse du fonctionnement du marché des cartes téléphoniques, de l'opportunité de faire cesser l'usage des mécanismes de rappel automatique au départ des publiphones et des modalités pratiques permettant d'atteindre cet objectif. La pratique actuelle remet en effet en cause le modèle économique des publiphones et serait de nature à réduire l'offre de publiphonie si elle perdurait.

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, le segment de marché des cartes prépayées à code 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 à code 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.

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS	2
RAPPEL SUR LA CONSULTATION PUBLIQUE	3
SYNTHESE DES REPONSES A LA CONSULTATION PUBLIQUE	6
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 ?	6
2. Pour chaque solution présentée, quelle en est votre analyse en complément ou en réaction à celle menée par l'Autorité ?	9
3. Eléments fournis en complément à ces deux questions	14
CONCLUSION	15

SYNTHESE DES REPONSES A LA CONSULTATION PUBLIQUE

Les contributeurs ont été invités à commenter l'analyse que l'Autorité a fait des pratiques de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom et les modalités qu'elle a identifiées pour les faire cesser.

Des éléments d'information complémentaires ont été adressés et se trouvent synthétisés en dernière partie de ce document.

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 ?

France Télécom partage l'analyse de l'Autorité et précise qu'en 2006, le trafic entrant vers les publiphones représente la moitié du trafic écoulé dans les publiphones et correspond, à près de 90%, à du trafic en rappel automatique (aussi appelés *call back*).

L'**AFORST** souscrit à l'analyse de l'Autorité quant au détournement que constitue une pratique industrialisée du rappel automatique pouvant mettre en péril l'accessibilité au service téléphonique par les publiphones, mais aussi quant à l'importance du rôle joué par les opérateurs de cartes téléphoniques dans le jeu concurrentiel du marché des communications.

L'**AFORST** précise cependant que le chiffre d'affaires de France Télécom s'élèverait à 299 millions d'euros en 2005 selon les états financiers de l'opérateur, a contrario des 240 millions d'euros pour tout le secteur qu'indique l'Autorité sur la base des données de l'Observatoire. En cela, France Télécom détiendrait une position dominante sur le marché, ce malgré l'érosion progressive de celui-ci due à la téléphonie mobile. A cet égard, l'**AFORST** demande que l'analyse économique soit approfondie et que d'éventuels remèdes soient apportés à la situation sur le marché de détail.

Colt apporte des éléments chiffrés :

- le marché des cartes téléphoniques pesait 345 millions d'euros en 2005 avec 75 millions de cartes téléphoniques vendues (50 millions de cartes à puce contre 25 à code dont 15 sont des produits de France Télécom) ;
- France Télécom disposait de 87% de ce marché pour un chiffre d'affaires, là aussi estimé, de l'ordre de 299 millions d'euros, en diminution de 21% par an en moyenne entre 2002 et 2005.

En outre, **Colt** fait référence à un extrait du rapport financier AMF de France Télécom, pour l'exercice 2003, précisant que la baisse des trafics publiphones découle principalement de la croissance de la téléphonie mobile, même si des produits tels que le Ticket Téléphone Maghreb devraient relancer l'activité de l'opérateur et de ses services de cartes pour l'année suivante.

A cet égard, **Colt** demande à l'Autorité de « réévaluer l'impact économique du phénomène du rappel automatique des publiphones, et le partage qu'il convient de faire de son coût global entre France Télécom et ses concurrents carteurs. »

Neuf Cegetel, tout comme l'AFORST, souscrit également à l'analyse selon laquelle les offres de cartes prépayées sont d'importance dans le jeu concurrentiel des communications, mais demande à ce que soit relativisée la responsabilité de la pratique de rappel automatique dans la diminution des volumes de minutes au départ des publiphones car :

- entre 1998 et 2005, le volume de minutes au départ des cabines a diminué d'environ 3,5 milliards de minutes alors même que le trafic émis à partir de cartes prépayées augmentait de 949 millions de minutes passant de 1,298 (en 1998) à 2,247 milliards (en 2005) ;
- le segment de la publiphonie subit un effet de substitution par la téléphonie mobile.

En outre, pour Neuf Cegetel, la publiphonie (hors contrainte de service universel) subsiste car France Télécom en est le plus grand utilisateur, principalement au travers de ses produits Télécarte (cartes à puce) qui représentent, avec environ 50 millions de cartes vendues, de l'ordre de 64% du marché global pré et post payé.

En cela, Neuf Cegetel milite pour que soit revu le modèle de la publiphonie eu égard à :

- la puissance de France Télécom sur le réseau de distribution ;
- la simplicité d'utilisation des Télécarte et l'exclusivité dont en jouit France Télécom ;
- l'effet de ciseau tarifaire consistant à faire payer la surtaxe départ durant la partie inefficace de l'appel, i.e. non génératrice de revenus (environ 20% du volume de minutes vendues).

Telecom Italia France regrette l'absence d'une analyse économique plus approfondie. En outre, l'opérateur s'oppose à l'analyse de l'Autorité selon laquelle « *la pratique de rappel automatique crée des conditions de concurrence artificiellement favorables aux concurrents de France Télécom* ». En effet, selon Telecom Italia France, ceci ne vaudrait que si les cartes à puce contribuaient effectivement au recouvrement des coûts des cabines. L'opérateur conclut ainsi qu'aucune décision relative à la pratique de rappel automatique ne saurait être prise tant que le Conseil de la concurrence n'aura pas statué sur les plaintes déposées pour abus de position dominante de France Telecom sur le marché des cartes (cf. la dernière partie pour les éléments d'information complémentaires relatifs à l'analyse du marché de détail).

Tout en s'accordant avec l'Autorité sur le caractère nécessaire de l'offre de publiphonie, Telecom Italia France rejette l'idée selon laquelle la pratique de rappel automatique remettrait en cause la pérennité des cabines et ne pourra adhérer à l'analyse de l'ARCEP « *sans disposer au préalable de garanties sur l'application par France Télécom pour ses propres services de la surtaxe sur les appels sortants et sans éléments chiffrés sur le poids des différents modes de financement dans le recouvrement des postes de coûts* ». Dans l'attente que ces garanties aient été obtenues, Telecom Italia France souhaite que l'Autorité demande à France Télécom un nouveau report de l'entrée en vigueur de l'extension de la majoration publiphonie du trafic sortant au trafic entrant vers les publiphones.

Verizon Business s'accorde avec l'analyse de l'Autorité sur l'importance des offres de téléphonie par cartes dans le jeu concurrentiel du marché des communications, mais aussi sur l'importance de la publiphonie et sur les effets négatifs des pratiques de rappel automatique au départ des cabines. Cependant, l'opérateur souhaite lui aussi que soit nuancée la responsabilité portée par ces pratiques dans la diminution du trafic sortant des cabines, notamment en tenant compte du volume relevant bien des cartes prépayées à code sur le volume total de trafic au départ des publiphones. En effet, le trafic serait majoritairement généré par les Télécarte de France Télécom.

Verizon Business, expliquant que France Télécom impose des surtaxes différentes selon que l'appel est à destination d'un numéro gratuit ou d'un 118XYZ et qu'elle ne s'applique pas ces surtaxes, demande qu'un audit du « *dispositif de financement de la publiphonie* [soit mené] *avant toute modification du régime existant actuellement* » et que la contribution de France Télécom au financement de l'infrastructure de ses publiphones soit ainsi étudiée.

Central Telecom ne souscrit pas à l'analyse de l'Autorité selon laquelle la pratique de rappel automatique au départ des cabines remet en cause la pérennité de celles-ci, mais explique au contraire qu'une interdiction du *call back* priverait les franges de la population qui ne disposent pas de suffisamment de ressources pour posséder une ligne de téléphonie fixe ou mobile d'accéder au service téléphonique. Une telle interdiction irait à l'encontre des objectifs de l'Autorité précisés à l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques.

Central Telecom ajoute que la pratique de rappel automatique, dans l'activité de cartes prépayées, n'est pas significative, le poids du *call back* sur son volume de minutes sortantes, en 2006, étant de [...] minutes *call back* (au départ d'un accès résidentiel ou d'une cabine) sur un total de [...]. De même, sur son chiffres d'affaires, Central Telecom évalue à environ [...] % les recettes issues du *call back*.

Central Telecom regrette que l'Autorité n'ait pas fourni le volume de minutes générées par les pratiques de rappel automatique, ni même précisé en quoi le volume actuel de minutes au départ des publiphones (829 millions de minutes en 2005 selon l'Observatoire de l'ARCEP) ne suffit pas aujourd'hui à couvrir leurs coûts. Enfin, Central Telecom, en s'appuyant sur les mêmes chiffres que d'autres opérateurs, et notamment Neuf Cegetel, juge que l'Autorité n'a pas prouvé la corrélation entre le volume en baisse au départ des publiphones et le volume en hausse en arrivée et généré par des pratiques de rappel automatique. Enfin, Central Telecom souligne que le coût de la composante publiphonie du service universel tend à décroître, montrant ainsi qu'il en est de même des coûts de ces cabines non rentables. Ces éléments justifient, pour Central Telecom, qu'aucune intervention ne soit menée contre les pratiques de rappel automatique qui aurait pour conséquence de priver les consommateurs de tarifs attractifs. Central Telecom précise également que le mécanisme de rappel automatique n'est pas illégal et, que si France Télécom avait jugé que c'était le cas, elle aurait déjà engagé des actions juridiques.

En outre, Central Telecom insiste sur le fait que France Télécom tire un avantage concurrentiel certain des publiphones en étant seule à bénéficier d'un certain nombre de services non accessibles à la concurrence. A cet égard, Central Telecom demande à l'Autorité que soit affectée la charge d'entretien des cabines liée aux cartes à puce de France Télécom exclusivement à France Télécom.

Midi Telecom dénonce la notion même de surtaxe qu'il juge préjudiciable pour le marché et qui constitue un avantage concurrentiel pour France Télécom affirmant ainsi qu'elle « *ne la facture pas à son juste coût aux utilisateurs de ses cartes* ». Midi Telecom ajoute que l'adoption d'une mesure qui mettrait fin à la pratique du rappel automatique au départ des publiphones ne ferait qu'augmenter la part de marché actuelle de France Télécom (85% se décomposant en 100% des 50 millions de cartes à puce et 55% des 25 millions de cartes à code).

Ykoz partage l'analyse de l'Autorité mais considère comme préjudiciable que la pratique de rappel automatique cesse en cela qu'elle « *rendrait de facto le monopole à France Télécom sur une partie de son réseau* ». Dès lors, Ykoz explique que, dans un tel contexte, la présélection au départ des publiphones devrait être possible.

2. Pour chaque solution présentée, quelle en est votre analyse en complément ou en réaction à celle menée par l'Autorité ?

S'agissant de l'ensemble des solutions qu'a pu présenter l'Autorité, et quelle que soit celle qui sera retenue, l'**AFORST** attire l'attention sur la nécessité de tenir compte de la « *situation économique et concurrentielle réelle du marché de détail des cartes téléphoniques* ».

Selon **Central Telecom**, aucune des solutions présentées par l'Autorité, et pour lesquelles les commentaires des contributeurs sont synthétisés à la suite, ne lui semble aujourd'hui applicable ; en outre, elles iraient à l'encontre de l'objectif de pérennité du service publiphonique. Enfin, Central Telecom précise que, dans le cas où une des solutions serait adoptée, elle ne pourrait être appliquée aux cabines relevant du service universel.

Du fait des conditions particulières que connaîtraient les DOM (coûts d'exploitation élevés, etc), **Ykoz** demande que, si la pratique de rappel automatique devait cesser, qu'elle ne cesse qu'en France métropolitaine.

2.1 Sur l'extension de la majoration départ au trafic entrant sur les publiphones

France Télécom soutient cette solution.

Elle explique qu'il existe des solutions techniques permettant d'implémenter la répercussion de la majoration (solutions réseaux utilisant les protocoles SSUTR2 et SSURF, et solutions SI s'appuyant sur le fichier de numéros des publiphones transmis mensuellement).

France Télécom estime que cette solution est la seule viable et s'oppose à l'analyse de l'Autorité :

- sur l'adaptation des marchés du transit à la répercussion de la majoration publiphonie :
 - les opérateurs de collecte supportent déjà aujourd'hui des terminaisons d'appel tiers supérieures à celles de France Télécom. Les volumes en arrivée, entre lesdits réseaux tiers et les publiphones, sont d'ordres de grandeur différents : plusieurs milliards de minutes à destination de plusieurs millions de numéros vs. plusieurs centaines de millions de minutes vers 170 000 numéros stables dans le temps ;
 - sur le marché international, et de manière naturelle, France Télécom restera vigilante à toute forme de « tromboning », i.e. de recours à des offres de transit d'opérateurs internationaux, comme contournement à la majoration publiphonie arrivée demandée. En outre, France Télécom précise que les capacités des commutateurs internationaux devraient être dépassées par un flux de l'ordre d'un milliard de minutes et ainsi alerter les opérateurs français.

- sur l'adaptation des marchés de détail à l'application de la majoration publiphonie :
 - le poids d'une non répercussion de la majoration publiphonie arrivée sur les offres de détail est « *largement supportable* », le trafic à destination des publiphones de France Télécom représentant 0,03% du trafic à destination des accès fixes ;
 - il existe peu de risques de pratique de « *hérissons à publiphonie* » du fait de la surveillance déjà assurée par les opérateurs des offres d'abondance.

France Télécom rappelle qu'elle met à disposition des opérateurs, depuis le 1^{er} janvier 2007, une offre détaillant les données de facturation relatives aux communications émises depuis des clients identifiés par leurs numéros à destination des publiphones. Ces données sont distinctes de la facture relative à l'interconnexion. En cela, France Télécom s'oppose au caractère « *prohibitif* » qu'auraient les travaux d'adaptation des opérateurs pour assurer la répercussion. Cette majoration créerait des terminaisons d'appel « noyées » dans le plan, comme le sont celles des opérateurs alternatifs.

Enfin, France Télécom juge raisonnable le délai de 8 mois qui a été donné pour se préparer à cette mesure.

L'**AFORST** s'accorde sur l'analyse que l'Autorité a fait de cette solution et s'oppose à cette mesure qui reviendrait à prendre en compte le déficit d'accès encouru par France Télécom, du fait du rappel automatique, dans le tarif de la terminaison d'appel, ce a contrario des méthodes retenues jusqu'ici par l'Autorité. En outre, le financement de l'accès de la cabine est lui aussi contestable du fait du quasi-monopole sur l'accès dont jouit France Télécom.

L'**AFORST** explique en outre que la difficulté à répercuter la majoration publiphonie est liée à la nécessité que les opérateurs auraient à devoir identifier une nouvelle destination nationale. De même, les utilisateurs devraient être informés de ce niveau tarifaire particulier sur des numéros qui ne sont pas distincts des autres.

Conséquemment, les opérateurs tiers devraient opter soit pour la non répercussion de la majoration dans leurs offres de détail, soit, dans le cas d'une répercussion possible, pratiquer un tarif de détail à destination des publiphones plusieurs fois supérieur à celui fixé pour les autres destinations nationales géographiques.

L'**AFORST** s'interroge sur la bonne prise en compte par France Télécom, dans ses tarifs de détail, de la majoration publiphonie entrante si son application était décidée.

Colt s'oppose à cette solution qui reviendrait à couvrir un déficit d'accès par un tarif de terminaison d'appel et qui serait contraire aux méthodes jusqu'ici prônées par l'Autorité.

Dans l'éventualité de la mise en œuvre de cette extension de la majoration publiphonie départ au trafic entrant vers les cabines, Colt créerait une destination « publiphones France Télécom » dans toutes ses offres (opérateurs et entreprises) de sorte à se prémunir contre les risques liés aux « puits de trafic » et ne pas avoir à établir de nouveaux contrats pour le trafic international ou implémenter un système de détection des fraudes.

Neuf Cegetel exprime son désaccord quant à cette solution du fait de l'impossibilité d'identifier les numéros des publiphones dans le plan de numérotation national. Si elle était retenue, l'opérateur devrait développer son système de facturation, le système mis en œuvre pour la facturation au départ des publiphones n'étant pas répliquable en terminaison. En outre,

Neuf Cegetel s'accorde avec l'analyse de l'Autorité sur les risques de contournement possible.

Telecom Italia France est opposé à l'application d'une surtaxe dont le montant ne serait pas orienté vers les coûts, ce conformément à la décision n°05-0571¹. En cela, l'opérateur conteste le montant de la majoration qui aurait dû, selon lui, diminuer du fait de son application sur les trafics sortant et entrant, et ce dans un contexte de diminution des coûts de la publiphonie et de décroissance du parc. En outre, Telecom Italia France considère que le tarif de terminaison d'appel sur les publiphones de France Télécom devrait être cohérent avec le tarif de terminaison d'appel fixé, par la décision n°06-0551², à la valeur de 1,088 centimes d'euros HT/minute de sorte à ne pas faire peser de charges excessives sur l'opérateur contraint d'y terminer l'appel.

Telecom Italia France, dans l'hypothèse où la majoration publiphonie arrivée serait la solution retenue et appliquée, demanderait à l'Autorité qu'elle obtienne des engagements sur l'application non discriminatoire pour France Télécom de la surtaxe sur ses tarifs de détail.

Verizon Business partage l'analyse de l'Autorité et explique que si cette solution était adoptée il lui faudrait répercuter la majoration, non seulement sur son offre de transit national, mais aussi sur son offre de détail pour « *se protéger contre un usage anormal d'accès téléphoniques primaires* ».

Central Telecom souscrit à l'analyse de l'Autorité des difficultés que pose cette solution et souligne notamment le risque d'illisibilité tarifaire au détail.

Central Telecom avance la solution d'une baisse de la majoration publiphonie qui créerait un cercle vertueux en désincitant les consommateurs à recourir aux mécanismes de rappel automatique. L'accroissement du volume ferait plus que compenser la diminution de la recette par appel pour France Télécom.

Midi Telecom juge « insensée » cette mesure sans que les numéros de cabines ne soient identifiables.

Ykoz rejoint France Télécom sur les risques de « tromboning » par l'international et suggère, comme autre solution, que tout appel vers un numéro vert au départ d'une cabine soit bloqué.

2.2 Affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones

France Télécom juge cette solution inenvisageable quelle que soit sa forme :

- sous la forme d'une renumérotation : les commutateurs d'abonnés du réseau RTC ne gèrent pas la ressource Z de façon autonome. Aussi, faire apparaître un Z=9 pour les appels émis depuis les publiphones supposerait des développements dans le cœur de réseau RTC que ni France Télécom ni les constructeurs jugent fiables ;

¹ Décision n°05-0571 en date du 27 septembre 2005 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre

² Décision n°06-0551 en date du 30 mai 2006 se prononçant sur un différend opposant les sociétés France Télécom et Neuf Télécom

- sous la forme d'une traduction : la mise en œuvre d'un mécanisme de traduction permettant aux publiphones d'être appelables sous un format de numérotation Z=9 imposerait également de forts développements SI (plusieurs millions d'euros), des délais importants (deux ans) et des coûts de modification de l'affichage des cabines.

L'AFORST considère que cette solution aurait mérité d'être analysée plus en détail, notamment eu égard aux investissements que devrait concéder France Télécom.

Colt, dans la mesure où, notamment, « *la publiphonie est un service, servant non seulement à émettre, mais à recevoir des appels en dehors de tout abonnement, et que le tarif de détail des communications nationales a (...) tendance à être englobé dans le prix de l'abonnement* », considère que l'on peut associer un appel vers une cabine à un appel vers un service à valeur ajoutée et que, conséquemment, les cabines devraient être renumérotées en 082B.

Neuf Cegetel estime que l'opération de renumérotation est la plus efficace pour faire cesser les pratiques de rappel automatique au départ des publiphones. D'une part, le coût de cette mesure est identifiable dès son implémentation (contrairement à des solutions telles que la surveillance et la fermeture des numéros de rappel automatique). D'autre part, sa mise en œuvre paraît aisée, de même que les investissements pour accueillir 170 000 numéros supplémentaires dans le réseau intelligent et le mécanisme de traduction, probablement pas conséquents ; il s'agirait plus d'une pratique de reprogrammation que d'investissements purs dans un réseau en fin de vie.

Telecom Italia France émet des réserves sur cette solution car elle est corrélée à la solution qui consisterait à appliquer la majoration publiphonie sur le trafic entrant sur les cabines de France Télécom.

Verizon Business souhaiterait que cette option soit étudiée plus avant.

Central Telecom souscrit à l'analyse de l'Autorité.

2.3 Interdiction des appels entrants vers les publiphones

France Télécom soutient l'Autorité dans son analyse selon laquelle cette solution n'est pas envisageable.

Colt, Telecom Italia France et Verizon Business partagent l'opinion de l'AFORST selon laquelle cette solution est régressive vis-à-vis des consommateurs et que son application n'est pas souhaitée.

Neuf Cegetel s'accorde avec l'Autorité sur l'efficacité de la mesure mais aussi, sur l'impossibilité de sa mise en œuvre du fait de l'impact direct sur le consommateur.

Central Telecom rejoint l'Autorité et ajoute qu'une telle interdiction irait à l'encontre de la définition du service de publiphonie que doit mettre en œuvre l'opérateur de service universel, au cas d'espèce France Télécom, et qui consiste en « *la mise à disposition du public sur le domaine public des installations, dénommées publiphones, permettant d'accéder sans restriction au service téléphonique au public* ».

2.4 Fermeture des numéros de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom

France Télécom explique que cette solution n'est pas envisageable en pratique du fait du nombre élevé de numéros à fermer au départ de ses publiphones (plusieurs dizaines de milliers de numéros qui génèrent 80% des appels inefficaces, sur la base d'une étude réalisée entre le 30/11/2006 et le 11/12/2006).

Plus précisément :

- les publiphones n'ont pas la capacité à bloquer un tel nombre de numéros ;
- même si elle optait pour un blocage des numéros, France Télécom serait discriminante ;
- France Télécom ajoute que le blocage des appels à destination des numéros spéciaux n'est possible que par blocs de 10000 numéros dans lesquels il existe *a priori* au moins un numéro n'assurant pas de rappel automatique et justifiant l'impossibilité de bloquer la tranche.

France Télécom n'identifie que les opérateurs de collecte comme acteurs pouvant effectivement bloquer les numéros de rappel automatique.

En outre, France Télécom précise qu'il existe déjà, et se développeront, des contournements à une telle mesure, notamment par la mise à disposition de « nouveaux » numéros (par inscription sur un site Internet puis envoi par sms ou email par exemple). Ces numéros pourraient d'ailleurs être géographiques et, réglementairement, non soumis à de tels blocages.

France Télécom conclut sur l'inefficacité de la mesure tant bien même elle serait accompagnée d'une veille et d'un effort de réactualisation.

L'**AFORST** soutient cette solution considérant que France Télécom a la capacité à détecter le trafic de *call back* au départ des publiphones (après caractérisation de celui-ci). A cet égard, l'**AFORST** insiste sur la responsabilité de la veille qui ne peut revenir qu'à France Télécom.

Colt considère que cette solution ne permettra pas de capter les fraudeurs, i.e. ceux refusant de fermer spontanément et volontairement leur numéro de rappel automatique des cabines. En outre, l'opérateur considère comme non assurée la capacité qu'aurait France Télécom à identifier les numéros incriminés eu égard aux pratiques de *call back*.

Neuf Cegetel se dit prêt à collaborer avec France Télécom à l'extinction des pratiques de rappel automatique au départ des publiphones même s'il juge que l'opérateur historique peut s'en charger seul. En effet, France Télécom a montré, par l'offre d'identification des numéros qu'elle propose aux opérateurs, qu'elle est en mesure d'assurer cette démarche elle-même sous réserve d'une bonne caractérisation des numéros potentiellement incriminables. Neuf Cegetel renforce sa position en expliquant que seul l'opérateur d'accès est en position de suivre l'ensemble des trafics, les opérateurs de transit n'étant pas forcément transitaires à chaque étape d'un appel en *call back*.

Dans l'hypothèse où cette mesure serait retenue, **Telecom Italia France** demanderait à ce que les coûts de gestion liés à la veille soient supportés par France Télécom.

Verizon Business juge la solution « *comme la plus séduisante* » mais considère que sa réussite dépend uniquement de la capacité de France Télécom à identifier dynamiquement les numéros de rappel automatique.

Central Telecom attire l'attention sur le fait qu'une telle mesure priverait nombre de consommateurs d'accéder au service téléphonique grâce à « *des tarifs compatibles avec leurs moyens* ». En outre, l'opérateur rappelle le caractère disproportionné de la mesure au regard de l'effet marginal de la pratique de *call back*.

Topmel ne souscrit pas à l'analyse de l'Autorité et exprime sa crainte quant à la coupure de numéros non incriminables, mais aussi quant au fait que les opérateurs mobiles puissent par la suite réclamer le même « *privilège* ». Topmel estime enfin qu'il revient à France Télécom, pour ses cabines ne relevant pas des contraintes de service universel, de les retirer ou de leur assigner une tranche de numéros dédiés.

3. Eléments fournis en complément à ces deux questions

Telecom Italia France explique que le *call back* est en fait une réponse à une distorsion de concurrence au bénéfice de France Télécom et n'en a pas la source.

Telecom Italia France développe son argumentation sur plusieurs axes.

S'agissant de « *la position dominante de France Télécom sur le marché des cartes prépayées à partir des publiphones* », Telecom Italia France :

- explique que le marché des cartes prépayées à puce se caractérise par l'absence de concurrence et la stabilité des tarifs de détail, et que celui des cartes à code par une concurrence effective mais limitée (seuls 10 millions de cartes sur les 28 en 2005 ont été vendues par des opérateurs concurrents de France Télécom) ;
- en déduit que France Télécom a une part du marché global des cartes prépayées de 87% dont 73% ont un usage strictement réservé aux cabines, soit un total de 13% de cartes concernées par la problématique du *call back*.

S'agissant du « *mode de financement des publiphones* », Telecom Italia France :

- regrette que l'impact financier de la stratégie de France Télécom de diminution du parc de cabines combinée à leur redéploiement sur les zones rentables ne soit pas analysé ;
- rappelle en outre que le coût de la composante publiphonie du service universel tend à diminuer sous l'effet d'une baisse des coûts d'installation et d'entretien des cabines ;
- explique que le financement des publiphones est assuré par :
 - le fonds de compensation au titre du service universel pour 30% du parc ;
 - les recettes de la publiphonie ;
 - la majoration publiphonie départ, pour laquelle l'opérateur soutient que, de manière discriminatoire, elle est appliquée aux seuls tarifs des communications émises grâce à des cartes à code.

CONCLUSION

Sur la base de l'analyse des réponses à la consultation publique qu'elle a menée, l'Autorité se prononce ici sur certains éléments apportés par les contributeurs et conclut sur les modalités qu'elle juge nécessaires de mettre en œuvre pour faire cesser la pratique de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom.

Parmi les facteurs expliquant la diminution des volumes de minutes au départ desdits publiphones, l'Autorité s'accorde sur le caractère significatif du développement des usages de téléphonie mobile. Cependant, même si les pratiques de rappel automatique ne sont donc pas les seules responsables de cette décroissance du trafic, elles n'en demeurent pas moins un accélérateur certain et artificiel de cette tendance et, conséquemment, un accélérateur également de la diminution du nombre de publiphones rentables. Si cette tendance perdurait, l'offre de publiphonie pourrait s'en trouver affectée.

S'agissant de la situation sur le marché de détail des cartes téléphoniques, l'Autorité ne peut exclure que France Télécom y bénéficie d'une position dominante, mais rappelle que seul l'abus de position dominante est condamnable. A cet égard, un tel abus n'a pu être démontré et il ne relève pas des compétences d'une autorité de régulation sectorielle de mener les investigations qui permettraient d'identifier et de condamner un éventuel abus de la sorte.

L'Autorité confirme ainsi l'analyse qu'elle a exposée dans son document mis en consultation publique.

Ce document visait également à recueillir des commentaires sur les modalités pouvant être envisagées pour faire cesser les pratiques de *call back* cabines. A cet égard, il ressort des contributions que la solution consistant à fermer les numéros de rappel automatique, spécifiquement et uniquement au départ des publiphones, est celle emportant le moins de conséquences négatives.

Dès lors qu'elle aura été adoptée par l'Autorité et homologuée par le ministre en charge des communications électroniques, conformément aux dispositions de l'article L. 36-6 du CPCE, la décision relative aux services à valeur ajoutée³ apportera une assise juridique au refus d'ouverture d'un numéro permettant le rappel automatique au départ de ses cabines. Il reviendra donc aux opérateurs de collecte de procéder à la fermeture de ces numéros, dont ils sont attributaires, auprès des fournisseurs de services par cartes téléphoniques les exploitant et avec lesquels ils ont pu contracter des accords.

Dans l'attente du constat de succès de la mesure consistant à fermer les numéros de rappel automatique au départ des publiphones de France Télécom, et faute de disposer de solutions alternatives plus adaptées, l'Autorité prend acte de la décision de l'opérateur de mettre en œuvre, au 1^{er} avril 2007, sa solution d'extension de la majoration publiphonie au trafic entrant, annoncée aux opérateurs par courrier le 24 juillet 2006. L'Autorité partage en effet l'objectif de France Télécom de lutter contre les mécanismes de *call back* cabines et de

³ Décision portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée

recouvrer les coûts de l'infrastructure d'accès de celles-ci afin de ne pas réduire artificiellement l'offre de publiphonie.

Cependant, l'Autorité attend de France Télécom qu'elle retire sa majoration sur le trafic entrant dès lors que les pratiques de rappel automatique au départ de ses publiphones seront devenues marginales. En effet, dans une telle situation, la seule majoration actuellement en place sur le trafic au départ de ses cabines devrait lui permettre de recouvrir ses coûts d'accès.

A l'issue d'une période d'un an, l'Autorité évaluera les effets des mesures ainsi mises en place. Si ce bilan se révélait insatisfaisant eu égard aux objectifs qu'elle s'est fixée et qu'elle a exposés dans sa consultation publique, l'Autorité pourrait alors engager une réflexion sur la solution en vigueur chez certains de nos voisins européens et consistant à interdire les appels entrants à destination des publiphones.