

Réponse de COLT Télécommunications France
à la consultation de l'ART
sur les marchés de la téléphonie fixe

INTRODUCTION

COLT remercie l'Autorité de lui avoir donné l'occasion de s'exprimer à l'occasion de la consultation sur les marchés pertinents de la téléphonie fixe. Les remarques de COLT sont formulées selon le plan de la consultation, afin de faciliter leur rapprochement avec les sections auxquelles elles s'appliquent. Pour alléger le texte, les titres des sections à propos desquelles COLT n'a pas de commentaire ne sont pas repris, mais la numérotation des sections conserve celle de la consultation.

CHAPITRE 2 - DELIMITATION DES MARCHES PERTINENTS DE DETAIL

COLT exprime son accord sur la segmentation des marchés de détail de l'Autorité sous les réserves et commentaires suivants.

2.A Eléments communs à la définition des marchés pertinents de détail

2.A.1 Dimension géographique des marchés

COLT souscrit pleinement à la proposition de l'Autorité de retenir une dimension géographique nationale pour l'ensemble des marchés de France métropolitaine visés par la Consultation.

2.A.2 La séparation entre accès en bande étroite et accès en bande large

COLT interprète la phrase en gras de la section A.2 du chapitre 2 comme faisant l'objet d'une faute de frappe et comprend : **« Les services d'accès «large bande» ne sont donc pas substituables aux services d'accès en «bande étroite» sur la base de ces considérations. Ils n'appartiennent pas aux marchés de l'accès en bande étroite. »** au lieu de : **« Les services d'accès « bande étroite » ne sont donc pas substituables aux services d'accès en « large bande » sur la base de ces considérations. Ils n'appartiennent pas aux marchés de l'accès en bande étroite. »**. A cette correction près, COLT adhère à la distinction posée par l'Autorité.

2 A.4 Neutralité technologique pour les services de communications

COLT attire l'attention de l'Autorité, lorsqu'elle analyse un marché, d'une part sur les risques d'une utilisation abusive de la notion de marché émergent, et d'autre part sur la nécessité de respecter le principe de neutralité technologique.

a. Les risques d'une utilisation abusive de la notion de marché émergent

COLT demande à l'Autorité d'être vigilante à toute utilisation abusive qui pourrait être faite de la notion de marché émergent notamment lorsque cela conduirait à soustraire l'opérateur historique au contrôle du tarif de ses offres de téléphone au public. De même, les offres multiservices qui ne sont que l'expression « marketing » d'offres couplées, ne sauraient être exemptées des obligations qui s'appliquent à chacun des services pris individuellement sous le prétexte fallacieux de favoriser du développement d'offre prétendument innovantes.

b. La neutralité technologique des remèdes imposés sur les marchés de la téléphonie fixe

COLT souhaite faire remarquer à l'Autorité que les remèdes sur les marchés de gros proposés ne sont pas aujourd'hui technologiquement neutres. Ils sont fondés sur l'organisation et l'architecture actuelle des réseaux de France Télécom. Ces remèdes n'intègrent pas les évolutions en cours induites par technologie sur IP qui pourrait complètement modifier les architectures

d'interconnexion et donc leurs structures de coût. Par ailleurs, en conformité avec le principe de neutralité technologique, dès lors qu'un opérateur est considéré comme puissant sur le marché de la téléphonie fixe, lorsqu'il utilise des technologies IP au sein de son réseau pour transporter du trafic téléphonique, il devra publier une offre d'interconnexion IP selon des modalités efficaces et comparables à son offre d'interconnexion commutée.

2.A.5 La séparation entre services en position déterminée et services en position non-déterminée.
COLT adhère à la distinction proposée en la matière par l'Autorité.

2.A.6 La séparation entre la clientèle résidentielle et la clientèle non-résidentielle
COLT est d'accord pour distinguer la clientèle résidentielle de la clientèle non-résidentielle.

2.B Les marchés de l'accès fixe en bande étroite

2.B.1 Les produits des marchés de l'accès

COLT souscrit à la classification apportée par l'Autorité aux produits de l'accès, avec les deux précisions suivantes :

- Les groupements d'accès numériques de base devraient être explicitement mentionnés comme faisant partie du marché des accès numériques de base ;
- Les compléments de services (services de détail liés au raccordement au réseau téléphonique : frais initiaux de raccordement, frais récurrents d'abonnement, et frais de résiliation ; les services dits associés à l'accès téléphonique permettant la gestion des appels entrants ou sortants : présentation du numéro, renvoi d'appel, double appel,... ; les services de dérangement, de renseignement téléphonique) devraient être considérés comme faisant partie des marchés de détail de l'accès.

2.C Marchés des communications en bande étroite

2.C.1 Les marchés des communications locales et/ou nationales

COLT est d'accord avec l'Autorité sur la classification des appels vers les numéros commençant par 087 dans le marché des communications locales et nationales.

L'Autorité, dans la section C.1.2 du chapitre 2, propose d'exclure les communications vers des prestataires de service du marché des communications locales et nationales. Si ce point ne fait pas de difficulté pour COLT en tant que tel, l'Autorité ajoute : « *L'Autorité estime par conséquent que la régulation éventuelle de ce marché doit se faire via le marché sous-jacent, qui permet à un prestataire de services d'acheter une prestation de collecte d'appels et le cas échéant de facturation pour compte de tiers. En conséquence, la procédure actuelle d'homologation tarifaire des offres fournies par France Télécom devrait être levée avec la mise en œuvre du nouveau cadre.* ». Ce point soulève bien évidemment la question suivante : quelle régulation ex ante est-elle prévue pour l'homologation des offres de France Télécom aux prestataires de services ? La non-définition d'un marché pertinent de détail entre les opérateurs et les entreprises et fournisseurs de services accessibles par numéros non-géographiques (hors tranche 087) prive l'Autorité d'une base juridique solide pour évaluer l'efficacité du remède (sur le marché de gros du départ d'appel) constitué par la facturation et le recouvrement pour compte de tiers des appels vers les numéros non-géographiques. Voir en annexe 1 le détail des réflexions de COLT à ce sujet.

2.D Conclusion : liste des marchés pertinents de détail des services fixes en bande étroite

COLT souscrit au découpage des marchés de détail de l'accès et des communications proposé par l'Autorité, à l'exception d'un marché à définir : le marché entre les opérateurs et les entreprises ou fournisseurs de services des appels vers les numéros non-géographiques (hors tranche 087). Compte tenu de la complexité de ce marché, COLT recommande à l'Autorité d'exclure ce marché de la présente consultation et de lancer une consultation spécifique à ce sujet, à l'instar de l'Ofcom.¹

CHAPITRE 3 - ANALYSE ET IDENTIFICATION DES OPERATEURS PUISSANTS SUR LES MARCHES DE DETAIL

COLT exprime son assentiment à la désignation d'opérateurs puissants sur le marché de détail de la téléphonie fixe proposée par l'Autorité.

CHAPITRE 4 - DELIMITATION DES MARCHES PERTINENTS DE GROS

4.A Préalable à la définition des marchés pertinents

4.A.1 Délimitation des prestations incluses dans les marchés de gros

4.A.2 Délimitation géographique

4.A.3 Délimitation respective des marchés de gros du départ d'appel et du transit et segmentations géographiques

COLT comprend la nécessité de distinguer le marché du départ d'appel de celui du transit et de celui de la terminaison, mais s'étonne rétrospectivement que l'Autorité prenne à cette occasion un principe de découpage différent de celui qu'elle a adopté lors de la consultation sur le marché de l'accès de gros large bande, à savoir de distinguer les prestations telles qu'elles sont commercialisées (par exemple l'accès de gros large bande livré au niveau national) plutôt que telles qu'elles sont matériellement réalisées (une collecte livrée au niveau régional d'une part, un transit d'autre part). Au stade de l'analyse des marchés, le découpage adopté ici est plus éclairant.

¹ [A review of numbering arrangements for Premium Rate Services". Consultation published: 26/08/04
Consultation closes: 26/09/04 ; http://www.ofcom.org.uk/consultations/current/?a=87101](http://www.ofcom.org.uk/consultations/current/?a=87101)

4.B Le marché du départ d'appel intra CA

4.B.1 Marché de produits

4.B.2 Délimitation géographique

4.B.3 Relation avec la Recommandation de la Commission

4.C Le marché de l'acheminement de trafic CA-CT

4.C.1 Marché de produits

Dans la section B1.2.2 du chapitre 4, l'Autorité stipule que : *« un opérateur fournissant une prestation de départ d'appel pour les appels vocaux interpersonnels est en mesure de fournir la même prestation pour les appels passés par les abonnés en vue de se connecter, en bas-débit, sur un canal à 64 kbits/s, au réseau Internet. Le départ des appels vocaux et à destination d'Internet bas débit et celui à destination des plates-formes de services spéciaux sont substituables »*. Si COLT ne conteste pas que le départ d'appels à destination d'internet bas débit ou des plates-formes de services spéciaux soit substituable au départ d'appels vocaux, COLT s'étonne qu'aucune distinction ne soit faite en la matière sur le marché du transit CA-CT ou CT-CT.

En effet l'Autorité, par la mise au catalogue de France Télécom d'une prestation d'Interconnexion Forfaitaire Illimitée, a fait d'un marché unique deux marchés distincts. Même s'il reste techniquement possible d'acheminer une communication à destination d'internet bas débit entre CA et CT ou entre CT et CT sur un faisceau commun avec les appels vocaux, il est devenu économiquement inefficace de le faire. De ce fait, il n'y a plus aujourd'hui un seul marché de gros des communications CA-CT, mais deux :

- Le marché de gros des communications CA-CT pour les appels vocaux et ceux à destination des prestataires de services vocaux d'une part,
- Le marché de gros des communications CA-CT pour les appels vocaux et ceux à destination des prestataires de services vocaux d'autre part.

4.F Les marchés de la terminaison d'appel sur réseau individuel

4.F.1 Marché de produits

En section F1.1. du chapitre 4, l'Autorité distingue a priori trois moyens théoriques utilisables par un opérateur devant terminer un appel à destination d'un abonné d'un opérateur fixe :

- *« l'offre d'interconnexion de l'opérateur de boucle locale de l'appelé, point de départ de notre analyse des degrés de substituabilité ;*
- *l'offre d'interconnexion d'un opérateur de boucle locale tiers ;*
- *le reroutage par l'international. »*

A ces trois moyens, il convient d'en ajouter un quatrième : l'utilisation d'une autre installation d'abonné au réseau de l'opérateur de l'abonné destinataire. Cette possibilité est économiquement intéressante dès que le prix de la communication complète entre deux abonnés du réseau fixe est supérieur au prix de la terminaison d'appels sur ce même réseau. Même si les tarifs de détail à la minute en général supérieurs au tarif de la terminaison d'appel, il peut arriver qu'un mécanisme tarifaire de forfaits conduise au résultat contraire. Or l'Autorité demande la création d'une offre

de vente en gros du service de raccordement (qui a déjà fait l'objet d'un long débat sous le nom de « revente de l'abonnement », à fin de « *permettre aux opérateurs de développer des offres tarifaires innovantes couplant l'accès et les communications, à l'instar des formules offertes sur les marchés mobiles et, plus récemment, sur les marchés fixes grâce à la voix sur accès large bande.* ». COLT attire donc l'attention de l'Autorité sur le fait que ce quatrième moyen a toutes chances de voir le jour pour terminer les appels vers les abonnés des opérateurs fixes.

CHAPITRE 5 - ANALYSE ET IDENTIFICATION DES OPERATEURS PUISSANTS SUR LES MARCHES DE GROS

COLT, comme l'Autorité, considère que, dans l'analyse du marché de gros, il est essentiel de prendre en compte les volumes dits d'autoconsommation, que ce soit ceux des opérateurs alternatifs ou ceux de France Télécom. En effet, il n'est pas concevable d'analyser la concurrence sur un marché en éliminant de ce marché les volumes captifs, alors que ceux-ci contribuent fortement à la justification des déploiements passés et futurs. Ainsi COLT arrive à la conclusion que France Télécom est un opérateur puissant sur les marchés de gros de la téléphonie fixe proposée par l'Autorité.

CHAPITRE 6 - OBLIGATIONS SUR LES MARCHES DE GROS

6.D Prestations d'accès spécifiques

6.D.1 Sélection et présélection du transporteur

L'extension du champ de la sélection du transporteur à l'ensemble des numéros non-géographiques, qu'ils relèvent de la tranche commençant par 087 ou non, pose la question de la livraison par le transporteur de ce trafic à l'opérateur en charge du numéro non-géographique appelé. Cette livraison pourrait se faire de plusieurs façons :

- soit ce trafic est livré en un point,
- soit il est livré au plus près du numéro géographique de retransmission du numéro non-géographique appelé, ce qui pose deux questions : l'accès par le transporteur à la plateforme de réseau intelligent de l'opérateur en charge du numéro appelé, et le partage des coûts entre ces deux opérateurs.

Compte tenu de la nécessité de définir ces questions opérationnelles, COLT préconise le statu quo dans un premier temps, jusqu'à l'aboutissement formel du processus d'analyse :

- du marché pertinent de détail, entre les opérateurs et les entreprises et fournisseurs de services, des appels par numéros non-géographiques (hors tranche 087)
- et du marché de gros sous-jacent des départs de tels appels. .

6.D.2 Facturation pour compte de tiers

Comme elle l'a indiqué plus haut, COLT considère que les différentes versions des offres de facturation pour compte de tiers de France Télécom vers les services à revenus partagés ne sont toujours pas de nature à garantir une concurrence effective sur ce marché car ces offres sont économiquement inefficaces et discriminatoires par rapport aux conditions dont bénéficie France Télécom pour ses propres besoins.

COLT demande par conséquent une révision complète du dispositif de Facturation pour Compte de Tiers prévalant sur les Services à Revenus Partagés avec notamment la prise en charge du recouvrement par France Télécom, mais également une régulation sur le marché de détail permettant d'assurer l'exercice d'une concurrence loyale entre les offres de France Télécom et des opérateurs tiers à destination des prestataires de services accessibles via des numéros spéciaux.

COLT considère que le mécanisme mis en place, depuis juin 2004, d'une lettre de première relance de France Télécom aux clients qui ne paient pas leurs communications vers les Services à Revenus Partagés acheminés par les opérateurs tiers, est non seulement insuffisant mais contreproductif. La restriction du paiement en ligne des sommes dues aux seuls services de France Télécom ne fait en effet qu'inciter le consommateur à retenir son paiement des services des « autres opérateurs de télécommunications », et les pénalise en conséquence.

La capacité pour un opérateur de boucle locale d'accorder des réductions sur les tarifs à destination des numéros 0860 existe déjà. Le principe n'en pose pas de difficulté. Toutefois l'extension de cette possibilité à des tranches de facturation supérieures poserait deux types de question :

- Qui (du prestataire de service, de l'opérateur transporteur ou de l'opérateur de boucle locale de l'appelant) est maître du tarif et dans quelle mesure ?
- Comment assurer la transparence dans le calcul des sommes réellement facturées pour compte de tiers, compte tenu de l'ensemble des options tarifaires dont de tels appels pourraient faire l'objet ?

Compte tenu de la nécessité de définir ces questions opérationnelles, COLT préconise le statu quo dans un premier temps, jusqu'à l'aboutissement formel du processus d'analyse :

- du marché pertinent de détail, entre les opérateurs et les entreprises et fournisseurs de services, des appels par numéros non-géographiques (hors tranche 087)
- et du marché de gros sous-jacent des départs de tels appels. .

6.D.3 Interconnexion forfaitaire pour Internet (IFI)

La volonté de l'Autorité de maintenir une tarification séparée pour l'Interconnexion Forfaitaire pour Internet confirme qu'il s'agit bien d'un marché séparé. De même que la création de ce marché lors de l'introduction de l'IFI au catalogue d'interconnexion de France Télécom a conduit à réserver aux usagers d'internet bas débit les gains de productivité liés à l'accroissement de l'usage global du réseau téléphonique, de même les pertes de productivité liées au recul progressif de l'usage de l'IFI au profit de l'internet large bande devraient être cantonnées à ce marché, quitte à en précipiter le déclin.

6.D.4 Vente en gros du service de raccordement

La vente en gros du service de raccordement étend la concurrence sur le marché de détail des services téléphoniques au-delà de la valeur ajoutée réelle des opérateurs alternatifs transporteurs. Il y a là un danger de sur-régulation dont la complexité et les coûts de gestion nuisent à terme à la cause même de la régulation, comme on l'a constaté ces dernières années aux Etats-Unis à propos du débat qui a conduit à la fin de l'UNE-P.

Toutefois, COLT prend acte avec regret de la volonté de l'Autorité d'instaurer une obligation pour France Télécom de vente en gros du service de raccordement, mais considère dans ce cas comme injustifiée la volonté d'en exclure les accès numériques primaires.

COLT attire l'attention de l'Autorité sur les conséquences du fait de vouloir mettre tous les services (abonnement, communications, mais aussi services large bande) dans une même main : dans un tel modèle le marché des fournisseurs d'accès à l'internet haut débit qui ne seront pas des fournisseurs du service téléphonique verront leur marché potentiel se réduire d'environ un tiers.

6.E Obligations de transparence

COLT est d'accord avec les obligations propose d'imposer à France Télécom en la matière.

En section E.1.1.2.1 du chapitre 6, COLT précise que, sous l'appellation de simple transit, il faudrait indiquer le départ d'appel livré en simple transit d'une part et la terminaison d'appel livrée en simple transit d'autre part.

En ce qui concerne les indicateurs de qualité de service envisagés par l'Autorité en section E.2 du chapitre 6, COLT précise qu'il serait préférable de distinguer d'une part des mesures :

- Délai de livraison ou mise en service
- Taux d'échec à la livraison,
- Délai de rétablissement après une panne

et d'appliquer d'autre part chaque fois que c'est pertinent ces mesures à chacune des prestations de l'offre de référence :

- Accès à un site d'interconnexion
- Livraison d'un faisceau de BPN
- Pré-sélection d'une ligne
- Câblage d'un numéro de l'opérateur tiers dans le réseau de France Télécom
- ...

De plus, le couplage nécessaire entre deux prestations (par exemple dégroupage et portabilité) devrait faire l'objet d'indicateurs de qualité de service particuliers.

Enfin, COLT propose de continuer à rendre bilatérales les obligations de communication à l'Autorité des conventions d'interconnexion et d'accès entre les opérateurs puissants et les autres opérateurs. COLT considère que l'Autorité devrait renforcer son contrôle sur l'équilibre contractuel des conventions ainsi communiquées, tant il est vrai qu'à bien des égards ces conventions continuent de prévoir des clauses léonines (d'interdiction de communication de ces conventions à quiconque sous peine de très forte amende, par exemple) et discriminatoires au profit de France Télécom et que France Télécom considérerait comme une aubaine d'être seul à devoir communiquer ces conventions à l'Autorité, s'il pouvait ainsi interdire de facto aux opérateurs tiers de procéder eux-mêmes à une telle communication à l'Autorité. Une modification correspondante du projet de décret sur les opérateurs puissants sera nécessaire pour asseoir au plan juridique une telle mesure.

La section F.4.2.3 du chapitre 6 évoque à nouveau la possibilité qu' « un encadrement pluriannuel du prix plancher des tarifs CA-CT serait, de l'avis de l'Autorité, à même de

donner le bon signal économique aux opérateurs présents sur le marché. ». COLT, à cette occasion, tient à redire sa méfiance envers tout mécanisme de *price-cap* pluri-annuel, appliqué à un phénomène difficilement prévisible. En effet, nul ne sait à quelle vitesse la voix sur IP va se substituer aux offres traditionnelles de téléphonie et en changer les équilibres économiques.

6.F Contrôle des tarifs

La section F.3 du chapitre 6 précise que : « *En l'absence d'une obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts, rien ne peut garantir que l'opérateur historique ne facture pas les prestations correspondantes à des tarifs excessifs. L'Autorité propose donc de maintenir cette obligation sur ces marchés, et de conserver la méthodologie actuelle pour la valorisation des coûts de l'opérateur historique exposée plus haut. Elle s'interroge toutefois sur l'intérêt de faire évoluer à terme (pas avant 2006) la méthodologie de valorisation des coûts et invite les acteurs à s'exprimer sur l'opportunité d'une telle évolution.* ».

La question sous-jacente est la perspective d'un éventuel renchérissement des tarifs d'interconnexion intra-CA, sous l'effet d'une baisse du trafic utilisant le réseau téléphonique classique, sous l'effet d'une substitution partielle :

- du transport des appels vocaux, aujourd'hui acheminés par le réseau téléphonique classique fixe, par les réseaux de téléphonie mobile d'une part et par la voix sur IP d'autre part,
- et d'autre part de l'accès internet bas débit par l'accès haut débit.

Une telle hausse aurait pour effet :

- soit de soumettre à un effet de ciseau tarifaire les opérateurs alternatifs qui tarderaient à convertir leur trafic en voix sur IP, ou bien de légitimer un renchérissement des tarifs du téléphone classique d'une part,
- d'accélérer ce faisant les deux phénomènes de substitution mentionnés ci-dessus d'autre part.

Deux mesures pourraient selon COLT limiter un tel risque :

- Tout en conservant le principe d'une répartition des coûts de gros en fonction des usages du réseau par les services et non en fonction du chiffre d'affaire de détail desdits services, il serait possible de réévaluer la répartition des coûts d'utilisation du réseau général de France Télécom par le haut débit d'une part, et par le bas débit d'autre part ;
- Le maintien comme une prestation séparée de l'interconnexion forfaitaire illimitée devrait également limiter l'impact d'une baisse de trafic à destination d'internet bas débit sur les tarifs d'interconnexion intra-CA pour les appels vocaux et à destination des prestataires de services vocaux.

Le meilleur moyen de lever de tels risques consisterait sans doute à maintenir méthode CMILT mais en ajustant la base '*modern equivalent asset*' pour inclure la VoIP, qui est aujourd'hui la technologie de choix. En fait, la méthodologie elle-même impose de le faire.

En conséquence, et avant de plus amples prévisions quantifiées, il semble à COLT, en première analyse, qu'il ne soit pas a priori nécessaire d'envisager un changement de méthode comptable

pour éviter une remontée des tarifs d'interconnexion après 2006, mais au contraire qu'il faut revenir aux principes sur lesquels repose la méthode.

En section F.9.1 du chapitre 6, l'Autorité propose : *« qu'avant toute entrée en vigueur d'éventuelles modifications des tarifs des prestations figurant à l'offre de référence, France Télécom devra :*

- publier ses projets de modification 6 mois auparavant ;*
- fournir, 3 mois avant cette publication, des informations comptables et financières à l'Autorité (cf. obligation de séparation comptable) pour permettre à cette dernière de vérifier la comptabilité de ces tarifs avec les principes de tarification auxquels ils doivent répondre. »*

De telles dispositions laissent à France Télécom toute initiative de proposer ou non une baisse, à moins pour l'Autorité de recourir à une modification d'office des termes de l'offre de référence. C'est pourquoi COLT invite l'Autorité à proposer le maintien d'un mécanisme annuel de remise à jour des tarifs au 1^{er} janvier.

6.G Obligation de séparation comptable et comptabilisation des coûts

Sans attendre la consultation « horizontale » de l'ART sur la séparation comptable, COLT tient à redire son attachement à une véritable séparation, non seulement comptable, mais fonctionnelle, du groupe France Télécom. Comme l'AFORST l'a indiqué dans sa réponse à la consultation du Groupe des Régulateurs Européens sur ce sujet, COLT tient à la mise en place de comptabilités séparées par établissement d'activité, de relations contractuelles entre de tels établissements, et à la publication de tels comptes séparés, à l'instar des obligations auxquelles BT est soumis par l'Ofcom en la matière. Les fusions de Wanadoo et de Transpac au sein de France Télécom ne font que renforcer la nécessité de telles dispositions.

CHAPITRE 7 - OBLIGATIONS SUR LES MARCHES DE DETAIL

7. A Approche générale de l'Autorité

7. B Insuffisance des remèdes imposés sur les marchés de gros

7. C Nécessité de proscrire a priori certaines pratiques

7.C.1 Non-discrimination

COLT est d'accord avec la conclusion de l'Autorité sur ce point.

7.C.2 Couplages abusifs

COLT, qui est d'accord avec la conclusion de l'Autorité sur ce point, souhaite toutefois ajouter que le couplage abusif peut n'être pas seulement *« de nature technique, contractuelle ou tarifaire. »*, mais aussi géographique.

7.C.3 Prix excessifs

COLT est d'accord avec les principes évoqués par l'Autorité dans cette section.

7.C.4 Tarifs d'éviction

COLT est d'accord avec la conclusion de l'Autorité sur ce point.

7.C.5 Refléter les coûts correspondants

COLT, qui est d'accord avec les principes évoqués par l'Autorité dans cette section, voudrait toutefois y apporter les éclairages suivants. L'Autorité écrit : « *A titre d'exemple, les cas suivants méritent une attention particulière :*

- *lorsque des tarifs augmentent alors que la fourniture des prestations correspondantes n'est pas soumise à une élévation des coûts de fourniture et que le compte d'exploitation de cette prestation n'était pas déficitaire ;*
- *lorsque des tarifs demeurent au même niveau alors que l'opérateur connaît des réductions de coûts significatives résultant de gains de productivité interne ;*
- *lorsque des baisses de tarifs ne reflètent pas ou seulement en partie les baisses de charges externes facturées par des tiers ;*
- *lorsque des tarifs sont fixés de telle façon qu'ils conduisent à des niveaux de marges significativement supérieurs à ceux qui sont constatés sur d'autres prestations ou marchés comparables. »*

COLT considère que le cas où « des tarifs demeurent au même niveau alors que l'opérateur connaît des réductions de coûts significatives résultant de gains de productivité interne » peut correspondre à la reconstitution d'une marge non nulle, mais insuffisante, si les tarifs n'étaient pas équilibrés au départ. En conséquence dans un cas de ce type, un tel redressement des marges ne doit pas être prohibé.

A propos du quatrième tiret, COLT s'interroge sur la définition d'un *niveau de marge* à laquelle fait référence l'Autorité : s'agit-il d'une valeur absolue de cette marge en unité monétaire par unité de volume ? Ou bien d'un taux ou pourcentage de marge par rapport au chiffre d'affaires correspondant ? COLT tient à faire connaître son opposition radicale à la perspective d'un contrôle des marges, fussent-elles celle d'un opérateur dominant, en valeur absolue. C'est comme si on imposait à un supermarché un niveau maximal de marge sur chaque bouteille, qu'il s'agisse d'une bouteille de whisky ou d'une bouteille d'eau. Quant au contrôle des marges en valeur relative (en pourcentage du chiffre d'affaires), COLT préconise de ne l'appliquer qu'au panier le plus large possible, par exemple l'ensemble des services de communication locaux, nationaux et mobiles pour la clientèle résidentielle.

7.D Surveillance des évolutions tarifaires

7.D.1 Obligation relative à la communication préalable des tarifs à l'ART

COLT est d'accord avec le fait d'imposer à France Télécom une telle obligation et pense qu'elle serait plus efficace si cette communication était publique et non seulement à l'attention de l'Autorité.

7.D.2 Sur les conditions de mise en œuvre du pouvoir d'opposition préalable

COLT est d'accord avec cette proposition de l'Autorité.

7.D.3 Sur l'allègement des procédures de contrôle tarifaire

COLT est d'accord avec le fait d'alléger ainsi les obligations pesant sur France Télécom, mais rappelle que cette procédure serait plus efficace si la communication préalable des offres tarifaires était publique et non seulement à l'attention de l'Autorité.

7.E Encadrement pluriannuel des tarifs

7.E.1 Encadrement pluriannuel des tarifs des communications vers les mobiles

Le raisonnement de l'Autorité en la matière peut être résumé comme suit :

- Sur le marché résidentiel, il n'est pas acceptable que ceux qui ne demandent pas à bénéficier d'une baisse n'en bénéficient pas ;
- Sur le marché résidentiel comme sur le marché non-résidentiel, les options, forfaits et offres sur mesure étant injustement répartis entre les usagers des services de téléphonie, néfastes aux concurrents de France Télécom et difficiles à contrôler, il convient d'en limiter le volume global par l'imposition d'un plafonnement de la rétention de France Télécom.

COLT s'élève en faux contre un tel raisonnement pour les raisons suivantes :

- Quel est le niveau acceptable des marges en matière de téléphonie fixe ? Le niveau actuel doit-il être considéré comme satisfaisant ou comme insuffisant ? En France le développement du DSL a été assez lent pour qu'il faille donner aux collectivités locales le droit de concurrencer les opérateurs d'infrastructure à capitaux privés par de nouveaux opérateurs à capitaux publics investis sans contrainte de retour sur investissement. Ce retard n'était-il pas dû au fait que les marges de la téléphonie fixe étaient trop faibles ?
- Qu'est ce qui a affaibli la marge brute d'autofinancement de la téléphonie fixe, si ce n'est la ponction opérée sur cette activité par les tarifs excessifs de la terminaison mobile, et ce depuis l'ouverture des réseaux GSM ? Le fait que les plaintes contre une reconstitution des marges de la téléphonie fixe émanent essentiellement des opérateurs mobiles montre bien qu'il s'agit d'un plaidoyer *pro domo* auquel l'Autorité ferait mieux d'éviter de souscrire à son tour.
- COLT tient également à rappeler qu'il découle de l'ouverture à la concurrence des services de téléphonie fixe une révolution dans le mode de fixation des prix : le « coût plus une marge au taux administré » d'un monopole ne peut plus servir de fil directeur à la fixation des prix de détail en situation de concurrence. C'est à la concurrence, c'est-à-dire aux opérateurs mis en concurrence par les clients, de répartir par leur guerre commerciale les gains de productivité entre les clients.
- Quant à l'idée que France Télécom utiliserait moins de forfaits, options et offres sur mesure (dont l'Autorité dit par ailleurs qu'ils « dynamisent le marché ») parce que les tarifs de base auraient été baissés, COLT n'adhère pas à une telle hypothèse. France Télécom a assez de *cash flow* pour décider, baisse des tarifs de base ou non, d'en utiliser une partie à contrer ses concurrents ou non.
- Enfin, l'exemple de la Grande-Bretagne, cité en annexes 2, 3 & 4 à la présente réponse, montre :

- Que l'Ofstel a renoncé depuis mi-2002 à encadrer en tant que telle la rétention de BT sur les appels fixes-vers-mobiles au profit d'un *price-cap* s'appliquant aux tarifs résidentiels de l'ensemble des appels,
- Que le marché des entreprises a été exclu d'un tel encadrement,
- Que l'analyse des marchés de détail en bande étroite, conclue le 28 novembre 2003, a confirmé cette décision.

7.E.2 Encadrement des tarifs des communications locales et interurbaines

COLT considère que seul un encadrement des tarifs de l'ensemble des communications locales, nationales, mobiles et internationales destinés à la clientèle résidentielle, serait acceptable à titre transitoire, à fin de protéger des conséquences de leur inaction les citoyens non aptes à faire usage de la concurrence.

Annexe 1 : Relations entre les différents acteurs de la chaînes de valeur du marché des appels vers les numéros non-géographiques (hors tranche 087).

La multiplicité des intervenants participants à la fourniture d'un service, à coûts partagés ou à revenus partagés, conduit à des confusions qui sont partiellement responsables :

- de l'inefficacité des remèdes en vigueur pour déverrouiller le marché des services à revenus partagés ;
- d'une fragilité de la reconduction sans justification par une analyse de marché approfondie des remèdes aujourd'hui en vigueur concernant tant les services à coûts partagés que les services à revenus partagés.

Afin de saisir à bras le corps cette problématique en vue d'en démêler les divers aspects, COLT demande à l'Autorité de lancer une consultation spécifique.

A titre d'exemple, cette consultation pourrait établir la liste des entités prenant part à la fourniture du service, notamment :

- l'appelant
- le prestataire de services
- le centre serveur (hébergeur)
- le fournisseur du raccordement téléphonique (boucle locale fixe ou réseau mobile)
- le réseau tiers entre la boucle locale et le centre serveur
- le facturier
- l'encaisseur
- le recouvreur
- le commercialisateur des moyens d'accès²

Ensuite, il conviendrait de clarifier les relations entre ces différents acteurs, c'est à dire de décrire l'ensemble des prestations qu'ils se fournissent entre eux de manière à définir un ou plusieurs marchés.

A cette occasion, il serait possible aussi d'identifier les éléments de réseau ou infrastructures associées éventuellement susceptibles de faire l'objet d'obligation d'accès.

Par la suite, les positions dominantes pourront être définies et les abus existants ou potentiels pourront être caractérisés³. Une fois ce travail réalisé, il sera plus aisé de choisir les remèdes appropriés, définir des tests de squeeze, etc.

Enfin, cette étude pourra aussi traiter les problèmes, non spécifiques au cadre réglementaire des services de communications électroniques, tels que la nature des pièces comptables qui fondent les reversement entre entités, la nature fiscale de chaque activité, le lien de fournisseur à client⁴, la partie de cette activité qui relève du droit bancaire, etc.

² Notamment le réseau de vente des cartes prépayées dans le cas du mobile

³ Par exemple, la question de savoir si le fait que seule France Télécom puisse définir le tarif de détail pour l'appelant sur ces numéros constitue un abus, pourra être traitée sans ambiguïté.

⁴ Notamment dans le cas d'un appelant dont les achats sont régis par le code des marchés publics, où l'identification préalable du fournisseur et de ses sous-traitants sont indispensables au paiement des factures par le Trésorier Payeur Général.

Pour réaliser cette tâche, l'ART et le secteur devront éventuellement s'adresser à des sociétés de conseil ou d'audit, à l'administration fiscale ou aux autorités de régulation du secteur bancaire, notamment.

En parallèle aux mesures d'urgence que réclame COLT avec l'AFORST (introduction d'une prestation de recouvrement efficace dans l'offre de facturation pour compte de tiers de France Télécom, régulation transitoire ex ante du marché de détail des communications vers les prestataires de service), ce travail de fond permettra de solidifier juridiquement les remèdes efficaces à l'instauration d'une concurrence durable sur le marché des services à coûts partagés et à revenus partagés.

A titre indicatif, et sans préjuger de sa réponse à la consultation spécifique que COLT souhaite voir mise en œuvre sur le marché des services spéciaux, nous donnons ci-après une première tentative de réponse aux questions soulevées ci-dessus.

- L'appelant est client du fournisseur de service qui se fait rétribuer au moyen d'une facturation pour compte de tiers qui traverse chaque acteur de la chaîne.
- Le marché défini entre ces offreurs et ces demandeurs n'est pas du ressort des services de communications électroniques, mais relève plutôt du commerce électronique.
 - Il semblerait que ce marché dysfonctionne, dans la mesure où France Télécom est le seul en mesure d'imposer tous les prix de vente et leurs évolutions en maîtrisant la détermination des paliers tarifaires, empêchant les fournisseurs de services de se concurrencer par le niveau de leur prix.
- Le centre serveur d'adresse à un opérateur de télécommunications pour réaliser les prestations suivantes
 1. établissement de la communication téléphonique entre l'appelant et le centre serveur
 2. facturation, encaissement, recouvrement de l'appelant au nom et pour le compte du fournisseur de service
- Il semble que cette prestation relève du « marché sous jacent » cité par l'Autorité. Ce marché dysfonctionne dans la mesure où les opérateurs alternatifs ne peuvent concurrencer l'offre « Audiotel » de France Télécom faite à ces sociétés.
- Par ailleurs, la prestation fournie relève entièrement de l'activité de services de communications électroniques pour ce qui concerne la première et de l'utilisation d'une ressource connexe de l'accès (le système de facturation et d'encaissement) pour la seconde.

L'analyse doit être poursuivie et approfondie pour identifier par exemple la nature de la pièce comptable qui justifie le reversement au fournisseur de service ou au centre serveur (facture ou simple produit de la facturation pour compte de tiers) ou par exemple le nom du tiers au nom et pour le compte duquel l'appelant est facturé.

Enfin, si une prestation de vente en gros du service de raccordement est mise en place, ou si la sélection du transporteur doit être étendue à de tels appels, cette analyse des marchés à chaque étage de la chaîne de valeur doit également inclure volet réseau, et notamment répondre aux

questions relatives à la livraison par le transporteur de ce trafic à l'opérateur en charge du numéro non-géographique appelé. Cette livraison pourrait se faire de plusieurs façons :

- soit ce trafic est livré en un point,
- soit il est livré au plus près du numéro géographique de retraduction du numéro non-géographique appelé, ce qui pose deux questions :
 1. l'accès par le transporteur à la plate-forme de réseau intelligent de l'opérateur en charge du numéro appelé,
 2. et le partage des coûts entre ces deux opérateurs.

Ce n'est que dans ce contexte que pourra être trouvée une réponse solide aux questions posées par l'Autorité sur la capacité pour un opérateur de boucle locale d'accorder des réductions sur les tarifs à destination des numéros en 08. Pour les numéros de la tranche 0860, cette possibilité existe déjà. Le principe n'en pose pas de difficulté. Toutefois l'extension de cette possibilité à des tranches de facturation supérieures poserait deux types de question :

- Qui (du prestataire de service, de l'opérateur transporteur ou de l'opérateur de boucle locale de l'appelant) est maître du tarif et dans quelle mesure ?
 - Comment assurer la transparence dans le calcul des sommes réellement facturées pour compte de tiers, compte tenu de l'ensemble des options tarifaires dont de tels appels pourraient faire l'objet ?
-

Annexe 2 : décision de l'OfTel de Juin 2002 de ne plus soumettre BT à un encadrement particulier des prix de détail de ses appels fixes vers mobiles (extrait)

**Statement issued by the Director General of Telecommunications
“Protecting consumers by promoting competition:
OfTel's conclusions - 20 June 2002”**

Price of calls to mobiles

2.37 BT is currently subject to a separate control on its retail retention on calls to BTCellnet and Vodafone. The retention is subject to a cap set at RPI-7 per cent per annum. In *Protecting consumers by promoting competition*, OfTel proposed that, in future, BT's retail retention would be included in the retail price control basket rather than be subject to a separate control.

2.38 OfTel received a number of responses from mobile operators on this issue. Few other respondents mentioned it. Those mobile operators who responded argued that BT's retention on calls to mobiles should be subject to a separate cap as now, although those fixed line operators who commented did not share this view. The former argued that, without this, reductions in mobile termination rates would not be passed on to end users. OfTel believes, however, that it is not necessary for BT's retention on calls to mobiles to be subject to a separate cap in order for customers to benefit from reductions in termination rates. If BT's retention on calls to mobiles increases, it will need to make offsetting reductions in the prices of other services within the basket.

2.39 OfTel believes that competitive conditions in calls to mobiles are broadly similar to those for other call types. Mobile operators tended to disagree, arguing that fixed operators did not appear to be actively competing on calls to mobile prices. OfTel noted in *Protecting consumers by promoting competition*, that returns on calls to mobiles are lower than on other call types and that this may have discouraged some operators from offering them. However, BT's current level of returns should be sufficient to attract entry unless operators have a significant cost disadvantage to BT. BT's share of calls to mobile minutes is similar to its shares of local calls and national calls. In addition, calls to mobiles are available from CPS operators under the 'all calls' option. These factors suggest a similarity of competitive conditions between calls to mobiles and other call types and this is reflected in OfTel's proposals set out later in this document.

2.40 It should be noted that competitive conditions in the retail provision of calls to mobiles are intrinsically different from those in the provision of mobile call termination. The latter largely reflect the fact that, under the calling-party pays principle, there is little incentive for the called party to change his or her mobile network in response to an increase in call termination charges. OfTel's proposal for the retail control on calls to mobile prices is therefore entirely consistent with its proposals for individual controls on mobile call termination charges.

Treatment of calls to mobiles

4.14 As explained in chapter 2, BT continues to have high market shares and makes high returns in all calls markets. However, in calls originating on BT's network bound for any of the five mobile operators (BTCellnet, Hutchison 3G, Orange, T-Mobile and Vodafone), its returns are lower than for other major call types. This reflects the controls that have capped BT's retention for calls to BTCellnet and Vodafone that have been in place since 1 April 1999. BT's market share for calls to mobiles and other major call types are broadly similar.

4.15 As the competitive conditions for calls to mobiles and other calls types were (and remain) broadly similar, Oftel proposed in the consultation document to include BT's retention for calls to mobiles within the general price control basket. This remains Oftel's proposal. In its 1998 report on the Prices of Calls to Mobiles, the then Monopolies and Mergers Commission (now the Competition Commission) stated that it believed that BT's retention for calls to different mobile networks should be the same at all times of day, so that BT's retention could not distort any competitive pressures brought about by different termination rates charged by different mobile operators. The current licence condition dealing with BT's retention for calls to BTCellnet and Vodafone reflects this, and BT's retention for calls to different mobile networks is allowed to differ in any time of day period by no more than 0.1 pence per minute. Oftel intends that the price control basket and this non-discrimination requirement (the 0.1 pence per minute differential) will continue and, although Oftel did not refer to calls to Hutchison 3G in *Protecting consumers by promoting competition*, Oftel believes it should also apply to calls to Hutchison when it starts offering retail services.

Fixed Narrowband Retail Services Market
Identification and analysis of markets, Determination of
market power and Setting of SMP conditions
Explanatory statement and Notification
Published: 26 August 2003
Final date for making representations: 26 September 2003

4.27 On mobile services, the Director remains of the view that it is appropriate for services supplied by a provider in markets in which it has broadly comparable degrees of market power to be regulated as part of the same price control basket. Following a reduction in mobile termination charges, if BT were to do nothing in price control terms by leaving its retention at the same level, the reduction in the termination charge would result in an equivalent reduction in the fixed-to-mobile price (since the retail price is the retention plus the termination charge). The Director will be monitoring this closely. If BT were to fail to pass on the great majority of termination charge reductions, the Director would be prepared to investigate and take appropriate regulatory action, to ensure that the benefits of lower termination charges were indeed passed through. Further details are given in Annex G.

Annex G
Mobile Issues

Responses to the March Consultation

G1 Orange and Vodafone made three main points regarding BT's fixed-to-mobile retention. Concerns were made regarding:

- Pass-through of reductions in mobile termination charges;
- The size of BT's retention on calls to mobiles; and
- Non-discriminatory treatment of MNOs by BT with regard to its retention.

Pass-through

G2 Orange argued that BT's retail retention for calls to mobiles does not appear to be close to the competitive level and that this is indicative of an absence of competitive pressure on BT. Orange argued that the Director's preference for regulation of mobile termination and his failure to promote consumer awareness of fixed to mobile pricing has prevented the potential for MNOs to exert bargaining power on fixed operators.

G3 Orange further argued that in contrast to BT's retention being within the retail price control basket for other call types, a specific control on fixed-to-mobile calls is logically consistent with calls to mobiles being defined as a separate market. Orange urged the Director to reconsider his position with respect to pass-through regulation. Vodafone was similarly concerned about the absence of a specific control on BT's retail retention and the consequences for pass-through.

G4 Vodafone argued that the Director should specifically monitor the pass-through of reductions in termination charges by BT and take action if full pass-through does not occur.

Level of BT's retention

G5 As noted above, Orange did not consider that BT's retail retention for calls to mobiles was close to the competitive level. Vodafone argued further that the Director should recalculate BT's retention for the current period of the price control. The magnitude of this retention should then be monitored over time to

ensure that the effects of increased competition and greater efficiency are passed on to calling customers. Failure to do this would result in BT earning a disproportionately greater return on calls to mobiles than on other services.

Non-discriminatory treatment of MNOs with regard to application of the retention

G6 Vodafone considered it important that a non-discrimination obligation be imposed on BT to ensure that it applies the same call retentions to all mobile networks. Orange also expressed concerns with regard to variances in the application of BT's retention.

The Director's response

Pass-through

G7 The Director remains of the view that it is appropriate for services supplied by an operator in markets in which it has broadly comparable degrees of market power to be regulated as part of the same price control basket. ⁵Indeed, it is common (in both telecommunications and other regulated sectors⁷) for retail prices of firms with persistent market power to be regulated within a basket of services subject to an overall price cap, thus allowing the regulated operator a certain amount of flexibility in pricing within that basket.

G8 Following a reduction in mobile termination charges, if BT were to do nothing in price control terms by leaving its retention at the same level, a reduction in the termination charge would result in an equivalent reduction in the fixed-to-mobile price (since the retail price is the retention plus the termination charge).

The Director will be monitoring this closely. If BT were to fail to pass on the great majority of termination charge reductions, the Director would be prepared to investigate and take appropriate regulatory action, to ensure that the benefits of lower termination charges were indeed passed through.

Level of BT's retention

G9 The Director considers that increasing competitive pressure from other fixed narrowband operators coupled with the expected expansion of WLR operators (following the introduction of a fit-for-purpose WLR product), will put downward pressure on BT's retail prices for fixed-to-mobile calls. Following a reduction in mobile termination rates, unless BT reflects the lower marginal cost that it faces for such calls in its retail prices it will be exposed to undercutting by competing fixed operators.

G10 Even absent a reduction in mobile termination rates, if BT were to alter the structure of its pricing so as to take advantage of its flexibility within the price cap and increase its mobile retention while reducing other retail call prices, it would remain exposed to undercutting by competing operators. In particular, customers with a significant proportion of expenditure on calls to mobiles would likely be⁶ motivated to switch away from BT towards competitors whose retail prices for fixed-to-mobile calls more accurately reflect the marginal costs of such calls.

Non-discriminatory treatment of MNOs with regard to application of the retention

G11 The following requirement contained in the SMP obligation for control of retail charges addresses the above concern: *D1.10 The Dominant Provider shall ensure that in any Relevant Year its Retention for Calls to Mobiles to a Specified Mobile Operator averaged across all the charging periods in each twenty-four hour period is within five per cent of its Retention for Calls to Mobiles to any other Specified Mobile Operator averaged across all the charging periods.*

⁵ From the assessment of market power (see Annex B and market shares in Annex C) it can be seen that BT's market share, barriers to entry and buyer power point to BT having a broadly comparable degree of market power in the different residential calls markets.

⁶ See e.g. price controls for water and postal services:
[www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/tariffs_report02.pdf/\\$FILE/tariffs_report02.pdf](http://www.ofwat.gov.uk/aptrix/ofwat/publish.nsf/AttachmentsByTitle/tariffs_report02.pdf/$FILE/tariffs_report02.pdf) and
www.postcomm.gov.uk/documents/competition/pricedecisiondoc.pdf.

Fixed Narrowband Retail Services Markets

Identification and analysis of markets, making of market power determinations and setting of SMP conditions

Final Explanatory Statement and Notification

Published: 28 November 2003

4.19 In the August consultation document, the Director proposed a condition placing a safeguard control, RPI-RPI on BT.

Responses

4.20 In its response, BT continues to argue that the safeguard control is unnecessary given current and future competition. BT repeated its public commitments to pass on the benefits of the reduction in mobile termination rates as a result of the Competition Commission's inquiry. Mobile operators restate concerns regarding BT's fixed-to mobile retention: namely how to ensure that reductions in mobile termination charges are passed through to fixed retail charges; the size of BT's retention on calls to mobiles and its monitoring; and non-discriminatory treatment of MNOs by BT with regard to its retention.

The Director's response

4.21 The Director continues to believe that a safeguard control is appropriate to promote the interests of citizens before competition becomes effective. Oftel is committed to proposing a relaxation of the control when BT has implemented a fit-for-purpose WLR product that is being actively taken up by other providers.

4.22 On mobile services, the Director remains of the view that it is appropriate for calls to mobiles to be regulated as part of the price control basket for reasons set out in paragraph 4.27 and in Annex G of the August consultation document. The Director's policy with regard to BT's pricing behaviour also remains as set out in Annex G of the August consultation document. On non-discriminatory treatment of MNOs, Oftel's assessment of BT's compliance is carried out annually; this year's assessment is expected to be completed by the end of December.

The Director's decision

4.23 Having taken account of the assessment of market power and the responses to the consultation, the Director has decided to set a condition placing a safeguard control of RPI-RPI on BT. The control will last until July 2006.

Compliance will be assessed annually with the first assessment taking place post 31 July 2004. Condition D1 sets out the control. D1.1 has been modified slightly from the condition proposed in the August consultation document to include text omitted in error.

4.24 This control is to be applied to the spending patterns of the lowest 80% of residential customers and be based on a basket of residential services in the following markets in the UK excluding the Hull area where Oftel is concluding that BT has SMP:

- Residential analogue exchange line services;
- Residential local calls;
- Residential national calls;

Residential calls to mobiles;
Residential operator assisted calls
Residential IDD category A calls;
Residential IDD category B calls (on a route-by-route basis).

4.25 For the reasons set out in paragraphs 4.30 to 4.32 of the August consultation document, the control is based on the spending patterns of the lowest 80 per cent of residential customers and does not apply to business markets or to the residential ISDN2 market.

4.26 A control set at RPI-RPI has the potential to become unduly onerous for BT if inflation turns out to be unexpectedly high. In order to avoid this, the control is to be limited to RPI-4% if inflation is greater than 4% per year.

4.27 Of tel continues to believe that the speed of the development of competition has implications for the proportionality even of a safeguard control. As competition develops there is a risk that a control of RPI-RPI could prevent BT from recovering its costs. The returns from the lowest spending 80 per cent of residential customers, measured on a fully-allocated cost basis, are below the cost of capital. (See Table 2.6: Profitability of BT residential customers by spending deciles in *Protecting consumers by promoting competition* - 31 January 2002.

<http://www.of tel.gov.uk/publications/pricing/2002/pcr0102.htm#Chaptertwo>) Profits from other higher spending customers allow BT to recover its costs overall.
