

**Consultation publique de l'ARCEP  
sur la pratique de rappel automatique au départ des publiphones  
22 décembre 2006 - 25 janvier 2007**

**Réponse de France Télécom**

Synthèse

Au terme de l'analyse ci-dessous, France Télécom :

- Rejoint l'analyse de l'Autorité écartant les scénarii 5.2 (affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones) et 5.3 (interdiction des appels entrants) ;
- Apporte des éléments démontrant qu'il n'est **pas possible** techniquement et opérationnellement, **de mettre en œuvre le scénario 5.4 de fermeture des numéros de rappel automatique**. Pour mettre fin à 80% des appels générant du call back, il faudrait ainsi fermer plusieurs dizaines de milliers de numéros ;
- Considère que **la seule solution efficace et durable** pour mettre fin au rappel automatique au départ des publiphones consiste en **l'application de la majoration publiphonie sur le trafic entrant** vers les publiphones (scénario 5.1). En outre, en tenant compte du fait que les acteurs opérants tant sur les marchés de gros que de détail ont déjà dû s'adapter à la disparité des niveaux de terminaison d'appel sur le marché national, il semble que le coût marginal d'une telle solution pour le secteur serait relativement faible.

Les Annexes 1, 2, 3 et 4 sont soumises au secret des affaires, ainsi qu'une donnée en page 3 signalée par [...].

Question : 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 et l'objectif de l'Autorité visant à mettre fin à l'usage des mécanismes de rappel automatique au départ des publiphones. France Télécom tient également à souligner qu'en 2006, le trafic entrant vers les publiphones représentait la moitié du trafic écoulé dans les publiphones, et correspond à près de 90% à du call back cabine.

Le call back est donc loin d'être un phénomène marginal. Bien au contraire, France Télécom ne peut que constater l'accentuation du phénomène et confirmer à cet égard la justesse de l'analyse de l'Autorité selon laquelle cette pratique met en danger la pérennité d'une offre de publiphonie économiquement viable.

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

Par souci de clarté dans son propos, France Télécom préfère répondre à cette question en examinant les scénarii dans un ordre légèrement différent de celui proposé par l'Autorité

## **5.2. Affectation d'une tranche de numéros dédiés aux publiphones**

Comme l'Autorité le conclue elle-même, cette solution n'apparaît pas envisageable, en effet :

- Les publiphones sont raccordés à des Commutateurs d'Abonné du réseau RTC, incapables de gérer la ressource de numérotation Z de façon autonome. Dès lors, faire apparaître un Z=9 pour les appels émis depuis des publiphones supposerait la mise en œuvre de développement dans le cœur logiciel des commutateurs RTC, ce que les fournisseurs de France Télécom ne sont plus capables de faire sans mettre en danger la fiabilité du Réseau Téléphonique Commuté.
- Par ailleurs, mettre en place un mécanisme de traduction qui permettrait aux publiphones d'être appelables sous un format de numérotation en Z=9 supposerait l'engagement de coûts et un délai important, une évolution des Systèmes d'informations de détail et de gros de France Télécom et des Opérateurs Tiers, une renumérotation et un déploiement d'un affichage spécifique dans plus de 170 000 cabines. Une telle opération est irréalisable en pratique, car non seulement elle prendrait probablement plus de deux ans, mais elle coûterait plusieurs dizaines de millions d'euros.

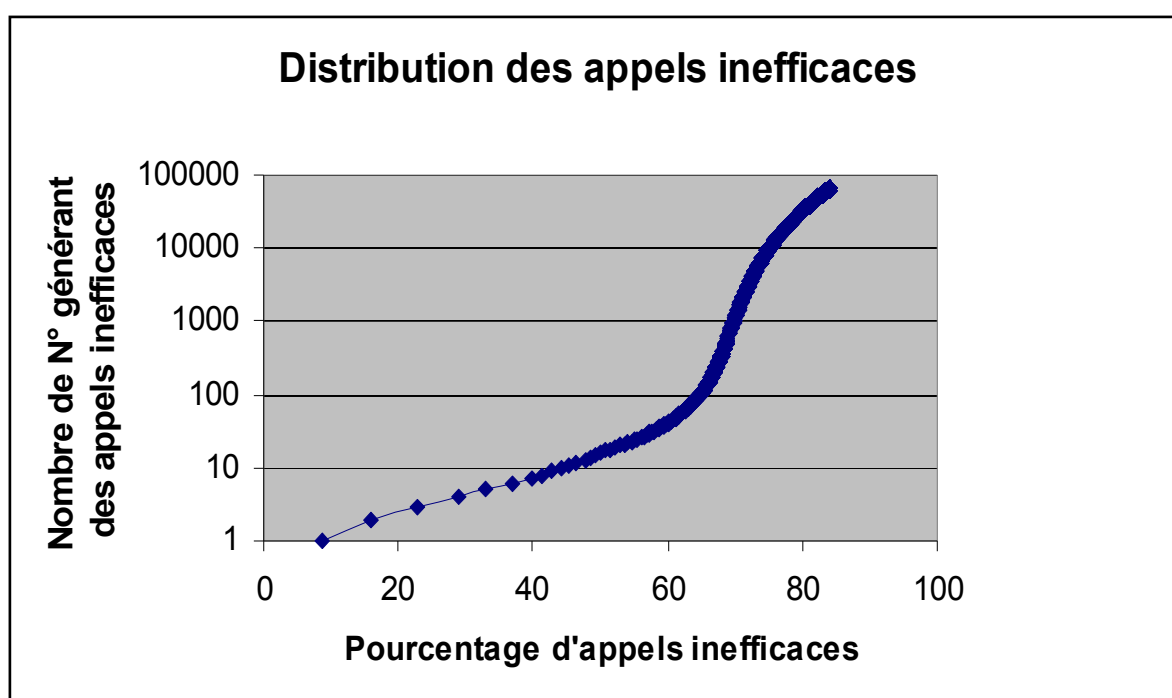
## **5.3. Interdiction des appels entrants vers les publiphones**

France Télécom souscrit à l'analyse de l'Autorité selon laquelle cette solution aurait de nombreux impacts négatifs, en limitant en particulier des usages légitimes et répandus. Dès lors cette solution n'apparaît pas envisageable.

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

Cette solution, bien que séduisante sur un plan théorique, n'est dans la pratique pas applicable.

Le graphique ci-dessous présente la distribution du nombre de numéro ayant conduit à l'émission d'appels inefficaces au départ des publiphones de France Télécom du 30 novembre au 11 décembre 2006.



France Télécom constate que pour bloquer ne serait-ce que 80% des appels inefficaces, il lui faudrait être en mesure de repérer et de bloquer en temps réel plusieurs dizaines de milliers de numéros à 10 chiffres. Ceci ne peut être raisonnablement envisagé :

- Les publiphones ne sont techniquement pas capables de bloquer les appels vers plus [...] numéros. En outre, quand bien même l'Autorité considérerait qu'il soit possible de donner la faculté sur le plan réglementaire à France Télécom de bloquer les appels vers les numéros générant du call back, ce blocage ne pourrait être effectué de façon non discriminatoire et pérenne, puisque la liste de ces numéros est susceptible d'évoluer ;
- Comme France Télécom a eu l'occasion de le rappeler dans sa réponse à la consultation publique sur les services à valeur ajoutée, le réseau téléphonique commuté de France Télécom n'est en mesure de bloquer les appels à destination des

numéros spéciaux que par bloc de 10 000 numéros. Comme il est probable que dans chaque bloc il existe au moins un numéro n'engendrant pas de call back cabine, il est totalement inenvisageable de bloquer l'ensemble de ladite tranche ;

- De fait, les seuls acteurs qui seraient - peut être - en mesure de bloquer l'accès à certains numéros pourraient être les opérateurs « arrivée » ... mais ces derniers n'ont à ce jour aucun intérêt à couper leur propres clients organisant le contournement de la majoration publiphonie sur les appels départ..

Une veille sommaire sur les activités des acteurs intervenants sur le marché permet d'illustrer l'ampleur du phénomène auquel France Télécom doit faire face. Comme l'Autorité pourra le constater en consultant l'annexe 3 :

- Il existe au moins deux sites web qui proposent explicitement aux utilisateurs de s'inscrire pour obtenir des numéros d'accès par email ou par SMS, ce qui permet d'attribuer pratiquement à chaque utilisateur un numéro d'appel différent.
- La plupart des sites des « carteurs » proposent à leurs utilisateurs de s'inscrire pour commander des cartes prépayées. Ce mécanisme permet ou permettra probablement également de d'attribuer un nombre considérable de numéros d'appel.

Ces seuls mécanismes rendent de fait toute veille et réactualisation de la liste des numéros bloqués illusoire.

France Télécom note en outre qu'une utilisation aussi inefficace des ressources de numérotation non géographiques ne paraît pas conforme à une bonne gestion du plan de numérotation nationale, dont l'Arcep est garante.

France Télécom constate également qu'un système de call back pourrait être mise en œuvre, au prix d'une petite complexification de l'ergonomie du service, en s'appuyant sur des ressources de numérotation géographique, à destination desquels il semble a priori, en l'état de la réglementation, ainsi que techniquement, difficile de bloquer les appels.

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

Comme l'Autorité le rappelle, France Télécom, « *dans la perspective de rétablir l'équilibre financier de ses publiphones et de rétablir une concurrence loyale sur le marché* » a informé l'ensemble des opérateurs de communication électronique de son intention d'appliquer au 1<sup>er</sup> avril 2006 au trafic entrant vers les publiphones la majoration publiphonie de 3,46 cent€/min qui s'appliquait jusque-là sur le trafic au départ des publiphones.

France Télécom a publiquement informé les opérateurs dès juillet 2006, et a rappelé à ceux d'entre eux qui lui ont écrit que cette évolution était largement prévisible au regard des volumes de trafic de call back qu'ils engendraient, et que les solutions techniques permettant d'implémenter la répercution de cette majoration (solutions réseau – utilisant les protocoles SSUTR2 et SSURF, et solutions SI – utilisant le fichier des numéros des publiphones transmis mensuellement par France Télécom) étaient disponibles depuis plusieurs années.

France Télécom a également rappelé aux opérateurs qu'il était de leur devoir d'informer leurs clients de l'application de cette majoration.

France Télécom estime que cette solution est a priori la seule solution viable, et que les critiques portées par le document d'analyse de l'Autorité à son égard ne sont pas fondées :

#### Sur l'adaptation des marchés du transit à la répercution de la majoration publiphonie

France Télécom note que suite à la décision 06-0551 du 1<sup>er</sup> juin 2006, les opérateurs fixes sont autorisés à pratiquer une terminaison d'appel à un niveau tarifaire à près du double<sup>1</sup> de celui de la terminaison d'appel de France Télécom sur le RTC. Ce tarif s'applique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006 à plusieurs milliards de minutes par an, à destination de plusieurs millions de numéros géographiques portés, attribués à France Télécom.

Dès lors, il semble difficile de croire que l'application d'une majoration, certes plus élevée que la terminaison d'appel concernée, mais portant uniquement sur quelques centaines de millions de minutes, à destination de 170 000 numéros au périmètre quasiment stable (moins de 0,5% d'évolution par semestre) et parfaitement identifiable, tant par des solutions informatiques que par des solutions réseau, pourrait poser des problèmes insurmontables pour le secteur.

Sur le cas plus spécifique du marché international, France Télécom tient à rappeler également que :

- Les acteurs sur ce secteur sont particulièrement vigilants au regard des pratiques de « trombonning » et ont les moyens de réagir rapidement en cas de problèmes majeurs. France Télécom n'aurait à cet égard aucun intérêt économique à laisser entrer du trafic

---

<sup>1</sup> 1,11 cent€/min du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2006, et 1,088 cent€/min du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 1<sup>er</sup> septembre 2008.

à destination des publiphones via l'international, en se privant des recettes de la majoration publiphonie sur le marché national ;

- Ce marché ne pèse « que » quelques milliards de minutes, portées par de très nombreux contrats bilatéraux, et acheminées via des commutateur internationaux dont les capacités sont limitées. Il semble dès lors inenvisageable que le milliard de minutes de trafic entrant à destination des publiphones puisse basculer massivement sur ce type d'infrastructures.

#### Sur l'adaptation des marchés de détail à l'application de la majoration publiphonie

Comme l'Autorité le rappelle, les appels « normaux » à destination des publiphones représentent moins de 0,03% des appels à destination des fixes. Dès lors, le poids de cette majoration est largement supportable par les opérateurs de boucle locale sans qu'il soit nécessaire pour ces derniers de répercuter cette majoration dans leurs tarifs de détail.

En outre, France Télécom souhaite souligner qu'au regard de l'existence de niveau de terminaison d'appel asymétriques sur le marché français et de la pratique généralisée d'offres d'abondance à destination des fixes, les opérateurs se sont depuis longtemps dotés des moyens techniques et contractuels de détecter et de mettre fin à des d'éventuelles pratiques abusives sur le marché de détail.

#### Offre de fourniture de données pour aider les opérateurs à répercuter la majoration

France Télécom tient à indiquer en outre qu'elle a proposé le 8 décembre 2006 à l'ensemble des opérateurs titulaires d'une convention d'interconnexion, une offre de fourniture de données relatives au trafic remis par l'opérateur à destination des publiphones.

France Télécom propose dans le cadre de cette offre, de faire apparaître distinctement les données de facturations relatives aux communications émises depuis des clients identifiés par leurs numéros ZABPQMCDU à destination des publiphones, et de communiquer ces données distinctement de la facture relative à l'interconnexion émise par France Télécom. L'usage effectif de cette prestation est disponible depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

#### Conclusion

Dès lors, France Télécom ne peut que s'étonner de l'affirmation exprimée par le document d'analyse de l'Autorité qui estime que le coût des solutions permettant de lutter contre les voies de contournement de l'application de la majoration publiphonie serait « *prohibitif* ».

Dans la mesure où la quasi-totalité des solutions permettant de lutter contre ces voies de contournement ont déjà été mises en place du fait de l'existence de terminaisons d'appel asymétriques à destination de plusieurs millions de numéros géographiques « noyés » dans le plan de numérotation, il semble au contraire que ce coût marginal soit en pratique très peu élevé.

En tout état de cause, le délai – supérieur à 8 mois – entre l’annonce par France Télécom de l’application de la majoration sur le trafic entrant et la mise en œuvre effective de cette majoration semble largement compatible avec l’adaptation de ces solutions au cas des publiphones.