

# **Réponse Prosodie à l'appel à commentaires de l'ART sur l'analyse du marché de la téléphonie fixe**

## **Août 2004**

Compte tenu du positionnement de Prosodie\*, notre réponse concernera principalement le marché des numéros spéciaux. Dans un souci de lisibilité, nous conservons cependant le plan de la consultation.

En préambule, nous souhaitons à nouveau que l'ART clarifie l'obligation, pour les opérateurs de boucle locale, de terminaison d'appels, notamment à destination des numéros spéciaux. Cette obligation doit cependant être accompagnée d'une possibilité de dérogation pour certains cas qui devront apparaître dans une liste limitative exhaustive (non-paiement, manquement déontologique, ...). Cette obligation est en effet un élément majeur, puisqu'elle oblige l'opérateur de boucle locale et l'opérateur de services à se mettre d'accord sur des conditions économiques satisfaisantes pour les deux parties évitant ainsi que soient imposées à l'opérateur de services des conditions économiques dégradées qu'il ne peut qu'accepter.

## **CHAPITRE 2 - DELIMITATION DES MARCHES PERTINENTS DE DETAIL**

### **C Marchés de communication en bande étroite**

#### **C - 1.2 Exclusion des communications vers des prestataires de services**

Nous considérons que le marché des communications vers les prestataires de services doit être considéré comme un marché de détail à part entière qu'il convient de réguler ex ante.

L'impossibilité de concurrencer France Telecom sur le marché des SRP associée à l'agressivité grandissante de France Telecom sur l'ensemble du marché des numéros spéciaux (cf nos remarques sur la facturation pour compte de tiers) rendent impératif un contrôle tarifaire des offres de détail de France Telecom.

Seule une régulation du marché de détail des communications vers les prestataires de services peut permettre le développement d'une concurrence saine. Cette régulation nécessaire ne sera cependant pas suffisante sur le marché des SRP qui ne pourra s'ouvrir qu'une fois le problème de la facturation pour compte de tiers réglé.

Nous avons souhaité illustrer cette nécessité par un cas concret exposé en annexe, annexe que nous vous demandons de garder confidentielle.

\* Nous vous rappelons que Prosodie est un opérateur de services en ligne multi canal (vocal, Internet, mobile, minitel, fax,...) spécialiste de la relation client qui conçoit des applications qui répondent aux besoins des grandes organisations comme les administrations, les services publics et les grandes entreprises du secteur privé (banques/assurances, média, télécoms, distribution, VPC industrie, tourisme). Le vocal, à travers les numéros spéciaux, représente une part importante des activités de Prosodie et constitue plus de 50% du chiffre d'affaire.

Mises en oeuvre et hébergées par Prosodie, ces applications correspondent à des services en ligne, le plus souvent utilisés par les particuliers dans leur vie quotidienne. Parmi les plus significatifs, on retrouve : l'accès aux services clients, l'achat par téléphone, les services de télé-procédure, les accès aux informations pratiques : horaires, programmes d'animations,... les services de banque à distance, l'accès aux informations administratives ou commerciales en ligne, ...

A titre d'exemple, nous pouvons citer les services Ligne Vocale, Ligne Directe ou RadioLigne de la SNCF, les CIRA (Centres Interministériels de Renseignement Administratif du Premier ministre), le service de télé-procédure Unidialog de l'Unedic, le service de banque à distance Franfinance,...

# **Réponse Prosodie à l'appel à commentaires de l'ART sur l'analyse du marché de la téléphonie fixe**

## **Août 2004**

### **CHAPITRE 6 – OBLIGATIONS SUR LES MARCHES DE GROS**

#### **D Prestations d'accès spécifiques**

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

Etant donnée la situation actuelle sur le marché des numéros spéciaux, nous sommes favorables à l'extension du périmètre de la sélection et présélection du transporteur aux numéros spéciaux.

En effet, les discussions en cours entre opérateurs tiers, notamment dans le cadre des offres de dégroupage total, laissent entrevoir que, d'une part les opérateurs tiers contrairement à France Télécom assureront la prestation de recouvrement sur l'ensemble des numéros spéciaux et que, d'autre part, ils devraient très probablement se mettre d'accord sur des taux d'affacturage acceptables par tous. Ceci est cependant conditionné à la clarification de l'obligation pour tous de terminaison d'appels demandée en préambule.

Nous souhaitons en revanche que l'ART veille à ce que le niveau de tarification de l'appel reste fixé par le prestataire de services pour des raisons de lisibilité tarifaire.

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

Une nouvelle fois, nous déplorons que, plus de cinq ans après l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications, le marché des services à revenus partagés reste quant à lui un quasi-monopole France Télécom.

Nous ne reviendrons pas en détail sur l'inefficacité du système de facturation pour compte de tiers mis en place et sur les nombreuses distorsions de concurrence par rapport à France Télécom que nous avons eu l'occasion d'exposer à plusieurs reprises, mais nous souhaitons à nouveau alerter l'ART sur une situation qui nous semble plus critique que jamais.

Nous sommes en effet très inquiets des nouvelles dispositions du catalogue d'interconnexion 2004 applicables et appliquées depuis le 1<sup>er</sup> juillet qui vont dégrader la situation sur l'ensemble des numéros spéciaux :

- La prise en compte de la première relance par France Telecom dans les conditions actuelles non seulement ne va pas permettre une diminution du taux d'impayés mais va très probablement l'accroître compte tenu des moyens de paiement discriminatoires entre les services propres à France Telecom et ceux des opérateurs tiers sans compter l'incompréhension que va susciter cette lettre de relance.
- L'augmentation des taux d'affacturage de l'ensemble des services spéciaux va fortement fragiliser le marché des SCP alors que celui-ci constituait un exemple probant d'ouverture à la concurrence du fait notamment de la prise en charge par France Télécom de la prestation de recouvrement à un prix raisonnable. Le risque est d'autant plus grand que l'on commence à sentir une agressivité commerciale plus importante de France Télécom sur le marché de détail. La non-régulation de celui-ci associée à l'absence de séparation non seulement comptable mais également fonctionnelle du groupe France Telecom contribuent à renforcer notre inquiétude.

**Réponse Prosodie à l'appel à commentaires de l'ART sur l'analyse du marché  
de la téléphonie fixe  
Août 2004**

Nous pensons que, dans ces conditions, il est inutile et très préjudiciable d'attendre davantage un retour d'expérience dont on connaît déjà le résultat et qui va nécessiter encore de nombreux mois d'attente compte tenu de la complexité de la chaîne de facturation. Il est donc urgent que l'ART se saisisse à nouveau de ce dossier en imposant la prestation de recouvrement à France Telecom et ce au moins pour les paliers les moins élevés. Nous proposons à nouveau que le seuil moyen de 0,5 € la minute soit utilisé.

Enfin, nous tenons à rappeler, qu'en l'absence de conditions économiques satisfaisantes, la portabilité n'a toujours pas pu être mise en œuvre pour les numéros à revenus partagés.

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

Pour des raisons identiques à celles avancées dans le paragraphe sélection et présélection du transporteur et avec les mêmes réserves, nous sommes favorables à la vente en gros du service de raccordement.

**E – Obligation de transparence**

Nous sommes favorables aux dispositifs envisagés par l'ART mais nous souhaitons que l'offre de référence soit publiée à date fixe pour une application au 1<sup>er</sup> janvier sans modifications intermédiaires dans un souci de visibilité et de stabilité.

Par ailleurs, il apparaît indispensable que le mécanisme d'approbation tel qu'il existait dans le cadre du catalogue de France Telecom soit conservé. La simple publication d'une offre de référence associée au droit pour l'ART d'imposer à posteriori des modifications nous paraît risqué car susceptible de freiner la concurrence sur un marché où le « time to market » est essentiel.

**G – Obligation de séparation comptable et comptabilisation des coûts**

Nous souhaitons une séparation comptable mais également fonctionnelle de France Telecom.

Il est en effet nécessaire de pouvoir veiller à ce que les offres de gros faites par France Telecom aux opérateurs tiers ne soient pas discriminatoires par rapport aux offres faites à ses propres services.

**Réponse Prosodie à l'appel à commentaires de l'ART sur l'analyse du marché  
de la téléphonie fixe  
Août 2004**

**Annexe (confidentielle)**

Cette annexe a pour objectif d'illustrer la nécessité de régulation du marché de détail des appels à destination des numéros spéciaux.

Nous vous joignons un courrier que nous vous avons fait parvenir le 12 septembre 2003 pour vous faire-part de la perte d'un marché obtenu quelques semaines auparavant en partenariat avec Cegetel pour TF1. L'absence de régulation du marché de détail ainsi que des pratiques anti-concurrentielles de la part de France Telecom ont contribué à permettre à France Telecom de rétablir une situation de monopole total sur le sous-marché spécifique destiné aux médias pour des trafics atypiques sur le palier 0,56 € / appel.

Plus généralement, le risque d'augmentation des reversements Audiotel évoqué dans ce courrier reste d'actualité et constitue un frein très important au développement de la concurrence.



ART4.DOC