

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

### **CONTRIBUTION COMPLETEL**

Completel remercie en premier lieu l'Autorité pour la qualité du document de consultation et la pertinence des analyses qui y sont développées.

[....]<sup>1</sup>

Completel souhaite mettre en exergue 3 sujets majeurs d'inquiétude relatifs à ces marchés :

1° Risque de distorsion de concurrence lié à l'émergence de la Voix sur IP. L'Autorité doit s'assurer que les opérateurs alternatifs puissent répliquer les éventuelles offres de détail de France Télécom. Il convient pour cela de contrôler celles-ci de façon ex-ante et d'appliquer pleinement le principe de neutralité technologique entre les modes d'interconnexion Voix sur IP et Voix TDM.

2° Nécessité d'analyser spécifiquement dans les plus brefs délais les marchés des services spéciaux « à revenus partagés » qui restent totalement fermés à la concurrence au profit de France Télécom et imposition d'une obligation pour cette dernière d'inclure le recouvrement dans la prestation de facturation pour compte de tiers.

3° Nécessité d'étudier dans le détail l'orientation vers les coûts de l'intégralité des tarifs directs et indirects relatifs à l'interconnexion à France Télécom, [...]

---

<sup>1</sup> Note de l'ART : Les éléments entre crochets ont été signalés par l'opérateur comme étant confidentiels.

<b>I. Commentaires sur la délimitation des marchés de détail et la détermination des opérateurs y exerçant une puissance significative</b>	<b>3</b>
A. Marché de détail des numéros spéciaux :	3
<b>II. Commentaires sur la délimitation des marchés de gros et la détermination des opérateurs y exerçant une puissance significative</b>	<b>4</b>
A. Marché de la terminaison d'appel au départ de l'international vers les numéros fixe en France.	4
<b>III. Commentaires sur les obligations sur les marchés de détail</b>	<b>5</b>
A. VoIP & Principe de neutralité technologique :	5
B. Homologation tarifaire :	5
C. Les remèdes nécessaires au développement de la concurrence sur le marché de détail des numéros spéciaux :	6
D. Contrainte de restitution aux consommateurs des baisses sur les appels fixe vers mobile :	8
<b>IV. Commentaires sur les obligations sur les marchés de gros</b>	<b>8</b>
A. Gradient horaire	8
B. Orientation vers les coûts des prestations du catalogue d'interconnexion (exemple des BPN)	9
C. Tarifs d'accès aux sites France Télécom	10
D. Tarifs de prestations à l'acte.	11
E. Indicateurs de qualité de service	11
F. Vente en gros du Service de raccordement	11
G. Inclusion des services spéciaux et des numéros 087B dans la présélection	12
H. Transit vers les OBL	12

[....]

[....]

### **I. Commentaires sur la délimitation des marchés de détail et la détermination des opérateurs y exerçant une puissance significative**

Completel adhère aux positions de l'ART sur les segmentations retenues pour les différents marchés de détail, tant sur l'aspect géographique (et la nécessité d'étudier de manière nationale ces marchés et non de descendre à une granularité inférieure) que sur l'aspect typologie de clientèle (et la séparation résidentiel / non résidentiel).

Completel souhaite ajouter quelques éléments financiers à l'analyse, très instructive, des parts de marché qu'a conduit l'Autorité sur chacun des sous marchés :

- France Télécom « activité fixe » a généré, pour l'année 2003, près de 21 B€ de revenus pour 7.5 B€ d'excédent brut d'exploitation et 6 B€ de génération de trésorerie.
- Les opérateurs alternatifs fixes, sur la même période, ont généré en cumulé, environ 4 B€ de revenus pour 0.4 B€ d'excédent brut d'exploitation et environ zéro de génération de trésorerie.

Ces seules données illustrent à elles seules, au-delà de la lecture des parts de marché, l'extraordinaire domination que France Télécom exerce sur le marché français, renforcé par ailleurs par le soutien sans faille de l'Etat-actionnaire.

**=> Il convient donc pour l'Autorité d'être particulièrement vigilante face à cette situation prééminente de France Télécom afin de permettre à la concurrence de se développer de manière viable et pérenne.**

#### **A. Marché de détail des numéros spéciaux :**

L'Autorité a mené un travail d'analyse de très grande qualité sur l'ensemble des marchés de détail à l'exception du marché des numéros spéciaux. Il semble que les contraintes de temps de l'analyse des marchés pertinents et la complexité du dossier des numéros spéciaux n'aient pas permis de faire un travail en profondeur.

En conséquence, Completel invite l'Autorité à ne pas communiquer dès maintenant son analyse de ce marché des numéros spéciaux, au Conseil de la Concurrence et à la Commission Européenne afin d'éviter un éventuel rejet de ces mesures et à lancer dans les plus brefs délais une nouvelle consultation spécifiquement sur ce marché, à la manière de la prochaine consultation sur la terminaison d'appel vers les réseaux des opérateurs alternatifs.

Ce marché des services à destination de numéros non géographiques pour le compte d'entreprises ou de fournisseurs de services (marché adressé par Audiotel) est d'autant plus important pour les opérateurs alternatifs que les remèdes actuels n'ont toujours pas permis à la concurrence de s'établir.

Sur ce marché, Completel estime que France Télécom conserve très probablement une part de marché particulièrement élevée tant en valeur qu'en volume, malgré la faible visibilité existante sur la taille réelle de ce marché (Il est relativement surprenant de noter que France Télécom fait preuve d'une très grande discrétion dans ses communications financières, pourtant fort détaillées sur d'autres sujets, sur ce pan entier d'activité tant en volume qu'en valeur probablement en raison de la grande rentabilité qu'elle en retire). D'après nos estimations, ce marché pèse plus de 500 millions d'Euros/an dans les comptes de France Télécom, ce qui représente probablement près de 15% de la génération de trésorerie des activités fixes de France Télécom.

Sur ce marché Audiotel, France Télécom a réussi depuis 6 ans à empêcher l'ouverture à la concurrence par toute une série de manœuvres particulièrement ingénieuses : motifs déontologiques fallacieux au vu des largesses que France Télécom s'est octroyées sur ce plan, système « machiavélique » de la facturation pour compte de tiers sans recouvrement, offres de détail Audiotel sur mesure avec des « primes au volume » et autres systèmes de remises de fin d'années verrouillant les clients, imposition d'un pré-requis technique particulièrement contraignant : obligation d'assurer la taxation arrière ou de payer 1 c€/min avant de prétendre à la mise en œuvre de la portabilité des services à revenus partagés, etc...

## **II. Commentaires sur la délimitation des marchés de gros et la détermination des opérateurs y exerçant une puissance significative**

Completel adhère à la segmentation des marchés de gros réalisée par l'Autorité, et se félicite de la prise en compte de l'autoconsommation de France Télécom.

En effet, l'ART fait une analyse complète du marché de gros lorsqu'elle prend en compte dans le marché de gros les volumes auto consommés de France Télécom. L'ART évite ainsi un travers trop facile qui consisterait à analyser la concurrence uniquement sur le volume de détail des opérateurs alternatifs et sans prendre en compte la part de marché captif qui se trouve d'une part chez France Télécom et d'autre part chez les opérateurs alternatifs qui ont raccordé des clients via des accès directs.

[....]

### **A. Marché de la terminaison d'appel au départ de l'international vers les numéros fixe en France.**

Completel subit la concurrence déloyale de France Télécom qui capte une partie significative de ce marché en utilisant sa puissance d'achat vis à vis des grands opérateurs internationaux (pour la terminaison vers l'étranger de son propre trafic téléphonique issu d'une position d'opérateur dominant en France) pour capter la vente de terminaison vers la France du trafic issu de ces opérateurs; pratique connue sous la forme d'accords dits « bilatéraux ».

Tous les accords « bilatéraux » rappellent malheureusement le trop célèbre système de « bill and keep » en vigueur sur le marché de la terminaison d'appel vers les réseaux mobiles...

Completel invite donc l'Autorité à analyser spécifiquement ce marché dans les plus brefs délais.

[....]

### **III. Commentaires sur les obligations sur les marchés de détail**

Comptel partage les positions de l'Autorité quant aux obligations envisagées sur les marchés de détail et tient à :

- attirer l'attention sur l'importance de respecter le principe de neutralité technologique dans la segmentation des marchés et dans l'application des remèdes.
- rappeler l'importance du respect de certains principes dans d'homologation tarifaire ;
- présenter les remèdes nécessaires au développement de la concurrence sur le marché des numéros spéciaux
- exprimer notre opposition au sujet de la contrainte de restitution systématique des baisses de la terminaison mobile sur le tarif de détail de France Télécom vers les mobiles

[....]

#### **A. VoIP & Principe de neutralité technologique :**

Comptel demande à l'Autorité d'être particulièrement vigilante sur les offres de détail que France Télécom pourrait proposer à base de technologie VoIP, que les opérateurs alternatifs ne sauraient répliquer. Dans l'attente d'une réflexion plus approfondie sur le sujet de la part de la communauté des opérateurs, Comptel demande à ce que des obligations ex-ante pèsent sur les offres de détail que France Télécom pourrait lancer sur ce plan et qu'en vertu du principe de neutralité technologique, les éventuelles offres d'interconnexion de France Télécom basées les technologies VoIP ne soient pas proposées à des tarifs et des conditions différents des interconnexions TDM traditionnelles.

Comptel demande à l'Autorité d'appliquer un principe de « précaution » tant qu'elle n'est pas assurée de la répliquabilité de telles offres de détail de France Télécom et d'une situation de concurrence loyale vis à vis des opérateurs alternatifs.

#### **B. Homologation tarifaire :**

Dans le cadre d'une homologation tarifaire, il convient pour l'Autorité de vérifier la répliquabilité d'une offre de France Télécom par des opérateurs alternatifs. A ce titre, il faut vérifier d'une part la faisabilité opérationnelle et d'autre part la faisabilité tarifaire.

Une offre peut être jugée duplicable techniquement, par les opérateurs alternatifs, uniquement si les délais de livraison, les fonctionnalités techniques, la qualité de service... sont identiques. A cette occasion, nous attirons l'attention de l'Autorité sur l'offre Atout RPV de France Télécom que nous ne savons pas concurrencer techniquement avec les remèdes que sont la présélection et la portabilité.

Une offre peut-être jugée duplicable d'un point de vue tarifaire si et seulement si la structure de coût issu de l'achat en gros permet de se positionner de manière concurrentielle par rapport aux offres de détail de France Télécom. Cela ne signifie pas que les opérateurs alternatifs doivent pouvoir vendre au même prix que France Télécom mais à un prix inférieur. Pour preuve, de nombreux clients résidentiels ou entreprises sont restés des clients de France Télécom alors que les opérateurs alternatifs proposent des prix plus bas pour des prestations

de services identiques. L'expérience montre qu'un opérateur alternatif peut séduire des clients finaux uniquement si ces prix sont de 20 à 30% moins onéreux que France Télécom (en fonction des marchés). Les chiffres de l'Autorité, en volume et en valeur, distinguant France Télécom des opérateurs alternatifs, démontrent clairement que le prix moyen de vente de ces derniers constaté sur le marché entreprises est de 30% inférieur au tarif moyen de France Télécom sur son parc.

Le décalage entre France Télécom et les opérateurs alternatifs existe d'une part sur les prix de détail du fait de :

- l'avantage de la marque de France Télécom (plus de 15% du prix de détail d'après une étude dans le cadre du SU) ;
- l'avantage du nombre de clients permet de profiter d'un effet club non duplicable par un opérateur alternatif.

d'autre part d'une structure de coût différente :

- France Télécom bénéficie de n'avoir quasiment que des coûts de fidélisation versus des coûts d'acquisition de clients pour les opérateurs alternatifs puisque France Télécom avait 100% des clients au moment de l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications
- la puissance de communication publicitaire incomparable (France Télécom est capable de vendre 1 million de forfaits téléphoniques en 6 mois).

Aussi, Completel invite l'Autorité à prendre en compte l'ensemble de ces paramètres lorsqu'elle réalise un test de squeeze tarifaire.

D'autre part, Completel souhaite que l'Autorité ne se limite pas à homologuer les offres de France Télécom. En effet, les autres sociétés du groupe France Télécom, Audiotel, Transpac, Wanadoo..., sont-elles aussi puissantes sur les marchés de détail et les remèdes sur les marchés de gros ne sont pas suffisants.

### **C. Les remèdes nécessaires au développement de la concurrence sur le marché de détail des numéros spéciaux :**

Après analyse du marché de détail des numéros spéciaux et de nombreuses années d'expérience, Completel demande d'une part sur le marché de gros la mise en place d'un vrai système de facturation pour compte de tiers et d'un système de collecte de numéros spéciaux, d'autre part l'homologation systématique des offres de détail des sociétés du groupe France Télécom sur le marché des numéros spéciaux.

Nous avons besoin sur le marché de gros d'une prestation de facturation pour compte de tiers incluant le recouvrement d'une part parce que, dans la quasi-totalité des cas, nous n'avons pas de relation contractuelle avec le client final (sauf s'il est client de notre boucle locale) et d'autre part parce que même avec les coordonnées du client, les revenus des services vendus via les numéros spéciaux ne sont pas suffisants pour justifier la transmission d'une facture. Mais l'existence d'une prestation de facturation pour compte de tiers ne suffit pas. Il faut aussi que cette prestation soit équitable entre tous les acteurs (y compris Audiotel) et performante. Malheureusement, la solution actuelle n'est pas équitable puisque :

- les services Audiotel sont recouverts en même temps que les factures de l'abonnement et des communications téléphoniques de France Télécom, ce qui permet de faire un chantage à la coupure de ligne si jamais le client ne paye pas ses consommations à destination des numéros spéciaux. De plus, comme France Télécom possède près de

100% des accès aux clients résidentiels, elle doit toujours recouvrir, auprès des mauvais payeurs, des sommes suffisamment importantes pour permettre de lancer des recouvrements par contentieux.

- Les entreprises reçoivent toujours une facture distincte de celle de France Télécom pour leurs appels à destination des services à revenus partagés, ce qui est une véritable incitation à ne payer que les services à revenus partagés de France Télécom, qui, eux, sont inclus avec le reste de la facture. Completel constate d'ailleurs que près de 40% des impayés transmis à la société de recouvrement Cofreco proviennent de clients entreprises, ce qui est probablement très loin de la part réelle des clients entreprises dans le trafic total à destination des services à revenus partagés vendus par Completel (les appelants étant essentiellement des particuliers).
- A ce titre, Completel déplore toujours qu'il soit totalement impossible, sur la base des informations transmises via Cofreco d'affecter les impayés par numéro d'appelant (et nous ne l'avons d'ailleurs pas sur le marché des entreprises puisque France Télécom se contente d'indiquer le n° de contrat au lieu des numéros de téléphone des appelants) et encore moins par indicatif 89B PQ. Il est donc impossible de connaître le taux d'impayé par service appelé, ce qui permettrait pourtant aux opérateurs d'affiner leurs offres de reversement en fonction du profil d'impayé à attendre. Il y a là encore une véritable distorsion vis à vis d'Audiotel qui bénéficie de toutes ses informations.
- La lettre de 1<sup>ère</sup> relance, dans sa formulation actuelle, s'apparente plutôt à une « incitation supplémentaire à l'impayé ». De plus, l'augmentation de 1,79% à 5% du coût de la FCT va dégrader mécaniquement d'autant le reversement perçu par Completel pour une efficacité marginale puisque que nous vendons pour le moment essentiellement des services générant un faible niveau d'impayé : l'impact sur la rentabilité est probablement fortement négatif.
- Dans le même temps, Completel déplore que le taux d'affacturage - recouvrement pour les services à coûts partagés ait augmenté significativement (de 2% à 4% et de 4 à 6.5% selon les paliers) sans que les opérateurs ne soient informés des éléments économiques justifiant de ces hausses sensibles : Completel redoute que, par ce mécanisme, la compétitivité des offres alternatives ne se détériore significativement sur le marché des coûts partagés.

Pour proposer une offre de détail sur des numéros spéciaux, il nous faut absolument bénéficier d'un service efficace d'interconnexion permettant d'une part de collecter le trafic, d'autre part d'échanger des informations de facturation avec l'opérateur de boucle locale de l'appelant. Le système de collecte des numéros spéciaux du catalogue d'interconnexion donne en grande partie satisfaction mais les contraintes de développement de solution de taxation arrière sont onéreuses et inefficaces et ne doivent donc pas être supportées par les opérateurs alternatifs.

Les remèdes évoqués sur le marché de gros ne sont pas suffisants pour garantir une concurrence sur le marché de détail puisqu'ils ne limitent pas la valeur des reversements que Audiotel peut faire à ses clients. De plus, il nous paraît impossible d'envisager de ne pas réguler un marché de détail lorsque les remèdes n'ont pas encore démontré leur efficacité[....] Comprendant que ce marché soit complexe et que l'analyse actuelle ne soit pas suffisamment approfondie, nous demandons que l'ART repousse la communication de son analyse et lance une nouvelle consultation sur ce marché toujours fermé à la concurrence.

**D. Contrainte de restitution aux consommateurs des baisses sur les appels fixe vers mobile :**

Il convient en effet d'être prudent sur ce marché spécifique des appels fixes vers mobiles. Ce segment de marché est aujourd'hui particulièrement sensible au vu de son poids majeur dans les comptes de résultat des opérateurs alternatifs fixes.

Il faut donc absolument éviter tout effet de « tenaille » au cas où, dans un scénario catastrophe, les opérateurs fixes verraient :

- une remontée de leurs coûts de production (par suppression des « hérissons », non compensée par une baisse de la terminaison mobile en interconnexion) ;
- une baisse de leur prix de vente de détail par effet de dominos, si France Télécom était contrainte de baisser fortement ses prix de détail suite à une baisse de la terminaison vers les mobiles.

La majorité des opérateurs fixes ne se remettraient probablement pas d'une telle dégradation de leur compte de résultat.

[...]

**IV. Commentaires sur les obligations sur les marchés de gros**

Comptel partage en grande partie les analyses et les recommandations de l'Autorité sur ces marchés mais souhaite néanmoins mettre en exergue un certain nombre de sujets.

**A. Gradient horaire**

Comptel souhaite une nouvelle fois rappeler l'incohérence des gradients horaires définis par France Télécom dans son catalogue et l'impact, sur son activité d'opérateur « entreprises. »

Dans le catalogue d'interconnexion, France Télécom propose des tarifs orientés vers les coûts : les niveaux du gradient horaire doivent être au plus proche de la réalité du remplissage du réseau de France Télécom. La lecture des gradients horaires tels que publiés dans le catalogue d'interconnexion indique que, le réseau de France Télécom serait plus chargé entre 8h et 19h en semaine et moins chargé entre 19h et 22h (près de 50% d'écart par rapport à cette deuxième période).

Comptel conteste ces résultats et estime que le réseau de France Télécom est vraisemblablement notablement plus chargé entre 19h et 20h (en raison notamment du pic d'appels résidentiels) que durant la journée (où se situe la totalité du trafic des entreprises avec des pics à 9h30 et 14h).

Cette erreur a pour conséquence de mettre d'une part les tarifs du catalogue de France Télécom, pris séparément par plage horaire, en contradiction avec le principe d'orientation vers les coûts et d'autre part de détériorer la rentabilité de Comptel.

Sur le premier point, les obligations de France Télécom étant largement connues et devant être reconduites au vu de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe, il convient de les mettre en application.

Sur le deuxième point, maintenir des coûts d'interconnexion élevés pour les opérateurs achetant sur la plage horaire « jour » (ie les opérateurs « entreprises ») et des coûts



d'interconnexion faibles pour les opérateurs achetant sur la plage horaire « soir » (ie les opérateurs « résidentiels ») revient à transférer de la valeur d'un marché vers l'autre.

En complément, Completel tient à rappeler que les prix fixés par France Télécom par plage horaire sur le marché de détail n'ont pas forcément de relation directe avec les gradients horaires. : ils sont plutôt le fruit de choix marketing (notamment les élasticités prix/volume en fonction des cibles de clientèle, etc...) alors que les gradients horaires sont fonction de la réalité physique de remplissage du réseau.

Completel demande donc une nouvelle fois à l'ART de stopper ce transfert de valeur entre les coûts d'interconnexion « entreprises » et les coûts d'interconnexion « résidentiel », en analysant en profondeur les charges de réseaux par plage horaire. Cette correction permettra enfin aux opérateurs ayant un trafic spécifiquement « entreprises » de ne plus financer le marché résidentiel qu'ils n'adressent pas.

## **B. Orientation vers les coûts des prestations du catalogue d'interconnexion (exemple des BPN)**

Completel s'interroge sur la réelle orientation vers les coûts de certaines offres du catalogue d'interconnexion. En effet, comment croire à cette orientation vers les coûts lorsque l'on analyse l'exemple du prix des BPN.

D'après les définitions du modèle CMILT de l'interconnexion, les coûts du commutateur d'abonné sont pour moitié intégrés dans la minute vers le client final et pour moitié dans le transport vers le réseau amont. En conséquence, La prestation d'achat d'un BPN auprès de France Télécom correspond à l'achat d'un port de commutation.

L'investissement relatif à un port de commutation s'élève à 1.300 € pour un opérateur de la taille de Completel (ce qui est probablement notablement supérieur aux conditions d'achat d'un opérateur de la taille de France Télécom) pour un coût de maintenance annuel de 10% du prix d'achat. Aussi le coût de revient total cumulé sur 4 ans est-il de 1.820 €. Par comparaison, la prestation facturée par France Télécom revient entre 3.231 et 3.904 € par an selon le niveau d'interconnexion (PRO ou CAA) soit, sur une période de 4 ans, entre 12.924 € et 15.616 €.

Le ratio de près de 800% entre le prix facturé et le coût de revient démontre indéniablement l'existence d'une **charge excessive**.

[....]

C'est pourquoi, Completel demande avec insistance la révision des prix des BPN (avec, par exemple, une tarification sur la base de frais d'accès et non plus sur la base d'un abonnement) et la vérification avec transparence de certains des tarifs du catalogue d'interconnexion de France Télécom.

[....]

[....]

### C. Tarifs d'accès aux sites France Télécom

Completel souhaite ici illustrer, au travers de l'historique de ses déploiements d'interconnexions avec France Télécom, les principales difficultés et barrières opérationnelles & techniques qu'un opérateur de la taille de Completel a pu rencontrer.

Concernant son réseau d'interconnexion avec France Télécom, Completel a déployé des interconnexions de type « in-span » avec France Télécom [...]. Initialement, ce choix d'interconnexion en mode « in-span » plutôt qu'en mode « colocalisation » ou « liaison de raccordement » a été dicté par le fait que pour une architecture de « colocalisation » France Télécom exige une couverture d'assurance inaccessible (garantie de 100 à 500 millions de Francs de l'époque selon la classe du bâtiment) pour tout opérateur non adossé à un grand groupe industriel disposant de polices d'assurance adéquates (de type armateur international ou exploitant de réseaux ferrés...). [...]

Completel a ensuite envisagé d'étendre sa couverture d'interconnexion vers les CAA de France Télécom [...]. Malheureusement, les colossaux frais d'accès aux sites de France Télécom ont dissuadé Completel de procéder à de tels investissements.

Un raccordement moyen est facturé par France Télécom, de manière totalement abusive plus de 30.000 Euros (pénétration de la chambre 0, mise à disposition d'une alvéole, le « génie civil » jusqu'à l'infra-répartiteur, la réservation d'emplacement sur l'infra-répartiteur optique, etc... sans prendre en compte l'équipement de colocalisation et la construction jusqu'à la chambre 0 au pied du bâtiment).

Il n'est d'ailleurs pas acceptable que la majeure partie de ces coûts ne soient pas en lecture directe dans l'offre de France Télécom mais uniquement sur des devis abscons. [...]

En conséquence, au vu de ce que Completel considère comme étant l'établissement délibéré de barrières à l'entrée, Completel demande à ce que l'Autorité impose à France Télécom de :

- baisser de manière drastique les frais d'accès aux sites qui sont particulièrement excessifs et non justifiés.
- rendre transparents et lisibles tous les frais cachés de ses offres (ie généralement tout ce qui est « sur devis »)
- simplifier les possibilités de mutualisation entre opérateurs des câbles de pénétration dans les sites France Télécom entre les différentes offres de France Télécom (dégrouper ou interconnexion), les schémas de migration étant particulièrement nébuleux (on ne peut réutiliser un câble de dégroupage pour faire de l'interconnexion mais le contraire est possible...)
- proposer une offre de migration « tarifairement raisonnable » des interconnexions « in-span » ou « LR » vers « Colocalisation ». [...]

#### **D. Tarifs de prestations à l'acte.**

Completel ne cesse de déplorer depuis plusieurs années qu'un grand nombre de prestations « facturées à l'acte » sont totalement dé-corrélées des coûts :

Ainsi la mise en œuvre de la portabilité (tarif unitaire de 15.2 Euros par numéro ou tranche SDA) et de la présélection (tarif unitaire de 5 Euros par NDI) sont manifestement très éloignés des coûts réellement encourus par France Télécom puisque ces tarifs ont été historiquement établis sur la base de systèmes d'information aujourd'hui pleinement amortis.

De même, le changement d'acheminement national sur 18 ZT d'un indicatif (8ABPQ ou 16XY) est facturé par France Télécom 21.977 Euros HT, soit environ 4-6 mois / homme d'un technicien spécialisé en commutation, ce qui, pour une opération de commande centralisée de commutation, est réellement inacceptable.

Completel avait déjà attiré l'attention de l'Autorité sur le caractère abusif de certains travaux de prestations de commutation : ainsi, Completel a muté en 2002 ses faisceaux d'interconnexions des CAA parisiens à l'époque unidirectionnels en faisceaux bidirectionnels. Cette opération, censée mobiliser autant de ressources « hommes » côté Completel que côté France Télécom, avait pourtant été facturée par France Télécom à Completel environ 6 fois l'équivalent des ressources « hommes » que Completel avait mobilisés pour l'occasion.

Ces éléments illustrent bien les différentes barrières à l'entrée que France Télécom a pu dresser pour affaiblir financièrement la concurrence.

#### **E. Indicateurs de qualité de service**

Completel déplore que France Télécom n'ait jamais voulu prendre le moindre engagement de qualité de service concernant des taux de disponibilité et de temps de rétablissement sur les faisceaux d'interconnexions. Au moment de la signature de sa convention d'interconnexion avec France Télécom fin 1998, Completel n'avait aucun levier de négociation pour tenter d'obtenir de telles clauses.

Ainsi, la publication d'indicateurs, tels que préconisé par l'Autorité, est un premier pas mais Completel doute que cela soit suffisant, si ce genre d'éléments n'est pas assorti de pénalité en cas de non-atteinte des seuils prédéfinis.

#### **F. Vente en gros du Service de raccordement**

Sur le marché entreprises, Completel estime qu'une offre de raccordement peut être nécessaire sur les accès analogiques et T0 mais en aucun cas sur des accès T2. En effet, pour fournir des accès T2, il est possible, dans la plupart des cas, d'acheter de la capacité (raccordement, TDSL, LS, dégroupage, LPT...) et donc un service de raccordement n'est pas utile.

Cette offre de raccordement doit reprendre l'ensemble des résultats du groupe de travail organisé par l'ART fin 2003 et début 2004 et terminer le débat sur le coût de cette prestation. Elle doit permettre de fournir le même service que France Télécom et notamment de facturer les numéros spéciaux.

**G. Inclusion des services spéciaux et des numéros 087B dans la présélection**

Completel ne comprend pas la pertinence de cette solution au cas où une offre de gros du service de raccordement incluant l'acheminement des numéros spéciaux serait mise en place. Par ailleurs, un tel mécanisme introduirait des inefficacités techniques et économiques (tromboning au plus près de l'appelant).

En conséquence, Completel n'est pas favorable à l'introduction de ce mécanisme.

**H. Transit vers les OBL**

Completel souhaite attirer l'attention de l'ART sur l'extrême opacité de la tarification de la prestation de transit vers les OBL tiers (collecte ou terminaison) proposée par France Télécom, dans l'annexe 17 de la convention d'interconnexion, alors que ce tarif est supposé être orienté vers les coûts. France Télécom profite de sa position d'opérateur incontournable et de l'absence d'informations sur les tarifs de gros facturés par les opérateurs alternatifs pour tirer une marge indue de cette prestation. Par exemple, France Télécom n'a, à notre connaissance, jamais procédé dans le cadre cette annexe 17 à des répercussions rétroactives de baisses de tarifs qu'elle a pourtant obtenues dans le cadre de règlements de différends avec des opérateurs alternatifs (cf UPC, Estel et Completel). De même, l'actualisation des tarifs de transit de France Télécom se fait toujours avec beaucoup de retard par rapport aux modifications des tarifs des OBL.

En conséquence, Completel demande l'application du principe de transparence sur la formation des tarifs de transit de France Télécom (en explicitant la part France Télécom et la part externe issue de l'OBL).