

**Contribution de l'AFORST à la consultation publique de l'ARCEP  
portant sur le 3<sup>ème</sup> cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe**

Le 25 mars 2011

A l'occasion de ce troisième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'AFORST souhaite remercier l'Autorité de lui offrir la possibilité de se prononcer sur le contenu du document objet de la présente consultation publique.

L'AFORST laisse le soin à ses membres de commenter en leur nom propre le document objet de la présente consultation publique mais souhaite formuler les observations qu'elle juge nécessaires pour consolider l'analyse de l'Autorité et assurer l'adéquation de la décision finale avec la réalité et les besoins du marché. La contribution de l'AFORST s'articulera autour de trois points : la situation du marché de la téléphonie fixe, le départ et la terminaison d'appel, et la vente en gros de l'abonnement téléphonique.

**I. Sur le fonctionnement général des marchés de la téléphonie fixe**

Au-delà du développement globalement satisfaisant de la concurrence sur le segment résidentiel, le régulateur constate que le segment non résidentiel est encore très fortement dominé par l'opérateur historique en indiquant d'une part, que « *les opérateurs alternatifs ont capturé seulement 1 point de parts de marché entre 2003 et 2009 passant de 15% à 16% en 6 ans* » et en faisant apparaître d'autre part, les causes structurelles de cette situation.

Notre Association accueille favorablement ce constat mais rappelle que dès le mois de mars 2009 dans une étude quantitative et qualitative commandée à l'institut IFOP sur « *la consommation en services de communications électroniques des entreprises en France* », elle relevait la part prépondérante de l'opérateur historique sur le segment non résidentiel. En effet, la part de marché de France Télécom sur la téléphonie fixe s'élevait selon l'Institut à plus de 86%. Ce constat et l'ensemble de l'étude avaient été transmis à l'Autorité notamment à l'occasion de la consultation publique d'avril/mai 2009 sur le marché des services de capacité.

Or, l'AFORST constate que le bilan, désormais partagé par l'ensemble des acteurs, n'appelle aucun remède de la part de l'Autorité dans son projet de décision, alors même que les raisons expliquant la domination de France Télécom sont connues de tous. En effet, l'existence de blocages structurels dus au statut de l'opérateur historique, détenteur de l'infrastructure essentielle, a été mise en avant à de nombreuses occasions.

Ainsi, pour ne citer qu'un exemple, l'asymétrie d'informations, notamment sur le haut débit, constitue un frein conséquent au développement d'une concurrence loyale sur ce segment. De même, les opérateurs alternatifs ne disposent pas d'offres de gros adaptées leur permettant de répliquer le plus fidèlement possible les offres de détail de l'ancien monopole et de répondre aux attentes de la clientèle non résidentielle.

Cette absence de répliquabilité demeurant un élément prépondérant au sein d'une concurrence déficiente, notre Association regrette l'absence de solutions concrètes et effectives impulsées par le régulateur face à ce constat de carence.

## **II. Sur le départ d'appel et la terminaison d'appel fixe**

Tout d'abord, l'Autorité retient deux remèdes différents sur le marché du départ d'appel : le reflet des coûts pour le départ d'appel en sélection du transporteur et le caractère non excessif pour le départ d'appel à destination des numéros SVA.

Cette distinction ne nous semble pas pertinente et c'est bien l'orientation vers les coûts de la prestation de départ d'appel appréhendée de manière globale qu'il faut viser.

Par ailleurs, l'ARCEP envisage un report des coûts communs qui ne seront plus recouverts par la prestation de terminaison d'appel. Cela fait de toute évidence peser un risque sur une hausse des tarifs des départs d'appel en sélection du transporteur et SVA voire du tarif de la VGAST.

Si ce report peut sembler légitime d'un point de vue économique, l'AFORST souhaite que le régulateur ne permette à France Télécom de l'appliquer en tout état de cause que lorsque le tarif de la terminaison d'appel fixe aura effectivement rejoint son coût incrémental.

En effet, pendant la phase de convergence du tarif vers le coût incrémental, France Télécom recouvrira en totalité ses coûts complets efficaces (dans l'hypothèse où, pendant la phase de transition, la terminaison d'appel reste supérieure à 0,105 ct€/ min).

Une fois le coût incrémental atteint, le « report », s'il devait être mis en place, devrait être limité à ce qui est nécessaire pour couvrir les coûts réellement échoués, appréciés sur la base des coûts historiquement décaissés. Le taux de rémunération du capital devrait également être fixé en référence au taux « sans risque » pour prendre en compte le fait que la régulation couvrirait se faisant, *ex post*, les risques industriels, techniques et réglementaires de l'opérateur historique.

Enfin, l'Autorité précise au paragraphe IV.5.1.1 (Modalités de l'obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit) que les références aux coûts du RTC « *peuvent apparaître pertinentes* » pour le départ d'appel (pour la sélection du transporteur et l'Internet bas débit), et que « *chaque prestation doit donc prendre pour référence les coûts qu'encourrait un opérateur efficace* ».

Or, la méthode actuellement utilisée pour calculer les coûts de ces prestations, qui est celle des coûts de remplacement, n'a plus aujourd'hui de sens économique dans la mesure où les technologies du RTC n'ont pas vocation à être renouvelées. Ce constat était d'ailleurs formulé par

l'ARCEP dans la décision de 2008 sur la téléphonie fixe<sup>1</sup>. L'ARCEP notait alors : « *En particulier, France Télécom modélise un certain nombre d'équipements, en coûts de remplacement alors que ceux-ci ne sont en réalité jamais remplacés. L'évaluation des coûts de ces équipements est fondée sur des estimations de prix datant de plusieurs années et sur lesquels les effets de la pression concurrentielle et du progrès technique ne peuvent plus être confrontés à la réalité actuelle du marché des équipements, qui se concentre sur les équipements de nouvelle génération.* »

Ce constat formulé en 2008 est encore plus d'actualité aujourd'hui. La méthode actuelle conduit ainsi à valoriser des équipements sur la base de coûts de remplacement totalement théoriques et sans aucune commune mesure avec les coûts de la véritable technologie de remplacement, qui est la technologie IP. Elle conduit ainsi à une rémunération excessive de l'opérateur vendeur de la prestation, alors que ses investissements dans la technologie RTC ont pu être largement amortis par le passé.

La méthode actuelle conduit de plus à faire augmenter artificiellement les coûts unitaires, du fait de la baisse des volumes, alors qu'une telle augmentation est en contradiction avec le principe d'efficacité. L'Autorité avait déjà mentionné ce point dans la décision de 2008 précitée : « *En effet, compte tenu du progrès technologique et de l'amélioration constante de leur efficacité recherchée par les entreprises, les coûts d'un opérateur efficace ne sont, a priori, pas voués à augmenter au cours du temps. Par conséquent, les coûts encourus par un opérateur donné à une date donnée représentent, théoriquement et hors circonstances exceptionnelles relatives à des facteurs exogènes, un majorant des coûts d'un opérateur efficace à partir de cette date.* »

Il devient donc urgent de revoir la méthode économique de calcul des coûts pour le départ d'appel. L'AFORST appelle de ses vœux une revue rapide de la méthode afin que les principes d'orientation vers les coûts et d'efficacité soient pleinement respectés.

### **III. Sur la vente en gros de l'abonnement téléphonique**

L'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique de France Télécom (Vgast) doit notamment permettre aux exploitants de réseaux ouverts au public et aux fournisseurs de service téléphonique au public de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe bas débit. Or, en pratique, notre Association constate des dysfonctionnements opérationnels imputables à France Télécom. Ceux-ci perturbent considérablement l'activité commerciale des opérateurs alternatifs « *végasteurs* » et créent une véritable distorsion de concurrence. Dénonçant cette situation, notre Association a fait parvenir un courrier à l'Autorité le 10 mars dernier et entend profiter de la présente consultation publique pour renouveler ses demandes.

#### **a. Sur le processus de commande et de mise en production**

Si les opérateurs alternatifs végasteurs se satisfont globalement des délais de commande, de mise en production et des indicateurs publiés mensuellement par l'opérateur historique, il apparaît que certains éléments doivent néanmoins être optimisés pour s'assurer de l'absence de discrimination entre la filiale de détail entreprise de France Télécom (OBS) et la concurrence.

---

<sup>1</sup> Décision n° 2008-0896 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 29 juillet 2008 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre

Ainsi, la procédure prise de rendez-vous qui est actuellement laissée à la discrétion de l'opérateur historique devrait être strictement encadrée par le régulateur. L'AFORST considère notamment que la mise à disposition complète et la généralisation de l'outil « e-RDV » avec possibilités d'annulation et de report permettrait une plus grande souplesse dans la prise de rendez-vous.

En outre, en l'absence d'obligations de résultat et de pénalités dissuasives pour France Télécom, notre Association sollicite la bienveillance de l'Autorité pour obliger l'ancien monopole à publier des indicateurs de qualité de service complets et détaillés pour s'assurer de la non-discrimination dans l'allocation et l'effectivité des rendez-vous.

#### **b. Sur le processus d'activation de la ligne et de gestion des services associés**

L'AFORST souhaite rappeler à l'Autorité que la maîtrise complète de la relation commerciale est un élément fondamental pour l'image et la crédibilité des opérateurs alternatifs végasteurs. Ainsi, au delà de l'activation de la ligne, c'est le pilotage et l'activation des services associés à cette ligne qui apportent une réelle valeur ajoutée à la relation client.

Cependant, lorsqu'un opérateur végasteur opère une reprise de ligne France Télécom, l'ensemble des services initialement associés à cette ligne sont coupés. Pour notre Association, cette pratique discriminatoire n'est pas acceptable et nécessite l'intervention de l'Autorité.

En effet, il est urgent que les clients des opérateurs alternatifs végasteurs puissent bénéficier des mêmes services que ceux fournis par l'ancien monopole. Pour cela, il conviendrait d'imposer à France Télécom une obligation d'information préalable sur l'état des services associés existants ainsi qu'une obligation portant sur la continuité et la conservation des services existants en cas de reprise de ligne par un opérateur alternatif.

Par ailleurs, l'AFORST souhaiterait que les opérateurs alternatifs puissent bénéficier des mêmes facilités « tête de câble » que France Télécom. Ainsi, la concurrence doit pouvoir créer, déplacer et déménager les « têtes de câbles » en minimisant l'impact sur les services. A cet effet, notre groupe de travail préconise que le régulateur impose à France Télécom la fourniture d'une offre de gros aux alternatifs qui leur permettrait d'offrir l'ensemble des prestations techniques et commerciales à leurs clients.

#### **c. Sur les prestations de service-après-vente**

Afin d'assurer une concurrence effective sur le marché de la téléphonie fixe et prévenir toute discrimination à l'encontre des opérateurs végasteurs, le régulateur devrait obliger l'opérateur historique à publier des indicateurs mensuels sur la qualité de ses services.

En outre, notre Association fait état d'un déséquilibre injustifié entre les pénalités que les opérateurs végasteurs peuvent payer (pénalités pour « *Signalisation Transmises à Tort* » ou pour « *Commande Non Conforme* ») et celles que France Télécom peut devoir en cas de manquement à ses obligations contractuelles. Dans ce contexte, il appartient à l'Autorité de surveiller l'intégralité du contenu des offres de référence de l'opérateur historique et de contribuer, le cas échéant, à l'équilibre contractuel des conventions signées par les opérateurs alternatifs. A cet égard, la mise en œuvre de réelles

pénalités peut constituer un outil de dissuasion et une incitation efficace au comportement vertueux de l'opérateur historique.

**d. Sur la gestion des coûts VGAST**

Il apparaît anormal que les opérateurs alternatifs soient les seuls à supporter les coûts spécifiques d'une offre VGAST au périmètre fonctionnel plus réduit que celui du RTC, et alors que France Télécom bénéficie de l'ensemble des investissements historiques sur le RTC.

L'AFORST demande donc que cette forme de discrimination cesse et que l'ensemble des coûts VGA soient mutualisés avec ceux du RTC. Cette mesure est raisonnable et doit inciter France Télécom à améliorer l'efficacité des traitements VGA et des coûts qui en découlent.

**e. Sur l'analyse des comptes réglementaires**

Au regard des comptes réglementaires de France Télécom, il apparaît en 2009 un solde très positif de 515 M€ pour la vente en gros de l'abonnement téléphonique, soit plus de la moitié du solde des comptes réglementaires de France Télécom, tous marchés de gros confondus. Pour l'AFORST, si cette marge réglementaire est un effet de l'obligation de séparation comptable, c'est-à-dire le résultat de la simulation de l'approvisionnement en interne au tarif de gros qu'acquittent les opérateurs alternatifs, alors qu'il y a en réalité des économies d'intégration verticale sur l'approvisionnement réel, alors ce gain de l'intégration verticale doit être raisonnablement et équitablement réparti entre fourniture interne et fourniture externe.