

Projet de décision portant sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe

Contribution de neuf telecom

neuf telecom s'associe à la contribution de l'AFORST, et aux arguments développés tenant à la délimitation du marché de détail de l'accès, la régulation a posteriori du marché de détail 'grands contrats' ainsi que la déclinaison des obligations du marché de la terminaison d'appel vers les numéros géographiques des opérateurs tiers. En particulier et sur ce dernier point, il nous apparaît indispensable de considérer l'économie de déploiement des boucles locales alternatives, pour lesquelles une réglementation tarifaire symétrique est, aujourd'hui, totalement inadaptée. Il nous apparaît également nécessaire d'accompagner la poursuite de l'investissement dans ces boucles, et leur pérennité, en veillant à des obligations strictement proportionnées. Les obligations de transparence et de non discrimination nous semblent à ce stade, les seules à répondre à cette exigence. Sur ce sujet, neuf telecom renvoie expressément à sa contribution initiale.

Ceci étant rappelé, neuf telecom souhaite par ailleurs insister sur quelques points spécifiques qui revêtent, pour son activité, une importance toute particulière.

Nous nous félicitons du bon avancement des discussions opérationnelles concernant le projet de vente en gros de l'accès au service téléphonique. Nous souhaitons rappeler encore une fois l'importance de la disponibilité d'un tel service, qui offre au consommateur le choix de son opérateur pour le traitement de l'ensemble de ses besoins de téléphonie. Néanmoins, nous soulignons la nécessité de veiller à ce que la tarification d'un tel service reste cohérent, dans la chaîne de valeur, avec les autres offres de gros, et notamment les offres de dégroupage, dans l'intérêt bien compris d'incitation à l'investissement.

Nous comprenons que le marché des communications à destination des appels non géographiques fera l'objet d'une analyse ultérieure, nous souhaitons rappeler à l'Autorité l'urgence d'une régulation appropriée, et cohérente avec le dispositif existant sur le marché des communications à destination des appels géographiques.

Enfin, nous souhaitons souligner la nécessité de veiller, à tout instant, à l'effectivité de services, et des mesures associées, permettant une répliquabilité économique et technique des services de détail de l'opérateur puissant, en ce compris des mesures coercitives incitatives étayées par un suivi qualitatif et quantitatif régulier. Nous revenons sur ces points dans notre contribution.

Concernant les marchés de détail, nous regrettons l'exclusion du marché de l'accès large bande du marché pertinent de détail de la téléphonie fixe dans un contexte où France Télécom est encore largement dominant en volume et en valeur, et multiplie les annonces sur ses projets d'investissement dans des infrastructures s'appuyant sur des technologies de nouvelle génération. Ceci nous paraît d'autant plus contestable que les conditions de répliquabilité économique et technique à partir des offres de gros restent insuffisantes.

Nous regrettons également l'allègement de la régulation des offres de détail adressant le haut du marché non résidentiel, segment propice à la pratique de tarif d'éviction et au couplage abusif alors que les offres de détail 'catalogue' englobent d'ores et déjà des réductions au volume.

Par souci de clarté nous suivrons dans notre réponse la structure du projet de décision de l'Autorité, en nous focalisant sur les obligations que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom :

- ➔ Obligations pour les marchés de gros de la téléphonie fixe
- ➔ Obligations pour les marchés de détail de la téléphonie fixe

1. Obligations pour les marchés de gros de la téléphonie fixe

Qu'elle se suffise à elle-même, ou qu'elle coexiste avec une régulation des marchés de détail, il nous semble qu'une régulation des marchés de gros doit s'attacher à organiser, de façon transparente, non discriminatoire et économiquement efficace :

- L'accès à des ressources spécifiques
- Le contrôle des prix et leur orientation vers les coûts efficaces
- La cohérence de la chaîne de valeur des différentes prestations de gros
- La mise en place, à minima, d'une séparation comptable, et idéalement d'une séparation fonctionnelle

Sur la période considérée, du 1^{er} septembre 2005 jusqu'au 31 août 2008 : neuf telecom souscrit à l'emploi de la durée maximale d'imposition des obligations réglementaires permise par le code (3 ans), eu égard :

- Aux positions concurrentielles de l'opérateur puissant constatées sur les différents marchés aval et amont visés, fortes et durables ;
- Au remède nécessaire, ambitieux mais complexe que constitue la revente en gros de l'accès au service téléphonique ;
- A la faculté réglementaire de révision/allègement des obligations sur un ou plusieurs marchés sur lesquels une concurrence effective parviendrait à être mise en œuvre de façon durable.

1.1. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

1.1.1. généralités

Il nous semble que doit être considérée comme raisonnable toute demande qui ne porte pas atteinte à l'intégrité du réseau et ne se heurte pas à une infaisabilité technique objective. En cas de refus d'une demande d'accès par l'opérateur désigné puissant, il appartient à ce dernier d'apporter la preuve de l'atteinte au réseau ou de l'infaisabilité technique.

1.1.2. Obligations de fournir les prestations d'accès actuellement fournies

Cette obligation est liée à l'absolue nécessité du caractère prévisible des offres de gros de France Télécom.

L'accès doit s'entendre de la fourniture des prestations suivantes, indispensables pour permettre aux opérateurs alternatifs de se déployer et d'intervenir sur les marchés de gros et de détail :

- Fourniture de prestations de départ d'appel
- Fourniture de prestations de terminaison d'appel
- Fourniture de prestations de transit intra et inter territorial

Sur l'ensemble de ces prestations nous constatons la puissance significative de France Télécom (poids de l'auto-consommation, nombreux effets de levier tenant notamment à l'intégration verticale, à l'interconnexion à tous les réseaux existant...), en volume et en valeur, et préconisons, à l'instar de l'Autorité, le maintien des obligations faites aujourd'hui à France Télécom dans le cadre de l'interconnexion dans leur forme (catalogue) et leur périmètre.

Ces prestations sont indissociables de prestations connexes permettant l'accès aux sites de l'opérateur historique au nombre desquelles doivent figurer a minima les deux prestations suivantes :

- la fourniture d'une offre de colocalisation physique permettant à un opérateur d'accéder au site de l'opérateur désigné puissant en installant ses équipements de transmission directement dans les locaux de l'opérateur. Dans un souci d'efficacité et de cohérence, technique et économique, ces équipements colocalisés doivent pouvoir être mutualisés librement sur l'ensemble du trafic de l'opérateur transitant par ce site, quelle que soit sa nature (interconnexion, DSL..). Ces équipements doivent pouvoir par ailleurs être utilisés pour acheminer le trafic d'autres opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques (prestations de collecte pour compte de tiers).
- la fourniture d'une offre de raccordement permettant à un opérateur de collecter son trafic depuis le site de l'opérateur jusqu'à son POP.

Sur ces prestations, nous préconisons le maintien des obligations faites aujourd'hui à France Télécom dans le cadre de l'interconnexion, en confirmant explicitement les possibilités de mutualisation des équipements quelque soit la nature des trafics.

Par ailleurs, l'analyse de marché a montré la nécessité d'inscrire ou de compléter des prestations d'accès spécifiques afin de donner aux opérateurs l'ensemble des prestations de gros nécessaires à un fonctionnement plus efficace des marchés de détail.

Ces prestations portent sur :

- la sélection et présélection du transporteur
- la facturation pour compte de tiers
- la vente en gros de l'accès au service téléphonique
- l'interconnexion forfaitaire pour internet

1.1.2.1. prestations d'acheminement de trafic sur les marchés de gros pertinent

prestation de transit intra-territorial

neuf telecom constate que l'Autorité a souhaité revoir sa définition des prestations de transit notamment en incluant dans le même marché, suivant en ceci la préconisation de la Commission, la prestation de transit CA-CT et CT-CT.

Sur ce marché, neuf telecom partage l'analyse de l'ART et constate la puissance de France Télécom pour les raisons suivantes :

- la part de marché de France Télécom (autoconsommation incluse) s'élève encore en 2004 à près de 70% en volume, compte tenu des volumes produits pour ses besoins internes. Dans son analyse de décembre 2004, l'ARCEP a d'ailleurs considéré qu'en dépit d'un « début de concurrence réel sur ce marché » se traduisant par des pertes de parts de

marché de l'opérateur historique, le marché du transit n'était « pas encore effectivement concurrentiel ».

- La part de marché de France Télécom n'a par ailleurs pas vocation à baisser à moyen terme, compte tenu de la taille de l'opérateur historique, de son intégration verticale, de sa présence sur l'ensemble des marchés de télécommunications et surtout de sa maîtrise de la boucle locale.
- France Télécom bénéficie également d'importants effets d'échelle et de gamme qui lui procurent un avantage important et structurel par rapport à ses concurrents, ainsi que des effets de leviers tirés de sa position dominante sur les marchés aval. France Télécom dispose aussi du seul réseau interconnecté à l'ensemble des réseaux des opérateurs présents sur le marché.
- en raison de la forte dépendance économique de l'ensemble des acteurs à l'égard de cette prestation de transit, cette prestation restera durablement sous le contrôle du régulateur, ce qui se traduit notamment par la publication dans le cadre d'une offre de référence (catalogue d'interconnexion) de tarifs orientés vers les coûts efficaces de France Télécom.

Interconnexion forfaitaire pour l'internet

neuf telecom partage le bilan dressé par l'Autorité quant à l'obligation faite à France Télécom de fournir les prestations d'interconnexion forfaitaire à Internet.

En effet, le maintien en l'état de la prestation existante nous paraît nécessaire car l'usage des accès internet bas débit est encore très largement répandu, et spécialement dans les zones géographiques qui n'ont pas accès aux technologies DSL.

Cette offre reste donc bien partie intégrante du plan d'affaires des FAI et opérateurs prestataires d'accès internet.

Aussi, nous rejoignons l'Autorité concernant l'obligation de fournir les prestations d'interconnexion forfaitaire à internet sur l'ensemble des commutateurs d'abonnés et de transit ouverts à l'interconnexion dans les conditions actuelles

neuf telecom souhaiterait que l'Autorité puisse faire évoluer cette offre sous deux aspects :

- permettre aux opérateurs de disposer au PRIF d'une offre de BPN avec débordement sur les BPN à la durée,
- faire en sorte que les BPN avec débordement au CAA soient au même prix que ceux qui ne débordent pas, car la prestation de FT est identique : l'option de débordement est un paramétrage à l'ouverture du BPN et les minutes en débordement sont tarifées sur le BPN à la durée, neuf telecom trouve injustifié le rapport de 50% qui peut exister entre ces deux offres très semblables.

Continuité des obligations dans un contexte d'évolution technologique

Une obligation de demande raisonnable se réfère à un contexte technologique, ainsi cette obligation est d'autant plus importante que France Télécom donne très peu d'éléments sur l'évolution de son réseau et par conséquent de ses offres de gros. Il nous semble par conséquent que ce critère doit être aussi temporel.

1.1.2.2. prestations d'accès et d'interconnexion associées

Raccordement des sites d'interconnexion et accès

neuf telecom, au-delà de l'obligation d'accès, souhaiterait que les prestations offertes dans ce cadre soient rapprochées des prestations qui peuvent exister pour des prestations similaires dans le cadre du dégroupage. En effet, il apparaît que le cadre des modalités opérationnelles est beaucoup plus rigide pour les offres de colocalisation qu'il ne l'est pour les offres de cohabitations. Par exemple, les règles d'accès aux équipements en cohabitation pourraient être utilement étendues aux équipements en colocalisation : accès par personnes habilitées, inscrites sur les plans de préventions, au moyen de badges d'accès nominatifs.

Facturation pour compte de tiers

Neuf telecom demande, de longue date, la régulation du (ou des) marché(s) relatif (s) aux services spéciaux, marchés sur lesquels, en l'absence d'offres de gros satisfaisantes, les acteurs en général et neuf telecom en particulier ont été durablement écartés, comme l'a également constaté le conseil de la concurrence dans un récent avis. Neuf telecom a acté de la volonté communiquée par l'Autorité de s'y atteler en 2005. Dans ce contexte, et faute de mieux, nous ne pouvons qu'accueillir favorablement la revue d'une prestation de France Télécom, celle de facturation pour compte de tiers, intimement liée aux problèmes rencontrés sur lesdits marchés. Mais nous estimons que cette révision ne saura constituer qu'une étape transitoire, une avancée partielle, avant l'examen complet par l'Autorité des marchés de services spéciaux.

1.1.3. Vente en gros de l'accès au service téléphonique

Un mécanisme de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) est aujourd'hui indispensable pour permettre aux opérateurs alternatifs de se positionner sur le marché de l'accès et sera mis en œuvre au plus tôt en mars 2006. Bien que nous regrettions de nouveau le caractère tardif de cette mise en œuvre, nous constatons, que pour autant que cette date soit effectivement respectée, les opérateurs alternatifs pourront, enfin, se positionner comme interlocuteur commercial unique de l'utilisateur, en particulier au delà des seules zones dégroupées, et proposer des offres globales de type forfait ou des prestations à valeur ajoutée de type facturation unique sur l'ensemble des besoins de téléphonie.

A ce stade des discussions, neuf telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur un des aspects restant encore à expliciter :

- la revente de l'abonnement doit pouvoir être proposée à un client qui n'aurait pas ou plus d'abonnement téléphonique, dans des conditions équivalentes à une souscription en agence France Télécom, notamment en ce qui concerne les délais et les frais de mise en service. En effet, en l'absence d'une telle possibilité, ce marché que nous estimons à 10 à 15% des lignes resterait captif de France Télécom, d'autant que ce dernier impose une période minimale d'un an pour toute nouvelle souscription. Une adaptation des conditions contractuelles de France Télécom à ces services alternatifs est un prérequis indispensable pour permettre un vrai choix au consommateur final.
- de plus, il doit être un moyen de répliquer l'offre monopolistique de France Télécom que constitue la ligne temporaire, offre exclue du périmètre actuel de la présélection.

La VGAST est une offre réclamée par les opérateurs alternatifs depuis plusieurs années. L'essor du dégroupage total, en son absence, et le peu d'espace économique actuel entre le dégroupage total et l'abonnement de France Télécom doivent être pris en compte dans le positionnement tarifaire de ce nouveau service, afin de respecter la chaîne de valeur et garder le principe de développement d'une concurrence par les infrastructures.

1.1.4. Obligations de faire droit aux autres demandes raisonnables

1.1.4.1. Portabilité

La portabilité des numéros géographiques et des numéros non géographiques est une prestation structurante pour l'activité résidentielle et non résidentielle d'un opérateur alternatif.

Les entreprises et collectivités publiques ont souvent investi lourdement en terme de communication sur certains de leurs numéros associés à des services (typiquement le standard d'une mairie ou un numéro spécial proposant un service pour une entreprise, ou même encore un numéro gratuit pour joindre une agence commerciale en ligne). Lorsqu'il y a passage d'un nouveau contrat et mise en concurrence des opérateurs télécoms, le besoin premier de ces clients est la continuité de ce service sur la même ressource.

En l'absence de portabilité des numéros dont il s'agit, il ne peut y avoir de mise en concurrence sur tout ou partie du marché considéré.

Cette difficulté entraîne les mêmes effets pour la commercialisation d'offres alternatives auprès du grand public. L'expérience des premiers clients résidentiels en 087B montre que la quasi-totalité de ces accès sont utilisés en seconde ligne téléphonique, pour passer des appels sortants. En revanche, le client continue à communiquer à son entourage son numéro géographique.

Cette composante doit être prise en compte dans la mise en œuvre des remèdes et une attention particulière doit être portée aux points suivants :

- Mise en place d'indicateurs pertinents sur la portabilité (délai de livraison, couplage avec le dégroupage et délai de rétablissement), si possible assortis de mesures automatiques de rattrapage en cas de dysfonctionnement. Assurance d'une coopération opérationnelle de France Télécom
- Rééquilibrage des tarifs selon les coûts. En particulier, les coûts de développement SI de France Télécom sont à notre sens largement amortis aujourd'hui. La réévaluation du coût de la portabilité géographique grand public devrait être revue en conséquence, tant sur les coûts des opérations de portage que sur ceux de traduction des numéros portés

1.1.4.2. Autres types de demandes raisonnables

Il faut comprendre par cette obligation la possibilité pour le régulateur d'éviter que l'opérateur puissant n'abuse de sa position pour freiner le développement harmonieux et dynamique de la concurrence. On l'a vu pour la portabilité, ce peut être également le cas pour tout process automatisé (process de commande, facturation,...). Les changements d'interface ainsi que les évolutions des protocoles d'interface (normalisation des standards) doivent impérativement se faire de manière concertée, et sous l'égide du régulateur.

A titre d'exemple, concernant le marché non résidentiel, nous avons, de manière renouvelée, demander à France Télécom de nous communiquer, avant commande d'une offre de gros sur des accès primaires, l'ensemble des numéros SDA compris sur cet accès référencé par un seul numéro, qui seuls permettent d'identifier les lignes utilisées par une entreprise. Cette demande est raisonnable en ce qu'elle évite des erreurs lors du déploiement préjudiciables aussi bien au client final qu'aux opérateurs qui à défaut d'une connaissance de ces SDA, doivent renouveler l'opération, mobiliser de façon inefficace de nouvelles ressources, et génèrent des désagréments évitables pour l'entreprise.

neuf telecom invite donc l'Autorité à considérer comme raisonnable des demandes visant à améliorer l'efficacité de l'ensemble des dispositifs automatisés ou non de mise en œuvre d'offres de gros (présélection, portabilité, et bientôt VGAST,...)

1.1.5. Engagement de qualité de services

Il devient urgent que France Télécom s'engage sur des délais de production des BPN, prestations de colocalisation et LR avec un système de pénalités coercitives. A titre d'exemple, une extension de BPN au CAA qui se réalise en plus de 3 mois devrait donner lieu au-delà de ce délai à la prise en charge par France Télécom du loyer hebdomadaire du BPN CAA/PRO par semaine entamée.

Il est encore plus critique que les offres de gros permettent une parfaite répliquabilité économique et technique sur le marché de détail, comprenant en cela des Garanties de Rétablissement de Service de 4 heures, comme le pratique au quotidien France Télécom pour ses clients entreprises. De même pour des défauts ou des pannes impactant les services d'acheminement, il est nécessaire que pèse sur France Télécom un engagement de continuité à l'instar de ce qui se pratique sur le marché du gros par les autres opérateurs. Un tel engagement ne pourra être efficace que si les manquements aux obligations de qualité de service pesant sur France Telecom sont assortis de sanctions significatives. Un mécanisme efficace ne peut passer que par un renforcement des engagements de l'opérateur historique (passage d'obligations de moyens à obligations de résultat pour certaines prestations) et surtout par un mécanisme de pénalités réellement coercitives couvrant l'ensemble des préjudices subis par l'opérateur, le cas échéant par son client, lorsque les prestations de France Telecom ont un impact sur les offres de détails de l'opérateurs. La responsabilité de France Télécom doit ainsi pouvoir être actionnée lorsque l'opérateur subit des préjudices indirects tels que notamment les préjudices commerciaux.

1.2. Obligation de non discrimination

Nous souhaitons souligner que la puissance significative de France Télécom sur les marchés amont et aval, et l'intégration verticale de cette entreprise rendent absolument impérieuse la nécessité de s'assurer que les lignes de produits internes et les prestations comparables commercialisées auprès des acteurs internes s'inscrivent dans des conditions économiques et opérationnelles totalement comparables.

Ce principe doit être décliné dans tous les aspects d'une prestation : modalités d'accès aux informations préalables, aux ressources physiques, engagements de qualité de service, dimensionnement des ressources opérationnelles, allocation des ressources humaines...

A l'inverse, France Télécom ne doit faire bénéficier ses lignes de produits internes des droits accordés aux opérateurs alternatifs (typiquement conditions tarifaires orientées vers les coûts) qu'à la condition que ses lignes de produits portent les mêmes obligations et contraintes (prévisions de commandes, quotas de production, saturation de sites, raccordement en fibre...).

En conséquence, nous invitons l'Autorité à se montrer particulièrement vigilante sur le recours à des structures de coûts d'accès ou d'interconnexion identiques à celles des opérateurs alternatifs dans l'analyse concurrentielle des offres de détail qui permettrait de satisfaire de façon théorique aux tests de prédation ou d'éviction.

Nous soutenons la proposition de l'Autorité concernant l'imposition de l'obligation de non discrimination de façon générique sur l'ensemble des prestations de gros, principales et connexes, et l'encourageons à l'assortir de moyens de contrôle efficaces.

1.3. Obligation de transparence

Nous souhaitons rappeler que dans la mesure où les opérateurs alternatifs sont économiquement dépendants des offres de gros de France Télécom il est nécessaire qu'ils disposent de visibilité sur les informations techniques et tarifaires indispensables à l'élaboration de leurs plans d'affaires et de leurs décisions d'investissements.

Ces informations doivent être communiquées avec un préavis suffisant et selon une périodicité compatibles avec l'exercice de leur activité.

Nous sommes d'accord avec l'Autorité concernant l'imposition de cette obligation, qui doit, pour être efficace, s'accompagner d'une obligation de publication préalable de toute une série d'informations à caractère technique, comptable ou tarifaire ainsi que de la publication d'offres de référence décrivant les modalités de fourniture des prestations de gros.

1.4. Publication d'indicateurs de qualité de service

Cette obligation est très pertinente à la condition que les indicateurs puissent être mesurés également par les opérateurs alternatifs. Une périodicité convenable semblerait être plutôt mensuelle notamment pour des indicateurs de production. neuf telecom est d'accord avec les principes énoncés par l'autorité et est favorable à ce que soient précisés ces indicateurs dans le cadre d'un groupe de travail définissant également les mécanismes correcteurs associés (pénalités, astreintes...). Les indicateurs pourraient être:

- délais de livraison des accès
- délais de mise en service de la présélection
- taux d'échec à la livraison
- délai de rétablissement après une panne

1.5. Sélection et présélection du transporteur

1.5.1. contexte

En l'absence de concurrence effective sur les marchés de l'accès, les dispositifs de présélection et de sélection appel par appel sur l'ensemble des commutateurs d'abonnés et les commutateurs de hiérarchie supérieure du réseau de France Télécom restent indispensables pour permettre aux opérateurs de proposer des offres concurrentes sur les marchés des communications en bande étroite. Il est donc impératif de maintenir cette obligation et d'assurer la continuité des prestations existantes : points d'interconnexion proposés, guichet de commande, etc.

En revanche des aménagements s'avèrent nécessaires sur le périmètre de cette prestation, et notamment :

Dès lors que l'on constate sur le marché le développement d'offres de communications interpersonnelles sur des numéros non géographiques de type 087B, il nous apparaît nécessaire d'étendre de façon immédiate le périmètre de la présélection à ces numéros (bien que nous contestions le format 08AB en raison de la confusion qu'il entretient pour l'appelant avec les tranches de numéros spéciaux).

Enfin, nous souhaitons rappeler que la présélection du transporteur doit être compatible avec l'intégralité des services de restrictions d'appel commercialisés par France Télécom. Cela comprend, comme c'est déjà le cas, les restrictions d'appel nationales, mais aussi les restrictions régionales ou la restriction selon le type de numéros appelés.

1.5.2. Conditions techniques et tarifaires des prestations d'accès fournies par FT

neuf telecom estime que les coûts de la sélection du transporteur doivent être revus. En effet, ils englobaient à l'époque où ils ont été fixés un coût de création du système d'information, typologie de coût qui est amorti en trois ou cinq ans.

Aussi neuf telecom est favorable à l'engagement de l'Autorité à revoir les conditions précises d'application de l'obligation

1.6. Publication d'une offre de référence 'interconnexion et sélection du transporteur'

1.6.1. Principes

La puissance significative de France Télécom sur l'ensemble des marchés de gros identifiés ne donne en pratique aucun pouvoir de négociation aux opérateurs alternatifs. C'est pour cette raison que l'Autorité doit veiller à ce qu'un ensemble minimal de prestations soit mis à la disposition des opérateurs dans des conditions leur permettant l'entrée et le développement sur les marchés détail.

Dans la mesure où France Télécom est puissant à la fois sur les marchés aval et sur les marchés amont, toute temporisation dans la commercialisation d'une prestation de gros lui est bénéfique sur le marché de détail. C'est précisément pour éviter un comportement d'obstruction systématique que l'offre de référence ne doit pas s'inscrire dans des cycles d'ajustement longs, mais faire l'objet d'une approbation préalable par l'Autorité, et à défaut, de définition d'une prestation par voie réglementaire.

Cette offre doit être élaborée en concertation avec le secteur, et sous le contrôle de l'Autorité.

Elle doit être mise à jour de façon régulière et être communiquée au moins 4 mois avant sa mise en vigueur pour donner aux opérateurs utilisateurs un cadre stable et la visibilité nécessaires à la gestion de cette partie structurante de leur activité.

Elle doit être assortie d'indicateurs de qualité de service pour garantir que les conditions opérationnelles sont en pratique similaires entre les offres de gros de France Télécom et les prestations équivalentes que France Télécom met en œuvre pour son propre compte.

- Délai de livraison
- Taux d'échec à la livraison
- Délai de rétablissement ou de traitement d'un incident par le SAV

Ces indicateurs doivent faire l'objet d'une revue mensuelle et être assortis de mécanismes correcteurs efficaces (pénalités, astreintes...). De même, pour toute détection d'anomalie, un process d'escalade doit être précisé.

En conséquence, neuf telecom invite l'Autorité :

- A exercer pleinement les pouvoirs que lui confèrent les directives communautaires pour approuver et modifier les offres de référence en tant que de besoin. A minima, il nous apparaît que l'offre d'interconnexion dans sa structure et son contenu doit être prorogée, et adaptée aux besoins des acteurs.

- A proroger le comité de l'interconnexion et de l'accès afin de permettre des débats contradictoires sur les dysfonctionnements des offres de gros et identifier les opportunités d'amélioration

Ces offres sont généralement traduites contractuellement dans des conventions ou accords. Ceux-ci doivent se limiter à une traduction contractuelle et ne doivent pas être l'occasion pour France Télécom de restreindre ou priver d'effet les dispositions de l'offre de référence, voire d'introduire des obligations qui ne seraient pas nécessaires à la mise en œuvre des prestations de l'offre.

L'autorité doit avoir communication de ces conventions et en exiger la modification si des dispositions étaient excessives, contraires à l'offre ou non nécessaires à sa mise en œuvre.

Enfin, la publication d'une offre de référence doit maintenir la possibilité pour un opérateur de négocier des conditions plus adaptées à ces besoins lorsque les conditions de l'offre ne le permettent pas.

Les accords et conventions qui seraient conclus pour mettre en œuvre l'offre de référence ou des prestations de gros plus bilatérales, doivent être communiqués à l'Autorité qui peut demander à France Télécom de publier tout ou partie d'une convention pour permettre aux opérateurs d'en demander également l'application.

1.7. Contrôle des tarifs

1.7.1. Généralités

Afin de garantir l'efficacité économique des prestations de gros proposées au secteur, et de donner les bons signaux, l'autorité doit s'assurer que le tarif reflète des coûts efficaces, qu'il repose sur les bons inducteurs, qu'il ne crée pas de barrières à l'entrée et en toute hypothèse, n'a pas d'effet d'éviction.

Obligation de refléter les coûts correspondants

L'ART doit s'attacher à contrôler la pertinence des coûts supposés justifier la fixation du tarif dans le double souci d'une part de promouvoir l'efficacité économique et d'autre part, permettre à l'opérateur historique de recouvrer ses coûts pour continuer à entretenir et développer ces réseaux.

Ainsi l'Autorité a jusqu'à présent fait le choix de la création de valeur pour la collectivité, en favorisant l'investissement dans l'infrastructure, dès lors qu'un tel investissement était économiquement possible. Ce choix a permis la création d'emplois, l'innovation, la multiplication et la diversité des offres, la pérennité du choix pour l'utilisateur....

A cet effet, le référentiel des coûts retenu par l'Autorité peut ne pas être identique à celui utilisé par l'opérateur historique. L'Autorité doit néanmoins s'efforcer de réconcilier les deux référentiels dans la limite suivante : en cas de différence significative entre les deux approches, il appartient à France Télécom de faire la preuve de la réalité et de l'efficacité des coûts qu'il subit. A cet effet, il doit être soumis à une obligation de communication de l'ensemble des informations que l'Autorité considérerait nécessaire.

A défaut, l'Autorité doit être fondée à avérer les coûts au regard des informations qui lui sont disponibles. En particulier, France Télécom ne doit pas pouvoir contester une décision au fond de l'Autorité portant sur l'évaluation d'un coût ou sur l'évaluation d'un tarif, dès lors qu'il a refusé de communiquer les pièces qui auraient permis d'en ajuster la valeur.

Ce dispositif est là encore nécessaire afin d'éviter toute procédure dilatoire qui consisterait pour France Télécom à ne pas collaborer aux groupes de travail, à faire de la rétention d'information à l'égard de l'Autorité, puis à contester en contentieux les décisions qui seraient prises. Un tel comportement

d'obstruction est de nature à paralyser toute l'activité d'un régulateur et le développement du marché, et doit être, en conséquence, fermement condamné.

1.7.2. contrôle des tarifs des prestations de départ d'appel, terminaison d'appel, et transit inter territoire

1.7.2.1. Tarifs de départ d'appel et de terminaison d'appel intra CA

l'Autorité doit veiller au respect des 3 principes suivants :

- Cohérence de la méthode de modélisation avec celle retenue pour le dégroupage pour les éléments du réseau qui sont identiques. En particulier, le coût de la ligne de cuivre doit être modélisé de la même façon et avec la même méthode. Les paramètres communs aux deux offres doivent avoir la même valeur.
- Mutualisation des éléments de réseau. Ceux-ci sont souvent utilisés par plusieurs prestations, de gros et de détail, chez l'opérateur historique. Leur coût doit donc être mutualisé entre ces différents usages à hauteur des volumes de trafic considérés.
- Réactualisation des inducteurs de coûts : la méthodologie retenue pour l'évaluation du coût de la paire de cuivre est vertueuse et doit être conservée. Néanmoins, certaines des hypothèses méritent d'être réactualisées pour prendre en compte la réalité du marché. Le point le plus manifeste de cette nécessité d'actualisation est la durée d'amortissement du réseau cuivre, initialement fixée à 20 ans. Or il n'est pas contesté que le réseau cuivre déployé par l'opérateur historique s'inscrit dans une durée de vie de deux à trois fois plus longue, en témoignent sans cesse les avancées obtenues par les générations successives de technologies DSL.
Au regard de la part du réseau cuivre dans le coût global de n'importe quelle prestation d'accès, cet inducteur de coût est de nature à modifier radicalement l'économie d'un déploiement alternatif, sans léser l'opérateur historique.
Il est aujourd'hui nécessaire d'ajuster cet inducteur à la réalité de vie de cette infrastructure, et de repositionner les prestations qui en découlent dans leur économie réelle.

1.7.2.2. Tarifs de l'acheminement CA-CT

Il nous paraît absolument fondamental que sur un segment intermédiaire de la chaîne de valeur du marché des communications fixes, le régulateur s'emploie à prévenir les tarifs d'éviction, d'une part en s'assurant de la cohérence tarifaire avec la prestation la plus basse dans le réseau, et d'autre part à l'égard de la première prestation aval.

Vis-à-vis de la première, le régulateur doit s'assurer du maintien de l'incitation à l'investissement dans le raccordement au CAA, en préservant un espace économique suffisant et stable en valeur absolue entre ce niveau d'interconnexion et le 1^{er} niveau d'interconnexion supérieur. Cet espace économique a été divisé par 2 en l'espace de 5 ans. La tendance actuelle montre même qu'il peut être plus rentable pour certains types de trafics de ne se déployer qu'au CT et d'arbitrer entre les différentes offres de revente de transit CA-CT pour arriver au meilleur tarif.

Il est devenu urgent d'encadrer ce delta tarifaire entre les deux niveaux d'interconnexion. La méthode du *price floor* nous semble la seule méthode de nature à donner au secteur le bon signal économique puisqu'elle permet de garantir dans un cycle donné (idéalement trois ans) que d'une année à l'autre l'espace économique est conservé, ce qui est absolument nécessaire pour un opérateur qui doit évaluer la rentabilité d'un investissement au CA.

1.7.2.3. Tarifs des prestations d'acheminement CT-CT métropolitain et outre-mer

Pour les mêmes raisons, il nous paraît nécessaire d'encadrer les tarifs des prestations d'acheminement CT-CT également dans un *price floor* à trois ans.

1.7.3. contrôle des tarifs des prestations associées

Les prestations connexes sont indispensables à l'exécution des prestations précédentes. France Télécom en est le seul fournisseur. Il est donc nécessaire d'encadrer les tarifs pour garantir qu'ils n'ont pas d'effet d'éviction, ou privent d'effet utile le contrôle tarifaire sur les prestations précédentes, en participant à des subventions croisées par exemple.

Pour ces prestations il nous semble nécessaire d'appliquer la méthode des CMILT et réajustant en tant que de besoin certains paramètres.

Par ailleurs il nous semble nécessaire de contrôler les modalités de facturation de ces prestations afin de s'assurer que

- les tarifs rémunèrent les seules ressources utilisées,
- le paiement s'effectue à l'acte
- la granularité est raisonnable, liée aux besoins constatés,
- le respect des délais de livraison n'est pas conditionné à des exigences de prévisions irréalistes

1.7.4. Modalités du contrôle tarifaire

Neuf telecom souscrit à l'analyse de l'Autorité quant à la nécessité d'avoir une visibilité suffisante sur les prestations de gros de France Télécom et retient les propositions de préavis pour les modifications de l'offre (6 mois/1 an) et la fourniture d'informations comptables et financières (3 mois).

1.8. Obligation comptable

La séparation comptable, si ce n'est la séparation fonctionnelle, est un pré-requis à toute liberté tarifaire dès lors que l'entreprise désignée puissante sur un ou plusieurs marchés est intégrée verticalement.

Tant que cette séparation comptable n'est pas effective et auditée il n'est pas possible de s'assurer de l'absence de discrimination entre les lignes de produits internes et les opérateurs acheteurs de prestation en gros, de l'absence de subventions croisées abusives sur les différents services produits et commercialisés par l'opérateur historique ou encore de l'efficacité des coûts de référence.

Neuf telecom admet que cette obligation doit faire l'objet d'une consultation spécifique en raison de son caractère transversal. Néanmoins, **et tant que la séparation comptable n'est pas effective**, quelque soit la méthode qui sera retenue au final, **il est indispensable que, dans l'intervalle, le contrôle tarifaire soit maintenu sur l'ensemble des marchés de détail sur lesquels France Télécom a été désigné puissant.**

1.9. Conclusion des obligations minimales à imposer à France Télécom sur les marchés de gros :

- Obligation de non discrimination
- Obligation de transparence, dont publication d'une offre de référence
- Obligation d'efficacité économique, dont obligation pour France Télécom en cas de désaccord avec ART de faire la preuve que son tarif est orienté vers des coûts efficaces
- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion
- Obligation de faire droit aux demandes spécifiques que sont la présélection/sélection du transporteur, la facturation pour compte de tiers, l'interconnexion forfaitaire à Internet, la vente en gros de l'accès au service téléphonique
- Obligation de se soumettre à un contrôle tarifaire
- Obligation de séparation comptable, voire de séparation fonctionnelle.

2. Obligations pour les marchés de détail de la téléphonie fixe

2.1. Les communications VLB

On utilisera les notations suivantes :

VLB : Voix sur Large Bande

Accès EPT : accès utilisés Exclusivement ou Principalement pour la Téléphonie

Accès NPT : accès Non Principalement utilisés pour la Téléphonie

RTP : Réseau Téléphonique Public

Nous comprenons que l'Autorité, pour faire suite à l'avis du Conseil de la Concurrence, n° 05-A-05 du 16 février 2005 portant sur l'analyse des marchés de détail et de gros de la téléphonie fixe, inclut dans le marché pertinent de la voix, les services de VLB, mais ne souhaite pas pour autant les réguler ex ante, sauf à proscrire des « couplages abusifs », notion qui nécessiterait d'être explicitée.

Nous comprenons également que le critère sur lequel reposent ces couplages abusifs est lié à l'usage à titre principal (EPT) ou pas (NPT) des services de téléphonie.

Cette distinction nous semble très subjective : autant pour certains opérateurs, l'option 'téléphonie sur VLB' est susceptible d'être isolée, aussi bien en tant qu'offre (ou option), qu'en tant que chiffre d'affaires, autant pour d'autres, elle n'est qu'une composante d'un 'pot commun', indissociable des autres services.

D'autant plus que cette définition n'est pas superposable à l'autre définition que propose l'ARCEP à savoir celle de l'accès multiservices, reposant sur des offres dites de 'haut débit'. Elle comprend alors implicitement le fait que le marché de l'accès n'est pas technologiquement neutre, ce qui est contraire à l'esprit même de l'analyse.

En outre, le fait même d'associer à la régulation un caractère aussi subjectif que ces deux notions EPT et NPT ne permet pas aux nouveaux entrants de bénéficier des signaux clairs leur accordant la visibilité, la sécurité juridique et économique indispensable à leurs investissements, en dépit des principes communautaires d'objectivité et de transparence requis de la régulation sectorielle.

Qui plus est alors même que l'ARCEP, dans son projet, conclut :

« l'Autorité sera néanmoins très vigilante sur le segment de marché des communications associés à des accès multiservices ou non principalement téléphonique et pourra le cas échéant reconsidérer sa décision de ne pas imposer d'obligation sur ce segment de marché. L'imposition ultérieure éventuelle d'obligations sur ce marché donnera lieu à consultation publique et notification (..) »

Il nous semble, à ce titre, que le seul exercice de détection de couplage abusif est loin d'être suffisant, en ce qu'il ne fixe pas l'ensemble des règles qui pourraient être retenu pour une régulation à venir.

Nous estimons que toute personne qui souscrit une offre de VLB, que celle-ci soit couplée ou pas à d'autres services, va l'utiliser de façon identique à une offre de téléphonie « classique » : il nous semble dès lors erroné de prétendre que la téléphonie pourrait dans ce cas avoir un degré d'usage inférieur à une offre découplée de téléphonie traditionnelle et d'Internet.

Dès lors qu'un consommateur peut appeler et recevoir ses appels sur un terminal de téléphone classique relié à une Livebox, pour tous les numéros fixes et mobiles, en France et à l'International, nous ne comprenons pas comment la régulation de ce service pourrait être différenciée de celle de la téléphonie « classique ». Ce constat serait aggravé s'il suffisait à France Télécom de proposer un bundle indifférencié Internet + Téléphonie, pour que l'on ne puisse plus présager de l'usage qui est fait de l'offre de téléphonie et sortir ainsi d'un cadre régulé.

L'ensemble des obligations suivantes doit selon nous être imposé à France Télécom sur les services de téléphonie VLB de détail :

- Fournir ces services dans des conditions non discriminatoires : à savoir que ceux-ci doivent pouvoir être reproduits techniquement, opérationnellement, et économiquement, à partir des offres de gros de France Télécom ;
- Ne pas pratiquer de couplage abusif,
- Ne pas pratiquer de tarifs d'éviction.

Au vu de la substituabilité et du quasi-monopole encore existant sur le marché de l'accès en bande étroite, le premier point est une condition sine qua non pour que France Télécom puisse fournir des services de VLB.

Compte tenu de l'intégration verticale de France Télécom, et de l'absence à court terme d'une réelle séparation comptable et fonctionnelle, les risques de subventions croisées et de pratiques de *win back* ne sont pas à exclure. Par exemple, France Télécom/Wanadoo pourraient librement attirer des clients sur des offres multiservices en offrant la téléphonie en dessous des coûts ou à un niveau de prix subventionné par l'abonnement dont elle garde le quasi monopole et qui exclurait la concurrence.

Concernant l'application de tarifs d'éviction, ceux-ci comprennent également l'effet « club » : un des risques majeurs pour le consommateur et non des moindres compte tenue de la base clients de l'opérateur historique, que ce soit sur le marché de la téléphonie ou du haut-débit, serait que France Télécom pourrait bénéficier de l'effet club le plus important, voire augmenter artificiellement les prix de détail des communications VLB vers les opérateurs tiers (*off net*) au détriment des consommateurs. La pratique de prix manifestement discriminatoires au bénéfice des communications *on net* créerait donc un dommage considérable à ses concurrents.

Ces risques se voient aujourd'hui aggravés par le fait que France Télécom a annoncé clairement son programme pour les prochaines années et que celui-ci est orienté vers des offres couplées de VLB. Par ce biais, France Télécom pourrait sortir complètement de la régulation liée à l'interconnexion, et

donc par exemple s'exonérer de ses obligations de présélection en sus de celle de la régulation des tarifs de la voix. Ceci ne nous semble pas acceptable, dès lors que l'usage pour l'utilisateur final est identique à une offre de téléphonie traditionnelle.

Nous comprenons que l'émergence de ces produits de substitution soit difficile à analyser et de fait à réguler, mais nous estimons qu'il reste primordial, pour garantir une concurrence effective, de ne pas s'abstraire de l'exercice, et de l'encadrer dès maintenant plutôt que de repousser son étude, et ce pour deux raisons :

- Suite aux annonces récentes de France Télécom (communiqué de presse Next, commercialisation de nouvelles offres NPT de France Télécom en septembre, ..) la remise en cause de la décision de régulation sur ce marché de détail est inévitable
- Refaire une consultation sur ce sujet laissera le secteur dans l'incertitude pendant au moins un an.

Aussi, nous recommandons à nouveau à l'Autorité d'imposer l'ensemble des obligations que nous mentionnons et d'alléger cette régulation lorsque les effets de concurrence auront pu être constatés.

2.2. - Les « grandes offres »

L'ARCEP souhaite alléger le contrôle tarifaire et appliquer un contrôle *a posteriori* des grandes offres supérieures à 1 millions d'euros de chiffre d'affaire annuel accès et communications.

L'ARCEP souligne par ailleurs le niveau d'exigence de ces entreprises qui implique un niveau de complexité important dans les réponses et est très propice à la pratique de couplage abusif.

Nous constatons cette pratique sur le marché, puisqu'il est fréquent que France Télécom remporte un appel d'offre en couplant sa nouvelle proposition avec des réductions sur des prestations déjà contractées, en général non concurrentielles (liaisons louées, offre de numérotation abrégée,..), qui rendent, au final sa réponse plus attractive.

Nous ne comprenons pas ce qui peut justifier aujourd'hui la levée, même partielle des obligations aujourd'hui imposées par France Télécom.

En particulier, l'Autorité n'a pas été, ces deux dernières années, sollicitée par France Télécom pour validation a priori de ses réponses à appel d'offres, ce qui tend à signifier que le catalogue actuel, et notamment l'offre ATOUT RPV, est suffisamment développée pour satisfaire à la grande majorité des marchés. En tout état de cause, le critère du chiffres d'affaires nous paraît totalement dénué de fondement pour justifier la régularité d'une offre dérogatoire.

Aussi neuf telecom considère qu'aucun argument n'est aujourd'hui développé pour justifier tant sur le plan juridique que concurrentiel, la levée de cette obligation même partielle.

Au-delà, d'un risque contentieux réel sur la légalité d'une telle mesure, nous souhaitons attirer l'attention de l'Arcep sur son impact économique : la taille des marchés concernés est à mettre en rapport avec le poids qu'ils peuvent avoir dans les économies respectives de France Télécom et des opérateurs alternatifs et plus particulièrement de neuf telecom. En effet, le seuil de 1M€ considéré par Arcep aurait pour effet de rendre 70% des clients Grands Comptes, soit plus des 1000 premières entreprises françaises éligibles à des offres sur mesures non transparentes de France Télécom, ce qui représente un risque économique inacceptable pour l'ensemble des acteurs du marché.

Au-delà de ces constats d'évidence, cet allègement permettrait à France Télécom de proposer des offres de voix sans contrôle préalable, de nature à favoriser des couplages contestables.

Ceci ne peut être envisagé tant que l'offre de gros ne permet pas de répliquer, et en particulier tant que des améliorations significatives soient mises en œuvre sur les accès primaires, qui doivent :

- être éligibles à la Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique, domaine pour lequel aucune date n'est proposée par FT

- ou être répliquables économiquement sur l'ensemble du territoire.

Une mesure comparable doit également être adoptée pour les offres de Liaison Louée et de capacité proposées par France Télécom, très représentées sur les marchés entreprises, et pour lesquelles l'Analyse des marchés n'est pas finalisée.

Enfin, neuf telecom ne saurait soutenir l'exonération d'obligation de communication préalable pour des appels d'offre nécessitant la réalisation d'offre sur mesure quelque soit le seuil considéré, qui est le seul moyen à disposition du régulateur pour intervenir rapidement, de façon préventive, afin de préserver les intérêts non seulement de la concurrence mais surtout du client, qui ne doit pas être pénalisé par une conduite fautive de l'opérateur dominant.

Une modification de ces obligations est aujourd'hui totalement disproportionnée par rapport à l'ouverture à la concurrence de ces marchés, plus particulièrement celui de l'accès qui est encore détenu à plus de 90% par France Télécom sur les accès de base et les accès primaires.