

**CONSULTATION PUBLIQUE SUR L'ANALYSE DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE**

**CONTRIBUTION DE TELECOM ITALIA FRANCE**

## INTRODUCTION

Dans le cadre du processus d'analyse des marchés de services dans le secteur des télécommunications électroniques initié par la Commission européenne (ci-après la « Commission »), l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ci-après l'« Autorité ») a lancé une consultation publique sur les marchés de la téléphonie fixe.

L'Autorité a invité tout contributeur intéressé à lui faire part de ses commentaires sur son analyse afin qu'elle puisse en tenir compte avant de s'adresser pour avis au Conseil de la concurrence, puis de transmettre la version définitive de son analyse à la Commission et de ses propositions de remèdes.

La société Telecom Italia France (ci-après « Telecom Italia France »), premier opérateur à avoir proposé sur le marché de détail une offre de téléphonie fixe fondée sur le dégroupage total de la boucle locale, souhaite manifester l'intérêt qu'elle porte à l'analyse menée par l'Autorité sur les marchés de la téléphonie fixe ainsi que sa très large adhésion aux conclusions de cette analyse et aux propositions de régulation *ex ante* émises par l'Autorité.

Telecom Italia France s'est attaché dans ses commentaires à répondre à certaines interrogations de l'Autorité ou à évoquer des mesures réglementaires et opérationnelles qui constitueraient, selon elle, un complément utile à celles déjà envisagées par l'Autorité et dans sa consultation.

D'une manière générale, Telecom Italia France considère que le régulateur doit avoir pour objectif prioritaire l'approfondissement de la concurrence sur le marché de l'accès sur lequel France Télécom reste en position de quasi monopole. Ainsi, il apparaît indispensable que les nouvelles mesures de régulation *ex ante* définies par l'Autorité soient appréhendées en parfaite complémentarité et cohérence avec celles proposées dans le cadre de l'analyse des marchés du haut débit et en particulier du dégroupage total.

Par exemple, la vente en gros du service de raccordement doit être vue comme une mesure d'accompagnement du dégroupage total. La définition de cette offre passe donc à la fois :

- par la création en amont d'un espace tarifaire entre le prix du dégroupage total et le tarif de l'abonnement de France Télécom,
- et par l'existence d'un espace tarifaire suffisant entre le prix de gros du service de raccordement et celui du dégroupage total.

Telecom Italia France appelle aussi de ses vœux la levée des restrictions « techniques » à la mutualisation entre les prestations utilisées dans le cadre de l'interconnexion et celles utilisées dans le cadre du dégroupage (accès et raccordement aux sites de France Télécom), qui constituent en réalité des barrières administratives n'ayant d'autre justification que la volonté permanente de France Télécom de complexifier artificiellement la tâche des opérateurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail.

Par ailleurs, des mesures telles que la définition et la publication d'indicateurs de qualité de service ainsi que l'établissement de pénalités incitatives en cas de non respect de ces indicateurs, doivent permettre d'améliorer la qualité de service de l'interconnexion, ce qui serait un véritable progrès pour les opérateurs qui ne sont pas en mesure jusqu'à présent de prendre de quelconques engagements fermes à l'égard de leur client et souffre de ce fait d'un fort désavantage concurrentiel par rapport à France Télécom.

Enfin, s'agissant des services spéciaux, le simple constat que les opérateurs alternatifs ne sont toujours pas en mesure, après 5 ans de tergiversations, de véritablement concurrencer France Télécom démontre que le dispositif actuel de facturation pour compte de tiers n'est pas satisfaisant et doit être entièrement réformé.

## **CHAPITRE I PERTINENCE DE LA DELIMITATION DES MARCHES DE DETAIL ET DE GROS ET DE L'IDENTIFICATION DES OPERATEURS PUISSANTS SUR CES MARCHES**

Telecom Italia France souscrit aux analyses et conclusions de l'Autorité sur la délimitation des marchés de détail et de gros et sur l'identification des opérateurs puissants sur ces marchés.

## **CHAPITRE II OBLIGATIONS SUR LES MARCHES DE GROS**

Pour des raisons de simplicité, nos commentaires suivront le plan retenu par l'Autorité dans son analyse. Afin de faciliter l'identification des suggestions de Telecom Italia France qui présentent un caractère nouveau par rapport à celles de l'Autorité, celles-ci sont résumées dans des encadrés.

### **B – OBLIGATION DE NON DISCRIMINATION**

#### **i) Délais de fourniture des offres de gros**

Telecom Italia France considère que les délais de livraison des prestations d'interconnexion (BPN, LR, cohabitation, ...) sont anormalement longs, entre 3 et 5 mois hors études de faisabilité, commandes massives et contraintes techniques particulières, et présentent de surcroît un caractère discriminatoire par rapport aux conditions que France Télécom s'octroie à elle-même. A titre d'exemple, les délais de livraison d'une liaison louée, qui eux sont garantis, sont de 28 jours. Ces délais de livraison ont peu évolué dans le temps et restent très éloignés des meilleures pratiques européennes (en Italie, délai de 2 mois). De tels délais sont préjudiciables non seulement pour les opérateurs qui s'installent sur le marché français mais aussi pour ceux qui décident d'une extension géographique ou d'une évolution de l'architecture de leur réseau.

#### **ii) Pénalités incitatives**

Les pénalités n'ont jamais existé dans l'interconnexion. Elles nous semblent pourtant indispensables pour garantir le respect par France Télécom des indicateurs de qualité de service et donc l'existence de conditions de concurrence non discriminatoires. Deux types de mesures sont envisageables et peuvent éventuellement se cumuler :

- le recours à des pénalités par jour de retard très dissuasives et éventuellement progressives,
- le recours à une émulation tarifaire systématique jusqu'au retour à un fonctionnement normal (paiement du tarif CAA pour du trafic PRO par exemple).

L'introduction dans l'offre de référence 2004 de pénalités en matière de présélection ne saurait constituer une véritable avancée en la matière dans la mesure où l'indicateur de qualité qui endéclenche le paiement est excessivement long (10 jours) et ne correspond d'ailleurs absolument pas au délai moyen constaté pour l'activation d'une présélection (3 jours). Ces pénalités n'ont donc aucun caractère dissuasif ou incitatif.

Sans pénalités réellement dissuasives pour France Télécom, aussi bien pour la fourniture des services d'interconnexion que pour la maintenance, les opérateurs alternatifs ne peuvent prendre aucun engagement ferme vis-à-vis de leur client, ce qui constitue une véritable discrimination et un désavantage compétitif par rapport à France Télécom.

Telecom Italia France souhaite qu'à chaque indicateur de qualité soient associées des pénalités réellement incitatives.

### **C – OBLIGATION DE FAIRE DROIT AUX DEMANDES RAISONNABLES D'ACCES**

La directive accès stipule dans son article 12.1 que « *Les autorités réglementaires nationales peuvent, conformément aux dispositions de l'article 8, imposer à des opérateurs l'obligation de satisfaire les demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau spécifiques et à des ressources associées et d'en autoriser l'utilisation, notamment lorsqu'elles considèrent qu'un refus d'octroi de l'accès ou des modalités et conditions déraisonnables ayant un effet similaire empêcheraient l'émergence d'un marché de détail concurrentiel durable, ou risqueraient d'être préjudiciables à l'utilisateur final.* »

Comme elle a déjà eu l'occasion de le souligner dans sa contribution sur les marchés de l'accès haut débit, Telecom Italia France considère que France Télécom maintient des interdictions artificielles et très pénalisantes pour les opérateurs en ce qui concerne la mutualisation des équipements d'interconnexion et de dégroupage :

- interdiction faite aux opérateurs d'utiliser leurs équipements de transmission (par ex. ADM) déjà installés dans les salles de cohabitation, et donc sans occupation d'espace supplémentaire, afin de relier les équipements de dégroupage (par ex. DSLAM) à leur POP ;
- maintien de deux prestations de transmission de capacité et de raccordement distinctes : liaisons de raccordement (LR) pour l'interconnexion et liaisons POP/NRA pour le dégroupage alors que, dans tous les répartiteurs sièges de CA, les opérateurs devraient pouvoir acheminer indifféremment du trafic d'interconnexion et de dégroupage sur le même lien de transmission ;
- d'une manière plus générale, existence de deux offres distinctes de colocalisation et de cohabitation. Les opérateurs devraient, chaque fois que cela est possible, pouvoir utiliser les mêmes emplacements pour l'interconnexion et le dégroupage ;

Par ailleurs, Telecom Italia France demande :

- que soient également levées aussi les interdictions d'interconnexion directe entre opérateurs alternatifs (voir commentaires de Telecom Italia France dans le cadre de la consultation relative aux marchés de l'accès haut débit),
- à pouvoir bénéficier d'une offre de transit commuté de France Télécom au niveau CAA et non pas uniquement au niveau du PRO comme cela est le cas aujourd'hui, prenant ainsi en compte l'interconnexion de plus en plus étendue des opérateurs alternatifs au niveau du CAA.

Telecom Italia France souhaite une mutualisation maximum entre les prestations vendues par France Télécom au titre du dégroupage et de l'interconnexion. Il convient d'interdire toutes contraintes administratives artificielles et donc abusives concernant les salles de colocalisation et les prestations de raccordement au réseau de France Télécom (y compris les contraintes relatives à l'interconnexion directe entre opérateurs alternatifs).

## **D – PRESTATIONS D'ACCES SPECIFIQUES**

### **D – 1 Sélection et présélection du transporteur**

#### **ii) Modalités de commande**

Telecom Italia France est favorable à la dématérialisation des mandats papier et accueille donc avec satisfaction la consultation que l'Autorité entend lancer en la matière. Il convient en effet de réfléchir dès maintenant à de nouveaux mécanismes d'expression de la volonté des clients dans un souci de simplification des procédures mais également de sécurisation de l'ensemble du processus de présélection, ces deux objectifs étant parfaitement compatibles. Des mécanismes de vente par téléphone ou par Internet assortis de la transmission par les futurs clients d'un certain nombre d'informations (par exemple, numéro de carte d'identité, montant de la dernière facture France Télécom, ...) seraient certainement beaucoup plus simples et sûrs pour les consommateurs. La consultation de l'Autorité pourrait utilement viser l'ensemble des mandats imposés par France Télécom (portabilité et dégroupage) plutôt que de se limiter au cas de la présélection.

Par ailleurs, Telecom Italia France considère que l'Autorité devrait imposer une modification du mécanisme de résiliation de la présélection en cas de retour du client à France Télécom. En effet, le mécanisme actuel au terme duquel un client peut être dé-présélectionné par France Télécom sans aucune information *a priori* de l'opérateur concerné nous semble en contradiction avec le respect des principes d'une concurrence par les mérites dans les actions menées pour l'acquisition de clients entre concurrents. C'est pour remédier à cette situation que Telecom Italia France souhaite que France Télécom soit soumise à une double obligation en cas de résiliation de la présélection à son profit :

- D'une part, une information préalable de l'opérateur « cédant » préalablement à la mise en oeuvre de la résiliation de la présélection ;
- D'autre part, une obligation de *stand still* de 15 jours avant de réaliser l'opération technique de dé-présélection, l'opérateur « cédant » ayant ainsi la possibilité de vérifier la réalité de la volonté du client de résilier son contrat de présélection.

L'instauration de mesures de régulation asymétriques est parfaitement justifiée, et existe d'ailleurs dans d'autres pays européens comme l'Italie. Ces mesures paraissent raisonnables et proportionnées :

- compte tenu de la position dominante de France Télécom sur le marché de l'accès au service téléphonique, ce qui lui permet, comme le souligne très justement l'Autorité, de

disposer *a priori* d'informations privilégiées sur le profil de consommation des utilisateurs de services de téléphonie fixe et donc de cibler ses actions de reconquête ;

- compte tenu des pratiques déloyales de *winback* auxquelles France Télécom a eu recours et qui ont conduit à sa condamnation au paiement de substantiels dommages-intérêts à ses concurrents victimes de ses pratiques, et compte tenu de la gravité du comportement déloyal adopté par l'opérateur historique et de l'important préjudice subi par les opérateurs alternatifs victimes *in fine* de détournement de clientèle<sup>1</sup>.

Enfin, l'Autorité devrait également imposer des obligations à France Télécom en matière de reconduction de la présélection en cas de déménagement des clients. L'absence de toute obligation pesant sur France Télécom dans le cas des clients présélectionnés qui déménagent et changent de ce fait de numéro crée un préjudice important aux opérateurs (10% de la base client déménage chaque année) et les placent dans une situation discriminatoire par rapport à France Télécom qui, quant à elle, offre à ses clients un service simplifié de transfert de la ligne en cas de déménagement. Dans sa décision 02-1089 en date du 28 novembre 2002 approuvant le catalogue d'interconnexion 2003, l'Autorité avait invité France Télécom et les opérateurs à se concerter "*afin de permettre à tout client qui le souhaite de maintenir son service de présélection à l'identique lorsque celui-ci change de numéro, notamment en cas de déménagement, sans qu'il soit nécessaire à ce client de souscrire de nouveau au service de présélection*". L'Autorité devrait donc imposer à France un mécanisme de reconduction automatique de la présélection des clients en cas de déménagement avec changement de numéro. *A minima* et durant une phase transitoire, France Télécom pourrait être contrainte d'identifier les dé-présélections dues en cas de déménagements par l'inclusion dans les fichiers informatiques transmis aux opérateurs d'un code spécifique et d'informer ces derniers sans délai des nouveaux numéros de ligne de leurs clients.

Telecom Italia France considère que la consultation que l'Autorité se prépare à lancer sur la dématérialisation des mandats pourrait utilement porter sur l'ensemble des mandats (portabilité et dégroupage en sus de la présélection), sans préjuger de l'unicité des règles à adopter pour les différents services.

Telecom Italia France souhaite que l'Autorité impose un mécanisme asymétrique en cas de dé-présélection avec retour à France Télécom en imposant à cette dernière d'informer l'opérateur présélectionné et de respecter un délai de 15 jours avant de procéder à la dé-présélection du client.

Telecom Italia France demande que l'Autorité impose à France Télécom d'organiser un mécanisme permettant la reconduction automatique de la présélection en cas de déménagement avec changement de numéro et à tout le moins, en attendant, d'informer l'opérateur présélectionné du nouveau numéro de son client.

## **D – 2 Facturation pour compte de tiers**

*Dans un souci de clarté, nous englobons dans ce point l'ensemble de nos commentaires sur les remèdes préconisés en matière de services à revenus partagés, à la fois sur le marché de gros et sur le marché de détail.*

---

<sup>1</sup> Jugements du tribunal de commerce de Paris en date du 18 juin 2003 ayant condamné France Télécom à payer à 9 Telecom 7 millions d'euros de dommages intérêts et en date du 28 mai 2004 ayant estimé le préjudice subi par Télé 2 à 15 millions d'Euros.

### i) Sur le marché de gros

Pour mémoire, l'Autorité écrivait dans sa décision du 27 octobre 2000 approuvant l'offre technique et tarifaire d'interconnexion de France Télécom pour 2001 que « *la question de la facturation pour compte de tiers pour les services à revenus partagés est posée depuis plus de deux ans et aucune offre alternative à celle de France Télécom n'existe aujourd'hui. Il est donc essentiel de sortir d'une telle impasse sur ce marché de l'ordre de 5 milliards de francs en 1999* ».

La Commission européenne a également, à plusieurs reprises, et encore dans son 8<sup>ème</sup> rapport sur la transposition des directives, souligné l'absence de concurrence sur le marché français des services à revenus partagés et l'inadéquation de la prestation de facturation pour compte de tiers de France Télécom avec les besoins des opérateurs alternatifs.

Mais après plus de 4 ans de négociations et de contentieux divers<sup>2</sup>, le marché des services à revenus partagés reste très largement fermé à la concurrence. L'attitude dilatoire adoptée par France Télécom dans ce domaine est manifeste et s'est encore traduite récemment à l'occasion de la mise en œuvre des dispositions du catalogue 2004.

En effet, le catalogue d'interconnexion pour 2004 prévoyait la mise en œuvre d'un nouveau mécanisme de facturation pour compte de tiers au 1<sup>er</sup> juillet 2004 comprenant notamment l'envoi par France Télécom de la première lettre de relance pour le compte des opérateurs. Or, France Télécom a mis en œuvre durant l'été un nouveau mécanisme de FCT sans concertation avec les opérateurs et en contradiction, au moins partielle, avec la décision de l'Autorité d'approbation du catalogue 2004 :

- France Télécom a introduit, dans le courrier de relance, une distinction entre les sommes facturées en son nom et les sommes facturées au nom des autres opérateurs. Il est évident ainsi que les opérateurs alternatifs ne bénéficieront pas du taux d'efficacité de 70% dont bénéficie France Télécom pour ses propres services.
- Par ailleurs, France Télécom n'a pas introduit dans les états de gestion transmis aux opérateurs, comme le lui demandait l'Autorité, les informations relatives aux numéros de téléphone des lignes concernées.

De plus, il convient de noter que cette « fausse » ouverture du marché des services à revenus partagés n'a été obtenue qu'en contrepartie d'une détérioration des conditions de concurrence sur les marchés des services gratuits et à coûts partagés avec une augmentation des taux de facturation pour compte de tiers pour ces services qui est intervenue le 1<sup>er</sup> juillet dernier.

Ainsi, le dispositif actuel de facturation pour compte de tiers de France Télécom continue à empêcher toute concurrence réelle sur le marché des services à revenus partagés. Seule une refonte complète de la prestation de facturation pour compte de tiers de France Télécom est susceptible de permettre une réduction des coûts globaux supportés par les opérateurs qui soit suffisante pour assurer l'ouverture de ce marché.

---

<sup>2</sup> Voir notamment décision n° 01-474 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 18 mai 2001 se prononçant sur le différend opposant 9 Télécom Réseau à France Télécom relatif aux modalités de l'interconnexion pour l'acheminement du trafic à destination des services à revenus partagés.

Cette refonte doit être menée dans un but de simplification drastique de la prestation de France Télécom au travers notamment de l'inclusion d'une prestation de recouvrement sur le modèle de la prestation offerte par France Télécom pour les services à coûts partagés.

Elle doit être réalisée sans délai et, en tout état de cause, l'Autorité ne saurait attendre le retour d'expérience de la mise en œuvre de la solution décrite dans le catalogue 2004 puisque celle-ci n'a pas été mise en œuvre en pratique, confortant encore France Télécom dans une situation de quasi monopole.

#### ii) Sur le marché de détail

Alors qu'elle refusait, et refuse toujours, de proposer aux opérateurs alternatifs une offre d'interconnexion techniquement et économiquement viable, France Télécom (Audiotel) pratiquait dans le même temps une politique commerciale de plus en plus agressive :

- en améliorant sensiblement le niveau des reversements pratiqués aux prestataires de services,
- en leur faisant signer des contrats les liant pour 1 ou 2 ans,
- en leur proposant des offres sur mesure, confidentielles, octroyant aux prestataires de services une rémunération supplémentaire sous réserve du respect d'engagements de volume vérifié au terme de l'offre.

Ainsi, et dans l'attente d'une refonte profonde de l'offre de facturation pour compte de tiers de France Télécom sur le marché de gros, Telecom Italia France souhaite que l'Autorité fasse preuve d'une attention particulière sur les offres de détail d'Audiotel, afin de garantir des conditions de concurrence loyales entre France Télécom et les opérateurs alternatifs.

Telecom Italia France demande donc que l'Autorité impose sans délai à France Télécom une prestation de facturation pour compte de tiers des services à revenus partagés incluant une prestation de recouvrement identique à celle mise en œuvre par France Télécom pour les services à coûts partagés.

D'une manière plus générale, l'Autorité doit garantir des conditions de concurrence loyales sur le marché des services à revenus partagés.

#### **D – 4 Vente en gros du service de raccordement**

Telecom Italia France partage le constat effectué par l'Autorité d'un marché de l'accès encore très largement dominé par France Télécom et donc d'un fort déficit de concurrence sur ce marché. Pour pallier ce déficit de concurrence, l'objectif prioritaire du régulateur doit consister dans la promotion du dégroupage de la boucle locale qui seul permettra aux opérateurs alternatifs :

- de s'affranchir de la tutelle technique et tarifaire de France Télécom,
- de proposer ainsi aux utilisateurs des offres réellement innovantes et différentiantes de celles de France Télécom,
- et ainsi de créer les conditions d'un développement d'une concurrence durable et bénéfique sur le long terme aux consommateurs,
- en transférant de la valeur aux opérateurs alternatifs qui investissent dans des infrastructures sur le marché de l'accès.

Pour autant, et compte tenu notamment de l'état de développement du dégroupage total aujourd'hui en France, les opérateurs alternatifs ne seront pas en mesure d'offrir des offres substituables à celles de France Télécom sur l'ensemble du territoire national avant plusieurs années.

Ainsi, dans un double objectif d'éviter une préemption du marché par France Télécom et de jouer un rôle d'émulation du marché du dégroupage, Telecom Italia France considère qu'il peut donc s'avérer bénéfique pour le marché d'imposer à France Télécom une obligation de revente de l'abonnement.

Pour Telecom Italia France, la revente de l'abonnement doit avant tout être vue comme une mesure d'accompagnement du dégroupage. Concrètement cela signifie :

- que la revente de l'abonnement ne doit en aucun cas constituer une désincitation des investissements sur le marché de l'accès. Ainsi, dans le contexte actuel, **il convient d'abord de créer un espace tarifaire pour l'offre de revente de l'abonnement entre le prix de l'abonnement de France Télécom et le tarif de l'option 1, espace tarifaire inexistant aujourd'hui.**
- qu'il conviendra aussi de **maintenir un espace tarifaire entre le prix de l'offre de revente de l'abonnement et le tarif de l'option 1** afin de garantir l'opportunité de la poursuite des investissements sur le marché de l'accès. A cet égard, il nous semble opportun de transposer aux marchés de la voix la volonté affichée de prévention des effets de ciseaux tarifaires entre les différentes offres de gros de l'Internet Haut Débit (option 1 partiel, option 3 et option 5). A ce titre, Telecom Italia France partage l'analyse effectuée par la Commission européenne, dans un document du 23 septembre 2003 relatif à l'analyse des marchés par l'Ofcom, sur le caractère « transitoire » de l'offre de revente de l'abonnement : « *In any event, the need for market entrants to rely on wholesale inputs such as WLR should, over time, decrease as they increase investment in their network infrastructure.* »
- qu'il convient de faciliter les opérations de migration de l'offre de revente vers le dégroupage total, et en particulier de veiller à ce que les rythmes de production et de migration soient compatibles avec les volumes considérés. Ces opérations de migration devront s'effectuer dans des conditions économiquement neutres pour les opérateurs « revendeurs » et de la manière la plus transparente possible pour les utilisateurs.
- enfin, l'Autorité de Régulation des Télécommunications devra s'assurer que toutes les garanties ont été prises, notamment en terme de séparation de l'information entre services de France Télécom, pour prévenir toute pratique de reconquête abusive des clients au moment de la souscription au service de revente de l'abonnement ou de migration de cette offre vers le dégroupage total.

#### **D - 4.4.5 Accessibilité des autres services**

Dans un souci :

- de lisibilité pour les consommateurs,
- d'efficacité économique,

et dans la mesure où la revente de l'accompagnement doit constituer une mesure complémentaire au dégroupage, Telecom Italia France est plutôt d'avis que l'offre de revente de l'abonnement ne devrait pas permettre au client d'accéder à la sélection appel par appel ou à la mise en œuvre des services d'accès large bande chez un autre opérateur.

La vente en gros du service de raccordement doit être conçue et mise en œuvre comme une mesure d'accompagnement du dégroupage. **Cette mise en œuvre nécessite au préalable la création d'un espace tarifaire entre le prix de l'abonnement de France Télécom et le tarif de l'option 1.**

#### **Portabilité des numéros**

De nombreux freins existent encore à la portabilité en France, ce service étant pourtant indispensable au développement de la concurrence sur le marché de l'accès :

- les tarifs de la portabilité semblent anormalement élevés et ne nous semblent donc pas réellement orientés vers les coûts ainsi qu'ils devraient l'être,
- les besoins du client ne sont absolument pas pris en compte aujourd'hui dans le processus de portabilité d'un numéro puisque France Télécom est le seul décideur de la date de portabilité,
- aucune garantie de synchronisation entre la portabilité et le dégroupage ne peut être donnée par France Télécom (voir commentaires de Telecom Italia France sur les marchés de l'accès haut débit).

Telecom Italia France demande que l'Autorité impose à France Télécom une réelle orientation vers les coûts des tarifs de la portabilité et une évolution du processus afin de tenir compte de l'intérêt du client, aussi bien en terme de date que de temps d'interruption du service.

#### **E – OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE**

##### **E – 1 Publication d'une offre de référence**

Comme le souligne l'Autorité, la publication d'une offre de référence par France Télécom vise principalement :

- à limiter la capacité de l'opérateur historique à déstabiliser ses concurrents ou favoriser ses filiales et
- à donner de la visibilité aux acteurs sur les termes et les conditions dans lesquelles ils s'interconnectent avec l'opérateur sur qui pèse l'obligation.

Pour Telecom Italia France, ces objectifs ne peuvent être atteints qu'avec le maintien d'une approbation préalable de l'offre de référence de France Télécom. En effet, un tel mécanisme a montré son efficacité dans le cadre de l'interconnexion. *A contrario*, il est évident que l'absence d'approbation préalable par l'Autorité de l'offre de référence de dégroupage crée une incertitude juridique très préjudiciable aux opérateurs alternatifs. France Télécom a ainsi publié une offre de référence de dégroupage entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2004 mais dont nombre de dispositions sont contestées par les opérateurs qui ont de ce fait refusé de la transcrire dans la convention qui les lie à l'opérateur historique. Une approbation préalable de l'offre de référence a pour avantage de figer dans le temps les négociations entre l'Autorité, les opérateurs alternatifs et France Télécom et de réduire le recours à des procédures d'arbitrage ou d'autres voies contentieuses pour fixer les conditions d'interconnexion.

En tout état de cause, quel que soit le mécanisme d'approbation du catalogue retenu, il ne nous apparaît pas souhaitable d'autoriser France Télécom à modifier les tarifs de son offre de référence sous la seule réserve du respect d'un préavis de 6 mois pour les prestations de base et d'un préavis d'un mois pour les autres prestations. Une telle solution nous paraît incompatible avec les objectifs susvisés. Les opérateurs, pour qui l'interconnexion représente une part très significative de leurs charges annuelles, ont besoin d'une visibilité *a minima* annuelle sur ces tarifs. Telecom Italia France est donc favorable au maintien du mécanisme actuel de mise à jour annuelle de l'ensemble des tarifs d'interconnexion. Telecom Italia France souhaite également la reconduction de la consultation annuelle du comité de l'interconnexion et de l'accès qui a jusqu'à présent joué un rôle très positif dans l'évolution des règles en matière d'interconnexion.

Telecom Italia France souhaite que soit conservé un régime d'approbation préalable annuelle de l'offre de référence de France Télécom après consultation du comité de l'interconnexion.

## **E – 2 Publication d'indicateurs de qualité de service**

L'interconnexion a été jusqu'à présent régie par le principe du « best effort », ce qui se traduit notamment par une quasi absence d'indicateurs de qualité de service dans les catalogues d'interconnexion successifs de France Télécom.

Même si France Télécom sait respecter globalement les délais moyens de livraison de nombreuses prestations, il n'en demeure pas moins que le régime du « best effort » ne fournit pas aux opérateurs une garantie suffisante contre des préjudices graves qui peuvent résulter – et qui ont résulté en pratique – du non respect même occasionnel par France Télécom de ces délais moyens, lesquels ne constituent pour France Télécom, de surcroît que des obligations de moyens.

L'absence d'indicateurs de qualité de service clairement définis et de toute obligation de résultat place les opérateurs alternatifs dans une situation de déséquilibre structurelle par rapport à France Télécom qui est toujours encline à allouer de façon prioritaire ses ressources à ses propres services de détail et qui seule peut prendre des engagements vis à vis des clients finaux.

Cette absence d'indicateurs de qualité de service est d'autant moins acceptable que France Télécom a mis en place, quant à elle, un régime de prévisions de commandes assez lourd pour les opérateurs alternatifs qui donnent lieu à des pénalités en cas de non respect (augmentation du niveau d'acompte à verser lors des commandes).

Afin de garantir le respect par France Télécom d'un niveau de qualité de service équivalent à celui qu'elle applique à ses propres services, Telecom Italia France préconise les mêmes remèdes que ceux décrits dans le cadre des marchés 11 et 12, à savoir, la définition d'un contrat de niveau de service non discriminatoire, la mise en œuvre d'un régime de pénalités incitatives et la définition de contrats internes de qualité de service entre entités du groupe France Télécom.

#### i) Le contrat de niveau de service

Telecom Italia France se félicite que l'Autorité propose de définir dans un cadre multilatéral la liste des indicateurs pertinents et, d'ores et déjà, souligne que ce contrat devra s'inspirer autant que possible des constatations du niveau de qualité des services que France Télécom se fournit à elle-même.

Il conviendra d'inclure dans cette liste des indicateurs relatifs à la portabilité. D'une manière générale les délais de livraison des capacités d'interconnexion devront inclure les délais d'étude de faisabilité.

#### ii) Le régime de pénalité incitatif (voir point B)

#### iii) La définition de contrats internes de qualité de service entre entités du groupe France Télécom

Telecom Italia France préconise la définition de contrats internes de qualité de service entre la branche Réseaux et les branches commerciales de France Télécom, de détail et de gros. Ces contrats définiraient des conditions de fourniture et de qualité de service non discriminatoires entre les activités « retail » et « wholesale » de France Télécom. Ils seraient transmis à l'Autorité et actualisés au regard des évolutions réglementaires (décisions de règlements de différends, modifications des offres de références, ...).

Sur la base de ces contrats, France Télécom serait amenée à fournir mensuellement à l'Autorité les résultats comparés de ses performances au niveau « retail » et « wholesale », permettant ainsi à l'Autorité de vérifier le respect du principe de non discrimination.

Enfin, Telecom Italia France considère que les services de France Telecom dédiés à l'interconnexion ne sont pas correctement dimensionnés et qu'il n'existe pas d'adéquation entre les ressources allouées aux opérateurs et les volumes des prestations qu'ils génèrent. Dans la mesure où la DIVOP effectuée tous les ans, via la SOFRES, un diagnostic de la qualité de ses services, il nous semblerait particulièrement opportun que ce diagnostic soit rendu public ou qu'à tout le moins l'Autorité en demande communication à France Télécom.

Telecom Italia France préconise la définition de contrats internes de qualité de service entre la branche Réseaux et les branches commerciales de France Télécom, de détail et de gros. Ces contrats définiraient des conditions de fourniture et de qualité de service non discriminatoires entre les activités « retail » et « wholesale » de France Télécom. Ils seraient transmis à l'Autorité et actualisés au regard des évolutions réglementaires (décisions de règlements de différends, modifications des offres de références...).

Sur la base de ces contrats, France Télécom serait amenée à fournir mensuellement à l'Autorité les résultats comparés de ses performances au niveau « retail » et « wholesale », permettant ainsi à l'Autorité de vérifier le respect du principe de non-discrimination.

### **E – 3 Communication à l'Autorité des conventions d'interconnexion et d'accès**

Il est arrivé à plusieurs reprises dans le passé que les conventions d'interconnexion et d'accès proposées à la signature par France Télécom aux opérateurs alternatifs ne soient pas parfaitement conformes à l'offre de référence en vigueur approuvée par l'Autorité. Or, des ajouts ou omissions de clauses peuvent changer parfois profondément la praticabilité ou l'économie d'une prestation (voir un exemple récent ci-dessus D-2 facturation pour compte de tiers).

Telecom Italia France est donc favorable à ce qu'incombe à France Télécom une obligation de communiquer à l'Autorité l'ensemble des conventions d'interconnexion et d'accès lui permettant ainsi de vérifier le respect du principe de non discrimination mais aussi le respect par France Télécom de la réglementation en vigueur et des engagements pris par elle au titre de son offre de référence.

La communication des conventions à l'Autorité devrait permettre à celle-ci, en cas de manquement de France Télécom à l'une de ses obligations susvisées, d'imposer immédiatement une modification des clauses incriminées.

### **F – CONTROLE DES TARIFS**

#### **F – 4.2.3 Price floor**

L'approfondissement de la concurrence, notamment sur le marché de l'accès par le biais du dégroupage, entraîne mécaniquement les opérateurs à développer leur capillarité de raccordement au CAA.

C'est uniquement sur la base d'une interconnexion massive au CAA que les opérateurs sont en mesure de concurrencer France Télécom sur le marché CA-CT et donc d'éviter la reconstitution à long terme d'un monopole de fait de France Télécom.

A l'évidence, toute diminution du delta CAA/PRO remettrait en cause la rentabilisation des investissements déjà consentis en terme de déploiement et conduirait mécaniquement à un gel de tout nouveau déploiement.

Mais surtout le maintien du delta CAA/PRO reste une condition absolument nécessaire à la compétitivité les offres des opérateurs alternatifs par rapport à celle de France Télécom à la fois sur le marché de gros et sur celui de détail.

De plus, Telecom Italia France s'interroge sur l'absence d'évolution du tarif d'interconnexion au CAA dans l'offre de référence 2004 de France Télécom alors que les efforts des opérateurs tiers pour accroître leur capillarité induisent un transfert massif des volumes collectés ou terminés du PRO vers les CAA. Ceci devrait donc se traduire mécaniquement par une hausse des tarifs au PRO et par une baisse des tarifs au CAA, du fait de la variation du "dénominateur" que représente le volume des communications dans l'équation "charge d'interconnexion = coûts fixes / volumes".

Telecom Italia France soutient donc la proposition de l'Autorité d'instaurer un encadrement pluriannuel du prix plancher des tarifs CA-CT.

#### **F – 5 Tarifs des prestations d'acheminement CT-CT métropolitain**

Telecom Italia France considère, comme l'Autorité, nécessaire de maintenir une obligation de publication préalable des tarifs du double transit. Ces tarifs ne devraient pouvoir évoluer à la hausse qu'au terme d'un préavis de 6 mois minimum (contre 3 mois aujourd'hui).

#### **G – OBLIGATION DE SEPARATION COMPTABLE ET COMPTABILISATION DES COUTS**

Telecom Italia France renvoie sur ce point à ses commentaires adressés à l'autorité dans le cadre de la consultation relative aux marchés de l'accès haut débit.