

<p style="text-align: center;">Réponse de Neuf Cegetel à la « Consultation publique relative à l'analyse des marchés de la téléphonie fixe ; 22 avril 2008 – 4 avril 2008 »</p>
--

Boulogne le 4 avril 2008

1 Synthèse

Neuf Cegetel remercie l'Autorité d'avoir consulté le secteur et souligne le soin apporté par celle-ci dans l'exhaustivité et la précision de l'analyse qui a été menée ; notre société a rassemblé dans le présent document ses commentaires relatifs à l'analyse de marché de la téléphonie fixe.

Elle note qu'il s'agit là du deuxième cycle d'analyse de marché prévu par la loi, et même le premier cycle complet en ce qui concerne l'offre de Vente en Gros de l'Abonnement téléphonique et de la terminaison d'appels fixes des opérateurs alternatifs, tenant compte de la doctrine retenue par l'Autorité précisée dans le règlement de différend France Télécom c/ Neuf Cegetel de 2006.

1.1 Un allègement précoce des obligations imposées à France Télécom

L'ARCEP a retenu comme fil directeur de cette analyse, tant sur les marchés de détail que les marchés de gros, l'allègement des obligations pesant sur France Télécom. Même si cette direction est présente dans l'esprit des directives communautaires – l'effacement progressif de la régulation sectorielle au profit de l'application sur seul droit commun de la concurrence – Neuf Cegetel considère qu'il est *prématuré* de baisser la garde, alors même que certaines offres comme la VGAST ne permettent pas une concurrence effective sur le marché de l'accès qu'il soit résidentiel ou entreprise.

Cet allègement est d'autant moins justifié que France Télécom exhibe dans les documents publiés au titre des obligations de séparation comptable, d'importantes marges sur des prestations de gros dont les tarifs sont réputés être orientés vers les coûts. Selon Neuf Cegetel, l'allègement du dispositif réglementaire ne peut être accepté que comme *couronnement* du respect de l'ensemble des remèdes imposés à France Télécom, dûment constaté par l'ensemble des concurrents de France Télécom, mais ne peut en aucun cas le précéder comme cela semble être envisagé par l'Autorité.

1.2 Une régulation sévère de la terminaison d'appel des opérateurs alternatifs

A l'opposé, l'Autorité hâte la cadence pour faire converger les TA des opérateurs alternatifs, dont les réseaux sont encore neufs et évolutifs, vers les coûts théoriques efficaces d'un opérateur ayant une envergure bien plus large et bénéficiant ainsi de fortes économies d'échelle.

2 Régulation du marché de détail fixe

L'Autorité a d'abord analysé la physionomie du marché de détail afin d'identifier les éventuels manque de concurrence sur celui-ci, pour tenter de déterminer les

remèdes nécessaires à instaurer préférentiellement sur les marchés de gros et en dernier lieu sur les marchés de détail. Neuf Cegetel s'associe à cette approche.

2.1 Opérateurs alternatifs

Les opérateurs alternatifs interviennent sur le marché de la téléphonie fixe au moyen des offres suivantes :

- accès VLB, revente de l'abonnement de France Télécom pour ce qui concerne l'accès résidentiel ; accès directs en sus construits par des moyens de transmission en propre ou loués à France Telecom pour ce qui concerne l'accès non résidentiel ;
- offre illimités VLB, Présélection pour ce qui concerne le marché résidentiel ; communications sur accès direct, présélection pour ce qui concerne les communications d'entreprise.

Les volumes indiqués par l'Autorité confirment qu'aucun opérateur alternatif ne jouit d'une puissance significative de marché et qu'il est donc justifié de n'imposer aucun remède à ces derniers au titre de l'Analyse des marchés mentionnées à l'Article L38 et suivants du code des Postes et Communications Electroniques.

En conclusion Neuf Cegetel considère que les opérateurs alternatifs, au titre de l'analyse des marchés de détail, ne doivent être soumis à aucune régulation dès lors que les consommateurs peuvent choisir de les quitter pour rejoindre l'opérateur historique.

2.2 France Telecom

La situation de France Télécom est tout autre. Elle commercialise comme l'illustre l'analyse de l'ARCEP la grande majorité des accès téléphoniques. Le tarif de cette prestation ne cesse d'augmenter sans que France Télécom en subisse de réelles contreparties en termes de marché, démontrant la puissance de marché de France Télécom.

2.2.1 Accès

2.2.1.1 Marché résidentiel

L'ARCEP dresse un tableau réaliste de ce marché de l'accès résidentiel : il est dominé par l'abonnement de France Télécom ; le tarif de celui-ci ne cesse d'augmenter qu'il s'agisse des prestations récurrentes (abonnement) mais aussi des prestations « exceptionnelles » qui parfois sont fréquentes comme les frais d'ouverture de ligne ou de déménagement (environ 1% des abonnés déménagent chaque mois). Ainsi France Télécom, sans subir de réaction substantielle de la part des consommateurs, peut augmenter non transitoirement ses tarifs de manière significative. La puissance de marché est donc incontestable.

L'offre de revente de l'abonnement est en théorie un substitut efficace ; toutefois sa tarification élevée rend limitée la substitution ; en outre une éventuelle répercussion de la hausse de l'abonnement sur l'offre VGA (retail-minus) perpétuerait le désintérêt tarifaire de l'offre VGA : les marges dégagées par cette activités s'avèrent trop faibles et le produit n'est que très peu connu de grand public. Il n'attire pas et dès lors n'est pas perçu comme un substitut.

En conclusion l'existence de la VGA n'amointrit pas la puissance de marché de France Télécom sur le marché de l'accès résidentiel.

2.2.1.2 Marché non résidentiel

L'analyse de marchés réalisée par l'Autorité sur ce marché appelle les commentaires suivants : la segmentation du marché non résidentiel est effectuée par l'ARCEP en fonction de la taille des clients (grands sites d'entreprises, PME, petits professionnels) ; en fait la structuration du marché est plus complexe car une entreprise ou un marché public peut comporter un petit ensemble de grands sites et un grand nombre de petits sites ; ainsi la subdivision à retenir est :

- petit professionnel : petit site ; consommation faible à moyenne ; gestion à l'unité de l'accès et des facturations
- PME : un ou plusieurs sites de moyenne ou faible taille ; gestion centralisée ou décentralisée des accès et des facturations
- Entreprise monosite : un (quelques) site(s) de grande taille
- Entreprise multisite : plusieurs accès de grande capacité et un grand nombre de petits sites ; gestion centralisée des commandes et des factures ; c'est le cas des administrations.

L'intérêt de cette subdivision repose sur la dimension gestion et commande : les acheteurs de télécommunications des entreprises diffèrent par leur méthode de gestion du fournisseur suivant le type de catégorie auxquels ils appartiennent ; en outre, dans le cas des marchés publics, il est parfois nécessaire de pouvoir adresser exhaustivement un ensemble de petits sites réunis dans un lot ; une telle approche introduit la notion d'*exhaustivité* dans l'offre de gros dont a besoin un opérateur pour satisfaire un marché. Cette notion d'*exhaustivité* est au parfois aussi importante que la qualité de service sur laquelle l'ARCEP insiste aussi à juste titre.

En conclusion de cette section, Neuf Cegetel appuie l'affirmation de puissance de marché de France Télécom sur ces marchés. Il sera détaillé plus loin les éléments d'amélioration nécessaires pour qu'une concurrence effective puisse se développer.

2.2.2 Communications

2.2.2.1 Marché résidentiel

Malgré la mise en œuvre la présélection, la part de marché de France Télécom reste si élevée que la puissance de marché de France Télécom est incontestable ; en outre cette facilité n'est plus aussi intensivement commercialisée, les opérateurs focalisant leurs efforts commerciaux sur les produits d'accès TV et Internet ; il est à craindre que la part de France Télécom remonte accroissant encore la puissance de marché

En outre la situation des services à valeur ajoutée n'est guère satisfaisante, comme le souligne le Conseil de la Concurrence dans un récent avis. La présélection excluant d'office ce trafic, elle prive l'opérateur alternatif d'effets d'échelle notamment sur la facturation et le service client empêchant une concurrence par les prix. Il serait souhaitable d'élargir le champ de la présélection aux numéros spéciaux.

2.2.2.2 Marché non résidentiel

L'ARCEP note qu'aucun opérateur n'a saisi le Conseil de la Concurrence concernant un abus de France Télécom commis sur le marché non résidentiel (accès et communications) ; Neuf Cegetel souhaite apporter deux éléments de réponse à cette affirmation : (i) l'absence de saisine ne prouve pas qu'il n'y a pas eu abus et (ii) l'obligation de notifier à l'ARCEP les marchés importants que France Télécom gagne exerce sur sa structure (forces commerciales, direction de la réglementation, direction générale) une pression constante qui dissuade celle-ci de s'écarter des bonnes pratiques de respects des règles de concurrence.

Neuf Cegetel regrette en conclusion que l'Autorité se dessaisisse si tôt du contrôle des offres de détail de France Télécom, notamment tarifaire ; une telle libéralisation du marché est certes un objectif envisagé à terme par les règles communautaires. Toutefois, les marges générées par l'activité de France Télécom sur le marché de gros de l'interconnexion montrent que les concurrents ne s'approvisionnent pas à des tarifs respectueux de la concurrence. Les tarifs de dégroupage restent élevés et la répliquabilité des accès notamment pour les entreprises (cf. infra) n'est pas acquise. La qualité de service, et la garantie d'une intervention rapide non discriminatoire tant en délai qu'en tarif ne sont pas au rendez-vous.

Il est donc prématuré de renoncer par avance au contrôle du marché de détail non professionnel ; a minima l'obligation de notifier les marchés gagnés par France Télécom telle que prévue dans l'article 29 de la précédente décision de régulation des marchés fixes devrait être maintenue ; un relèvement progressif des plafonds à partir desquels il nécessaire de notifier les marchés serait accordé en l'échange d'un comportement coopératif de France Télécom sur l'ensemble des questions relatives au marché fixe.

3 Régulation du marché de gros

3.1 Opérateur alternatif

L'ARCEP souhaite réguler l'ensemble des opérateurs alternatifs en ce qui concerne leur TA. Neuf Cegetel expose plus bas sa vision sur les principes de convergence et de symétrie ; elle souhaite ici simplement rappeler les éléments qui posent opérationnellement des problèmes sur lesquels l'ARCEP pourrait être amenée à se prononcer.

- **Numéros spéciaux** : comme le souligne le conseil de la concurrence dans un récent avis¹, l'ARCEP a précisé² les obligations qu'elle entendait mettre en œuvre au titre de l'article L34-8 III pour assurer l'interopérabilité des réseaux notamment concernant le reversement (et donc la rétention) que chaque opérateur entend pratiquer pour les numéros spéciaux. Cette décision impose aux opérateurs alternatifs des conditions « *non discriminatoires* ». Un rappel à

¹ Avis n° 08-A-03 du 31 mars 2008 relatif au fonctionnement des services téléphoniques à valeur ajoutée

² Décision n° 07-0213 en date du 16 avril 2007

cette décision, ou une vérification de sa mise en oeuvre serait bienvenue afin qu'aucune discrimination ne puisse exister voire perdurer sur le marché.

- **Numéros mis à disposition** : Un opérateur ayant déployé une boucle locale attribue généralement un numéro de ses tranches à son client ; alternativement il identifie ce client au moyen du numéro porté entrant ; il peut aussi utiliser un numéro mis à disposition par un autre opérateur conformément aux nouvelles règles de gestion du plan de numérotation³. Dans ce dernier cas et en relation avec le point relatif aux numéros spéciaux, la problématique suivante se pose : comment identifier la boucle locale de départ en examinant l'identité de l'appelant ? Ceci s'avère indispensable pour facturer les reversements sur des numéros SVA reçus en transit depuis un autre opérateur. Neuf Cegetel suggère que dans le contexte de l'analyse des marchés, chaque opérateur soit dans l'obligation (i) de notifier à l'ensemble du marché – et non plus seulement à l'ARCEP – les tranches qui lui ont été mises à disposition par un autre opérateur, (ii) de notifier à l'ensemble des opérateurs des numéros portés qu'il gère, ce dernier point étant toutefois redondant avec les travaux relatifs à la portabilité fixe.
- **Certifications des identités d'appelant** : Afin d'assurer un fonctionnement fluide des processus basés sur l'identité de l'appelant (facturation, routage sur ZABPQ, ZNE etc.) il semble nécessaire de préciser les obligations des opérateurs de boucle locale à savoir intégrer une identité d'appelant correspondant aux règles en vigueur.

3.2 France Télécom

La régulation du marché de gros pesant sur France Télécom (marché de l'interconnexion) est cruciale pour la survie de la concurrence sur marché de la téléphonie. Dans cette section Neuf Cegetel aborde les difficultés rencontrées dans sa pratique quotidienne et donc les obligations que l'ARCEP devrait mettre en œuvre pour y mettre fin.

3.2.1 Accès

Neuf Cegetel indique ci-dessous son point de vue relatif à la revente de l'abonnement.

Toutefois la concurrence sur le marché de l'accès est aussi stimulé par la possibilité de commercialiser des accès alternatifs et d'y faire migrer – c'est la portabilité – les accès et les appels véhiculés par les anciens accès. Cette portabilité est massivement utilisée par Neuf Cegetel que ce soit sur le marché résidentiel ou entreprise. En l'état actuel des choses et depuis presque 10 ans, cette portabilité est trop chère : alors que le réseau et les processus de France Télécom sont amortis après plusieurs millions de portabilités, le coût d'activation de celle-ci reste 2 à 3 fois plus cher que dans le cadre de la cible fixée par la consultation relative à la portabilité mobile, projet plus couteux, plus récent. Neuf Cegetel demande à titre immédiat et provisoire, en attendant une réelle orientation vers les coûts, un

³ Décision n°05-1084 en date du 15 décembre 2005 ap prouvant les règles de gestion du plan national de numérotation, §1.3 de l'annexe à la décision

alignement des tarifs de portabilité fixe sur ceux figurant dans la consultation relative à de la portabilité mobile.

Certaines conditions opérationnelles sont par ailleurs très pénalisantes pour la portabilité entreprise : comment alors que nos clients le demandent expliquer que la tranche 12h-14h est une tranche en « heures non ouvrées » et de ce fait qu'une surcharge de plusieurs centaines d'euros doit être acquittée pour bénéficier d'une portabilité ?

3.2.1.1 Marché résidentiel

L'offre d'accès sur le marché résidentiel se cantonne à la revente de l'abonnement ; celui-ci souffre de graves dysfonctionnements opérationnels qui empêchent Neuf Cegetel de commercialiser librement cette offre et donc d'exercer une concurrence saine et loyale sur le marché de détail ; les entraves sont telles que selon Neuf Cegetel il devrait être remis en place une régulation – transitoire si France Télécom coopère – sur le marché de détail des accès le temps de résoudre les problèmes.

- **Niveau tarifaire** : la marge extrêmement faible laissée à Neuf Cegetel ne permet pas de couvrir les coûts directs de service client, facturation et impayés ; la pratique d'un éventuel retail-minus ne ferait que perpétuer ce squeeze, en cas d'évolution tarifaire sur le marché de détail.
- **GTR** : afin de commercialiser cette offre sur le segment pro individuel (qui est traité suivant les cas dans le marché résidentiel ou non résidentiel) une GTR concurrençant l'offre standard de FT est nécessaire ; or l'offre GTR 4 ou 8h pour les lignes VGAST ne permet pas de concurrencer l'offre GTR J+1 que FT commercialise dans son offre de détail « optimale ». Neuf Cegetel demande par ailleurs la mise en place de pénalité sans seuil (payable dès la première minute de panne) et non plafonnées en montant ni en durée d'interruption. Ces indemnités seraient imputées à l'extérieur du périmètre servant à évaluer les coûts donc les prix de la VGA, afin qu'il s'agisse d'une réelle indemnisation du préjudice à la charge de France Télécom, et non d'une approche actuarielle où les opérateurs cotisent entre eux pour se partager la charge des indemnisation des préjudices commis par France Télécom⁴. Par ailleurs France Télécom établit un quota maximal de souscription de GTR dans le parc VGA de Neuf Cegetel, ce qui est inacceptable.
- **Facturation** : le service VGA souffre de nombreux dysfonctionnements au niveau de la facturation réalisée par France Télécom ; ceux-ci sont de réels freins à la fluidité de la commercialisation de l'offre VGA et peuvent être vus comme des entraves à ce marché. Parmi eux on note :

⁴ Une telle demande va bien sûr au-delà de la simple VGAST et devrait s'appliquer à toute pénalité due par FT selon les principes suivants : pénalité non plafonnée, dès la première minute de panne et imputée sur les bénéfices de France Télécom donc exclue du périmètre des coûts de la prestation concernée.

- des erreurs de destination des tickets de taxation valorisés par France Télécom ; dans ce cas certaines prestations qui auraient dû être facturées à Neuf (ouverture de ligne par exemple) se retrouvent imputées dans des tickets à facturer au client à l'instar des numéros spéciaux
- des libellés incompréhensibles dans les tickets de taxation valorisés
- une facturation de France Télécom qui réclame directement au client des sommes qui devraient l'être par l'opérateur alternatif..

Ces problèmes de facturation engendrent de tels désagréments pour le client que le dommage sur ce dernier et sur Neuf Télécom est considérables.

- **Activation** : le processus de commande livraison de l'offre VGA dysfonctionne particulièrement :
 - **Retard de réception du CR** : le CR d'activation de la commande valide l'existence du service dans système d'information de France Télécom ; cependant ce CR est souvent envoyé plusieurs jours après la création de la ligne VGA de sorte qu'il est impossible de faire toute action de SAV pendant cette période.
 - **Impossibilité d'activer les services** : les services supplémentaires (renvoi d'appel par exemple) ne sont commandables qu'à la réception du CR ; compte tenu de ce qui a été mentionné avant, il peut s'écouler plusieurs jours pour que ces services puissent être commandés ou reconduits. Dans l'intervalle le client se trouve privé de ceux-ci sans aucune solution alternative (ceci est particulièrement pénalisant pour les artisans ou professionnels de santé qui comptent sur leurs renvois d'appels ou leur messagerie vocale pour porter assistance à leurs clients).
 - **Impossibilité de reconduire par défaut les services supplémentaires** : à ce jour l'opérateur doit consulter son client pour connaître la liste des services dont il dispose, dans le but de les maintenir. Il doit attendre le CR pour en commander l'activation et prévenir son client dès que l'activation des services est réussie afin de les reparamétrer (ex : commande de CGA sur une ligne ; la ligne est activée et les services sont désactivés ; attente du CR d'activation de la ligne pendant 3j par exemple, puis commande du renvoi d'appel que le client peut oublier de mentionner ; activation du renvoi d'appel, puis notification au client que le renvoi d'appel est disponible et qu'il peut donc réinscrire le numéro vers lequel l'appel doit être renvoyé). Cette situation est à l'origine de nombreuses déceptions de clients. Neuf Cegetel réclame (i) la possibilité de connaître les services préexistants sur la ligne sans avoir à le redemander au client (ii) la possibilité de maintenir les services dans leur existence et leur paramétrage dès la commande de la VGA et sa livraison.
 - **Codes de rejets incompréhensibles** : un nombre considérable de commandes sont rejetées sans que le code de rejet adapté ne soit renvoyé ; pire encore : le champ de commentaire n'est pas rempli et la seule information que France Télécom délivre est « Commande impossible », ce qui laisse l'opérateur sans voix face à son client. France Télécom ne doit pas être autorisée à utiliser ce code sans

commentaire et dans tous les cas un quota maximum de commandes impossible doit être renvoyé sous peine de pénalité; une indemnisation de l'opérateur, qui perd de ce fait un client, doit être prévue.

- **Messagerie vocale** : la messagerie vocale, quand elle est commandée, est livrée avec le renvoi d'appel activé sur non réponse et occupation. Ce renvoi est perturbateur pour le client qui n'a pas encore pu enregistrer son message d'accueil ; Neuf Cegetel demande que lorsque le client souscrit ce service, et hors le cas de maintien demandé ci-dessus, le renvoi soit positionné à l'initiative du client et non systématiquement. Enfin un service de Mevo enrichie avec notification par email existe sur le marché de détail mais n'est pas incluse dans l'offre de gros VGA
- **Préfixe d'acheminement des appels** : Les communications éligibles à la présélection sont livrées à l'opérateur VGA sous la forme d'appels préfixés. Aujourd'hui ce préfixe est nécessairement celui de l'opérateur VGA et ne peut être changé. Dans le cas d'un opérateur VGA ayant une activité de gros au travers plusieurs opérateurs, il est nécessaire de prévoir le changement de préfixe des communications tout en conservant la ligne VGA. Aujourd'hui, il est impossible de réaliser cela et il est nécessaire de résilier et recommander la ligne.
- **Courrier de notification** : Un courrier est envoyé à chaque client ayant souscrit l'offre VGA pour le prévenir que dorénavant France Télécom ne le reconnaît plus comme un des ses client, ce qui effraie nombre de personnes. En outre ce courrier mentionne l'identité de l'opérateur VGA (par exemple Neuf Cegetel) alors que le client peut être un autre opérateur s'approvisionnant sur le marché de gros. Neuf Cegetel réclame la suppression immédiate de ce courrier qui n'est prévu dans aucun contrat et qui s'avère être un réel frein à la fluidité du marché.

Les demandes de Neuf Cegetel s'inscrivent ainsi dans le sens de la fluidification du processus de commande et d'utilisation.

3.2.1.2 Marché non résidentiel

La revente de l'abonnement s'avère être une pièce indispensable du marché entreprise ; au-delà de la possibilité d'offrir au cas par cas à des professionnels, des PME et à chaque site des grandes entreprises des accès analogiques ou T0, la VGA, si elle remplissait les besoins listés ci-après, permettrait enfin à ces entreprises de mettre en concurrence la totalité de leurs achats de téléphonie.

Au lieu de saucissonner par lots (abonnement analogiques, numériques, local/national) l'entreprise pourrait consulter le marché pour désigner un fournisseur unique pour l'ensemble de son trafic, et non prévoir un lot d'exceptions qui serait attribué de fait à l'opérateur historique, avec qui il faudrait de fait conserver une relation contractuelle.

Les obstacles rencontrés par Neuf Cegetel sur le marché non résidentiel sont de quatre ordres : qualité de service, exhaustivité de l'offre, gestion opérationnelle sans oublier bien sûr la tarification qui s'avère excessive.

- **qualité de service** : l'ARCEP insiste le critère crucial que revêt la qualité de service dans le monde de l'entreprise. Neuf Cegetel partage le même souci et ne peut se satisfaire d'une VGA qui ne permet pas, pour cause de retard d'envoi de CR par France Télécom, d'ouvrir un ticket d'incident dès que la ligne est mise en service (et donc que les services sur l'abonnement téléphonique précédent cessent). De même l'offre de GTR incluse dans le contrat VGA n'est pas satisfaisante; une offre GTR J+1 jour ouvré serait satisfaisante et abordable alors que l'offre VGA oblige à souscrire de luxueuses GTR 4h ou 8h 24/24 7/7 qui s'avèrent la plupart du temps trop coûteuses. Cependant, afin de disposer d'une réelle capacité pour proposer une GTR compétitive, les opérateurs devraient disposer d'une GTR J+1 sur un accès Bitstream ASDL Only de l'offre DSL Access (ACA) ; toutefois France Télécom refuse de fournir à tarif abordable cette GTR. Par ailleurs France Télécom établit un quota maximal de souscription de GTR dans le parc VGA de Neuf Cegetel, ce qui est inacceptable.
- **Exhaustivité de l'offre** : mettre en concurrence la *totalité* de ses services de télécommunications est l'objectif recherché par les acheteurs des entreprises ; ils souhaitent minimiser leurs coûts de gestion des fournisseurs en ne retenant que le meilleur offreur. Avant l'avènement de la VGA ceci n'était pas possible ; cela ne l'est toujours pas en raison des nombreuses exclusions que France Télécom impose sur son offre. Les conséquences des exclusions ne sont pas anecdotiques notamment sur les marchés publics, où l'impossibilité pour un fournisseur d'assumer sa prestation le rend de facto « défaillant », ce qui permet à l'administration de lui retirer le lot en question et de l'attribuer d'office au seul fournisseur capable de l'offrir, France Télécom. Ainsi les non éligibilités du marché de gros impactent directement la physionomie de la concurrence sur le marché de détail. Neuf Cegetel souhaite donc que toutes les exclusions disparaissent : Numéris Duo, offres sur Canal D, Proctectline, Numéris Commerce etc... De la même façon l'ensemble des transitions que permet France Télécom dans son offre professionnelle, doit être possibles une fois la ligne VGASTisée : passage de l'analogique au numérique sans perdre son numéro, ajout/retrait d'une ligne dans un groupement ; création/rupture de groupement de lignes ; ajout d'une ligne VGA dans des SDA d'un accès primaire. Il est à noter au passage que France Télécom commercialise chaque SDA plusieurs euros par an, alors que la redevance de gestion des numéros s'élève à 0,02 euros par an... s'écartant notablement de son obligation d'orientation vers les coûts.
- **Aspects opérationnels** : La bonne marche du processus d'éligibilité/commande est capitale pour assurer une qualité de service que réclame le marché entreprise. Pour commander correctement les lignes à VGASTiser, il est nécessaire de connaître les SDA qui y sont rattachées. L'offre de France Télécom de mettre à disposition un extranet réservé aux seuls clients qui veulent quitter France Télécom pour connaître cette information s'avère particulièrement inadaptée : il faut solliciter l'agence

commerciale alors que le client est sur le point de quitter celle-ci ; le client reçoit son code par courrier et, s'il le reçoit, ne l'utilise pas. Neuf Cegetel réclame la mise en place d'un extranet opérateur qui permettrait de connaître immédiatement celles-ci. De même les services supplémentaires souscrits par le client devraient être donnés par ce même service d'éligibilité et dans tous les cas une option de maintien de ces services sans reconfiguration ni coupure devra être développée (cf. offre résidentielle). Le traitement des appels ayant été préfixés par un préfixe un ou quatre chiffres n'est pas satisfaisant : France Télécom, au lieu d'ignorer ces préfixes et de donner la priorité à la présélection, se contente de ne pas router ces appels ; la conséquence est catastrophique dès lors que le PABX du client est programmé pour intégrer systématiquement ce préfixe. Neuf Cegetel demande que les appels préfixés passés sur des lignes VGAST soient traités comme le reste des appels éligibles à la présélection. La gestion de l'annuaire est tout aussi problématique : la ligne VGSATisée se trouve effacée des annuaires par France Télécom et doit être réinscrite par l'opérateur. Si cette procédure est à peine réalisable en raison des nombreuses publications associées aux SDA, elle est complètement irréalisable lorsqu'un marché de plusieurs centaines de lignes est passé sur l'offre VGAST. France Télécom doit modifier ses processus opérationnels et non plus envoyer de résiliation aux annuairistes, mais des notifications de mouvement d'opérateur sur la ligne, tout en réclamant un maintien à l'identique de la publication.

- **Tarification excessive** : Neuf Cegetel souhaite voir la compétitivité de cette offre relancée en l'allégeant au niveau de son tarif principal (FAS et frais récurrents) ainsi que sur chacune des options dont le tarif n'est pas adapté (GTR, SDA etc...).

3.2.2 Communications

3.2.2.1 Départ d'appel

Les opérateurs sont consommateurs de Départ d'Appel sur le réseau de France Télécom pour les prestations de présélection, IFAI, et accès à leurs numéros spéciaux (ou bien ceux qu'ils collectent). Le départ d'appel doit être offert dans des conditions uniformes quelles que soient les structures techniques qui supportent l'offre (RTC ou VoIP de France Telecom) à un tarif orienté vers les coûts. Ces prestations doivent continuer à être fournies dépouillées de leurs surtaxes (notamment « Majoration Services Spéciaux ») qui ne s'avèrent plus justifiées.

Neuf Cegetel appuie l'autorité dans sa justification de maintenir les divers mesures de sécurisation de routage.

3.2.2.2 Terminaison d'appel

La prestation de terminaison d'appel est indispensable pour joindre les abonnés de France Télécom ; elle doit à ce titre être régulée comme la section 3.3 ci-dessous le décrit.

3.2.2.3 Transit

L'ARCEP propose de ne plus analyser le marché du transit de lever les obligations qui pèsent sur France Télécom ; toutefois l'expérience montre que certains problèmes subsistent et une régulation transitoire si nécessaire doit être maintenue

- **Transit en provenance de l'international** : France Télécom (ou sa filiale FTLD) n'est pas aussi exigeante ou réactive envers ses clients internationaux (souvent ses homologues PTT du monde entier) qu'envers les opérateurs nationaux. Ainsi certains surcoûts ne sont pas répercutés immédiatement sur ces marchés. Il est à craindre ainsi que lorsque la portabilité mobile sera mise en œuvre au 1/7/8, France Télécom ne répercutera pas sur ce marché le surcout à facturer concernant les appels portés vers Bouygues Télécom (environ 2 c€/minute). Les clients opérateurs internationaux de Neuf Cegetel profiteront de cette aubaine discriminatoire pour lui retirer le trafic et le router vers FTLD. Il est nécessaire que France Télécom répercute ce surcout et/ou établisse un quota au-delà duquel il sera systématiquement facturé. Un mécanisme analogue a pu se mettre en place en ce qui concerne la surtaxe publiphonie que France Télécom a instauré en 2007.
- **Transit en provenance des DOM** : La situation de marché n'est pas à ce point concurrentielle pour sur l'on puisse libérer FT de tout contrôle tarifaire. Neuf Cegetel demande le maintien d'une obligation vers les coûts.
- **Transit vers les numéros spéciaux** : France Télécom réalise une prestation de transit vers les numéros spéciaux des opérateurs tiers ; dans le cas des SVA émis à partir des BL tierces, France Télécom ne réalise pas d'intermédiation financière. De surcroît France Télécom n'indique pas la boucle locale de provenance des appels⁵ ; ce faisant France Télécom rend impossible la réalisation de l'intermédiation financière. Cette ne peut plus durer : France Telecom devrait soit être astreinte à réaliser l'Intermédiation Financière à des tarifs orientés vers les coûts, soit fournir dans ses informations de facturation le réseau de provenance de l'appel.

3.2.2.3.1 *Differentiel CAA/PRO en VoIP*

L'ARCEP tient pour acquis une architecture plate pour s'interconnecter à un réseau VoIP déployé par France Télécom. Elle prend en exemple le cas des PRV (offre de raccordement visiophonie) où seuls une vingtaine de points sont répertoriés. Cependant cette offre est très peu commercialisée, le faible volume justifiant le faible nombre de points de connexion et l'intérêt à concentrer ce trafic. Tout au contraire, le trafic de DA et TA du futur réseau de VoIP de France Télécom sera encore plus chargé que le réseau actuel, en raison notamment des offres d'abondance. Dans ce contexte une concentration en haut niveau de réseau n'est plus justifiée et s'avère dangereuse en ce qui concerne la sécurisation des interconnexions. Au contraire une interconnexion en plusieurs centaines des points (250 points dans l'offre de BT) est justifiée. Idéalement les lieux de colocalisation ou de dégroupage seraient adaptés à la réalisation de ces interconnexions IP-IP

⁵ France Télécom analyse le ND de l'appelant pour en déduire une information d'origine qui s'avère erronée dès lors que la tranche de numérotation concernée est mise à disposition à un autre opérateur.

3.2.2.4 Prestations connexes

- **Charge de personnels dédiés à la relation avec les opérateurs** : France Télécom met à disposition de l'opérateur client un guichet commercial hébergé à la DIVOP ; celui-ci assure le suivi contractuel et commercial des services achetés ; d'autres personnels au sein de France Télécom travaillent pour réaliser les prestations commandées (Correspondants Opérateurs Tiers, CSPO etc...). Le coût et les revenus associés à ces personnels ne sont pas explicités ; au détour de certains travaux de l'ARCEP, il est possible de comprendre que ces frais sont recouvrés au moyen d'un markup sur la minute vendue ; si l'on peut évaluer cette façon les sommes – faramineuses – versées à France Télécom ces dix dernières années, il est beaucoup plus délicat d'évaluer les jours de travail de France Télécom pleinement dédiés à la gestion des clients opérateurs. En outre, France Télécom étant rémunérée mécaniquement pour assurer un confortable suivi commercial, il n'est pas envisageable que des demandes d'information ou de travaux restent sans réponse de la part de France Télécom. L'ARCEP devrait ajouter aux obligations de France Télécom un reporting des coûts et des revenus associés à la gestion des opérateurs, contrat par contrat en ajoutant d'autres catégories relatives à l'avant vente et au suivi des sujets règlementaires.
- **Prestations à l'Acte (ou Autres prestations)** : France Télécom tarifie selon des barèmes dans le catalogue et hors catalogue des prestations de modification d'acheminement ou de faisceaux, associés à des frais d'étude qui se révèlent être disproportionnées au regard de la réalité du travail réalisé. Il devrait être imposé à France Télécom de justifier ces tarifs fantaisistes.
- **Colocalisation** : Neuf Cegetel salue l'avancée proposée par l'ARCEP à savoir la possibilité de mutualiser les espaces de colocalisation avec ceux utilisés par l'opérateur pour d'autres usages (Bitstream, dégroupage, services de capacité). Il va de soi que la non mutualisation n'est pas le fruit de la demande des opérateurs et que les surcoûts de migration, si elle était nécessaire, devraient intégralement être supportés par France Télécom. Neuf Cegetel conteste aussi le bienfondé et le montant excessif de l'énergie et des prestations de maintenance que France Télécom facture au titre de la colocalisation ; France Télécom doit publier les coûts qu'elle prétend recouvrer.
- **BPN** : le tarif des BPN est excessif et doit être diminué ; dans tous les cas leur tarification est à intégrer dans le montant des TA et DA afin de vérifier la bonne orientation vers les coûts.

3.3 Niveau tarifaire des terminaisons d'appel

Neuf Cegetel ne partage pas la vision de convergence des terminaisons d'appel telle que décrite par l'ARCEP ; tout au contraire, elle défend ci-après que la TA de France Télécom doit continuer son orientation vers les coûts, tandis que les opérateurs alternatifs, du fait de leur entrée tardive sur un marché non encore mature, doivent pouvoir bénéficier de tarifs de TA baissant moins rapidement que France Télécom. Neuf Cegetel précise que la discussion ci-après porte sur les ressources de réseau hors accès, celui-ci étant pris en compte dans l'abonnement téléphonique de France Télécom en ce qui concerne le marché fixe.

3.3.1 Baisse des tarifs de terminaison d'appel et de départ d'appel de France Telecom

3.3.1.1 Les niveaux de tarifs de terminaison d'appel et de départ d'appel de France Telecom génèrent des rentes importantes au regard des comptes publiés par France Telecom

Dans son analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 22 février 2008, l'ARCEP considère que l'un des « principes fondateurs pour la régulation tarifaire des terminaisons d'appel fixes » est que « la constitution de rente sur la terminaison d'appel doit être évitée, et en particulier, la terminaison d'appel fixe ne doit pas être utilisée pour financer des services qui ne bénéficient qu'au seul client appelé. La terminaison d'appel fixe rémunère uniquement la prestation consistant à terminer un appel téléphonique sur un réseau fixe selon un périmètre de coûts pertinents normé (excluant notamment les charges d'accès). »

Or l'analyse des comptes séparés de France Telecom (« séparation comptable 2006 ») fait apparaître des marges importantes, notamment sur les marchés suivants :

- Marché 8 : Marché de gros du départ d'appels en position déterminée
 - Charges : 406 M€
 - Produits : 603 M€
 - Soit un markup de 49% par rapport aux charges.
- Marché 9 : Marché de gros de la terminaison d'appels à destination de numéros géographiques sur le réseau de FT
 - Charges : 398 M€
 - Produits : 556 M€
 - Soit un markup de 37% par rapport aux charges.

Or, dans ce document comptable, conformément à la Décision n° 06-1007 de l'ARCEP en date du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom, les charges (rappelées ci-dessus) correspondent aux produits de « l'activité de production » dont les prestations sont valorisées *« en fonction des éléments qui les composent, en tenant compte des méthodes de valorisation réglementaires qui s'appliquent (par exemple, les produits techniques relatifs à la boucle locale sont valorisés en coûts courants économiques conformément à la décision n° 05-0834 en date du 15 décembre 2005) »*. Ainsi, **les charges publiées pour les marchés 8 et 9 sont valorisés selon la méthodologie CMILT (décision n° 02-1027) sur la base des « coûts de remplacement en filières »⁶.**

Dans ces conditions les marges observées correspondent bien aux marges entre les tarifs d'interconnexion de France Telecom et les coûts **CMILT top-down de France**

⁶ Description du système de comptabilisation des coûts de France Télécom Année 2006 – « Les coûts "réglementaires", sont obtenus en remplaçant la valorisation historique du coût du patrimoine par les valorisations définies au II-1.3 de la décision 06-1007. Les décisions de l'ARCEP mettant en oeuvre ce point ont conduit France Télécom à valoriser en coûts courants économiques les câbles, les poteaux et le génie civil de la boucle locale, et plus généralement l'ensemble du génie civil en conduites. La quasi-totalité du reste du patrimoine du réseau est valorisée en « coûts de remplacement en filière ». Les coûts du patrimoine hors réseau sont en coûts historiques. »

Telecom. Or les tarifs d'interconnexion de France Telecom devraient être orientés vers les coûts CMILT (décision n°02-1027).

Les niveaux de tarifs d'interconnexion sur le départ d'appel et sur la terminaison d'appel sont donc contraires au principe énoncé par l'ARCEP selon lequel « *la constitution de rente sur la terminaison d'appel doit être évitée* ». D'autant plus que, jusqu'à aujourd'hui, France Telecom doit orienter le tarif de sa terminaison d'appel géographique et de son départ d'appel fixe vers les coûts (tandis que les opérateurs alternatifs doivent respecter le tarif de non-excessivité pour leur terminaison d'appel géographique⁷).

A l'instar de l'exercice de « Network Charge Control » réalisé par l'Ofcom au Royaume-Uni⁸, il serait nécessaire d'analyser les marges, année par année, réalisées par France Telecom avant de statuer sur les tarifs d'interconnexion futurs de celui-ci et en particulier sur la meilleure approche pour supprimer à la vitesse appropriée et dans l'intérêt d'une concurrence loyale, ces marges que l'on pourrait qualifier d'excessives au regard du cadre réglementaire par un ajustement plus progressif dans le cadre d'un régime de type price cap.

3.3.1.2 Les niveaux de tarifs de terminaison d'appel et de départ d'appel de France Telecom sont élevés en comparaison du modèle de coûts CMILT bottom-up développé par l'AFORST

Dans la présentation de l'AFORST à l'ARCEP du 24 novembre 2005 intitulée « *Elaboration d'un modèle de coûts VoIP : Rapport final* », l'AFORST détermine les coûts de la voix TDM en injectant dans le modèle de coûts de la voix TDM le trafic de France Telecom en 2004 et un nombre de CAA dans le réseau de France Telecom égal à 550.

Il ressort de cet exercice de comparaison des tarifs d'interconnexion avec le **CMILT bottom-up de l'AFORST** des taux de marge pour France Telecom en 2004 de 16% sur la terminaison d'appel intra CAA et de 42% sur la terminaison d'appel simple transit :

	Coût (c€/min) 2004	Tarif (c€/min) 2004	Marge sur les coûts (%)
Intra CAA	0,494	0,573	16%
Simple transit	0,697	0,988	42%

Le modèle de l'AFORST n'ayant pas été mis à jour pour les années ultérieures, il n'est pas possible de statuer sur les taux de marges après 2004.

⁷ « les décisions n° 05-0425 et n° 05-0571 ont fixé la régulation applicable aux prestations de terminaison d'appel fixe géographique des opérateurs alternatifs et de France Télécom respectivement. » Analyse des marchés de la téléphonie fixe, ARCEP, 22 février 2008

⁸ Review of BT's network charge controls - Explanatory statement and Notification of proposals on - BT's SMP status and charge controls in narrowband wholesale market – 23 Mars 2005

3.3.1.3 Des niveaux de tarifs d'interconnexion plus faibles sur les réseaux NGN

Dans son analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 22 février 2008, l'ARCEP « considère en premier chef que le prochain cycle d'analyse de marché verra la transition de la plupart des réseaux fixes vers les technologies dites NGN ». Sur un réseau NGN, le service voix est transporté simultanément avec de nombreux services de données (Internet haut débit, visiophonie, TV sur ADSL, VoD, etc.). L'infrastructure est donc mutualisée entre de nombreux services parmi lesquels le service voix, qui occupe des ressources (la bande passante) de manière plus limitée que lorsqu'il est véhiculé sur le réseau RTC (historiquement dédié à ce service). Du fait de la mutualisation des services, les coûts du service voix transitant sur un réseau NGN ne peuvent qu'être inférieurs, à trafic équivalent, aux coûts du service voix transitant sur un réseau RTC.

L'AFORST a présenté à l'ARCEP le 24 novembre 2005, dans sa présentation intitulée « Elaboration d'un modèle de coûts VoIP : Rapport final », les résultats du modèle de coût VoIP qu'elle a développée. Sur la base d'une allocation des coûts aux services au débit et d'hypothèse sur l'évolution du marché et l'évolution de l'architecture de France Telecom (par exemple, 95% des NRA ADSLisés, interconnexion locale en 127 points et interconnexion régionale en 18 points), les coûts de la voix sur IP pour le trafic commuté entrant (terminaison d'appel) et pour le trafic commuté off-net (départ d'appel) ne sont jamais supérieurs à 0,10 cts/min, et ce dès 2008.

Dès lors que « l'Autorité estime que les niveaux des terminaisons d'appel fixes doivent être établis en référence aux coûts d'un opérateur économiquement efficace », le niveau des terminaisons d'appel fixes devrait s'appuyer sur les coûts d'un acteur opérant un réseau NGN puisque ce dernier, en mutualisant les services sur une même infrastructure, est économiquement efficace.

En particulier, le souhait de l'ARCEP selon lequel « Cet encadrement devra permettre la convergence des terminaisons d'appel fixes, et en particulier celle de France Télécom, vers les coûts d'un opérateur réputé efficace, coûts qui peuvent être estimés à partir des coûts encourus par France Télécom » ne peut s'avérer cohérent qu'à condition que les coûts d'un réseau NGN soient considérés avec des hypothèses de trafic et d'abonnés conformes à ceux de France Telecom actuellement.

3.3.1.4 Inciter France Telecom à l'efficience

Etant donné les marges importantes de France Telecom observées sur la terminaison et le départ d'appel (à la fois sur la base de modèles de coût et des documents comptables réglementaires), les tarifs de terminaison d'appel et de départ d'appel incitent peu France Telecom à devenir efficient. En effet, même s'il était moins efficient qu'il ne l'est actuellement, France Telecom pourrait tout de même dégager des marges.

Or, l'un des objectifs de la régulation devrait être d'encourager à l'efficience (Directive Cadre : « Les autorités réglementaires nationales promeuvent la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés, notamment [...] en encourageant des investissements efficaces en matière d'infrastructures. »).

Pour atteindre ce type d'objectif, l'Ofcom a imposé des baisses constantes du montant de la terminaison d'appel et du départ d'appel pour inciter BT à l'efficacité : « *These controls have managed to ensure that the UK remains one of the lowest cost interconnect regimes in Europe while at the same time incentivising BT to continue to improve the efficiency of its core network.* »⁹

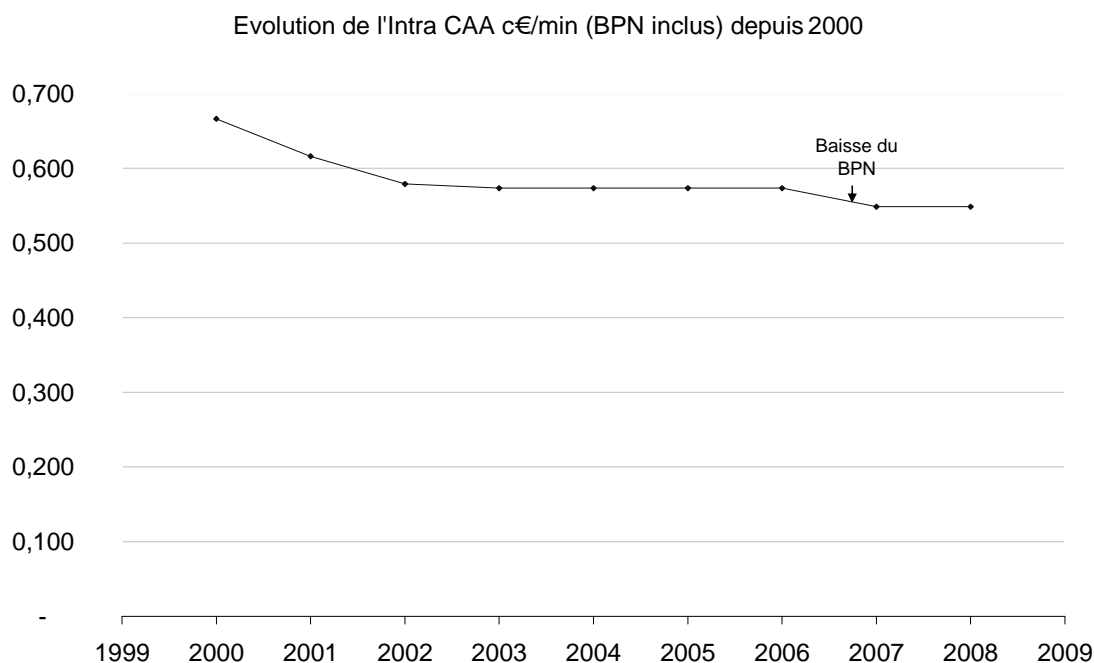
The new charge controls

1.7 NCCs limit BT's ability to set charges in wholesale markets in which it has a dominant position, also known as Significant Market Power ("SMP"). The NCCs are a remedy imposed on BT owing to its SMP in the markets covered in this document. BT's dominance in those markets was last assessed in 2003 by Oftel, in accordance with the requirements of the legal framework of EC Directives.

1.8 Ofcom has decided that the following NCCs should apply to BT for the four years from 1 October 2005.

Service	Current controls 2001-5	Proposed controls 2005-9
Call termination	RPI – 10%	RPI – 5%
Call origination	RPI – 10%	RPI – 3.75%

Au contraire, depuis 2002, le tarif d'intra CAA de France Telecom est resté stable (hormis la faible baisse du prix du BPN en 2007).

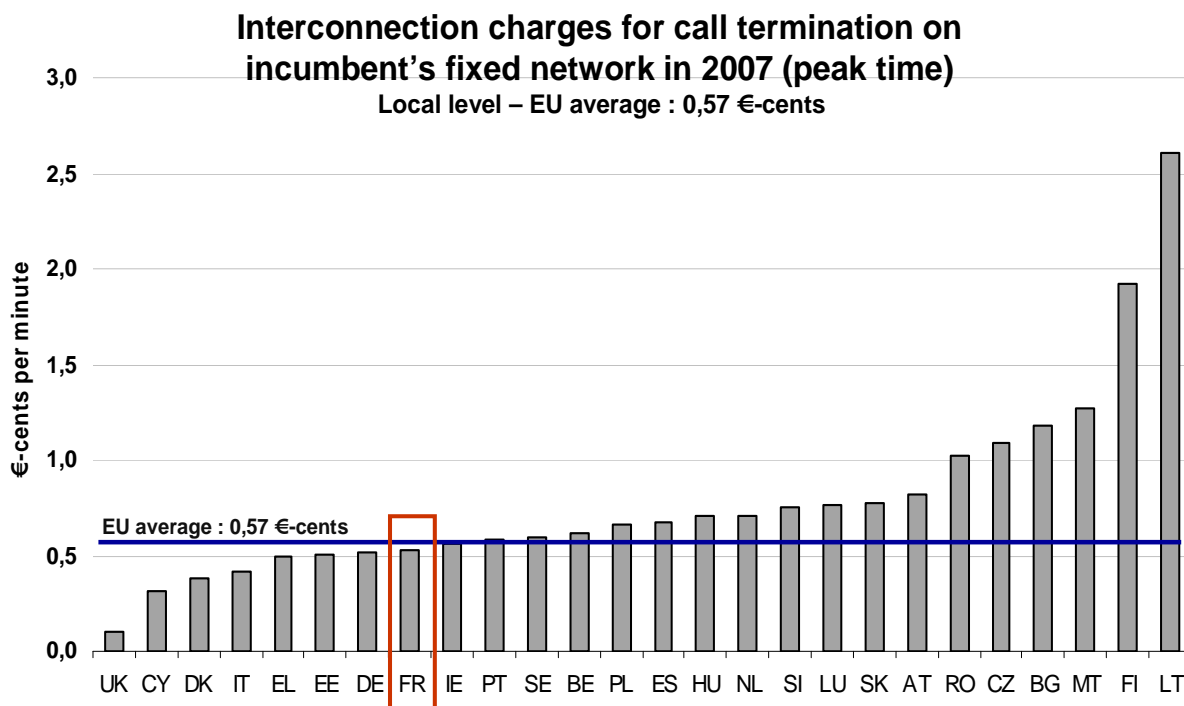


3.3.1.5 Les niveaux de tarifs de terminaison d'appel et de départ d'appel de France Telecom se situent dans la moyenne européenne

Les tarifs d'interconnexion de France Telecom figurent en règle générale au niveau de la moyenne européenne, en dessous pour l'intra CAA et au dessus pour le Simple Transit et le Double Transit.

⁹ Explanatory Statement and Notification of decisions on BT's SMP status and charge controls in narrowband wholesale markets

Il est remarquable de constater que ces tarifs sont significativement plus élevés que les pays européens ayant pratiqué une réglementation de tarifs d'interconnexion de type price cap au cours de ces dernières années (Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni). Or l'objectif principal d'un price cap est précisément de faire baisser les tarifs d'interconnexion en proportion des gains de productivité attendus.



Nota : la France apparaît ci-dessus relativement bien placée dans le graphique ; toutefois il ne faut tenir compte que des pays de taille comparable, les économies d'échelles étant significatifs en matière de réseau ; ainsi la France est derrière le Royaume-Uni, l'Italie et l'Allemagne ; seule l'Espagne est à peine plus cher...

3.3.1.6 Un référentiel de coût réglementaire à modifier

Conformément à la décision n°02-1027, la méthodologie actuelle de valorisation des coûts pour l'interconnexion est la méthodologie CMILT. Cette méthodologie, appliquée par France Telecom sous le terme « coûts de remplacement »¹⁰, était également utilisée pour valoriser la boucle locale avant la décision n° 05-0834 de l'ARCEP.

Dans cette dernière décision, l'ARCEP écarte cette méthode des « coûts de remplacement » en particulier parce qu'elle rend neutre pour les opérateurs alternatifs le fait de louer l'infrastructure ou de la construire alors que la boucle locale cuivre de France Telecom est une infrastructure difficile à dupliquer et qu'il n'est donc pas envisageable d'inciter les opérateurs à la dupliquer :

¹⁰ Description du système de comptabilisation des coûts de France Télécom Année 2006

- « la vision aujourd'hui partagée selon laquelle la boucle locale cuivre est une infrastructure essentielle impose d'écarter la méthode des coûts de remplacement en filière actuellement en vigueur. »
- « La méthode des coûts de remplacement en filière est une méthode « make or buy ». Elle vise à rendre neutre, pour les opérateurs clients sur le marché de l'accès, la décision de louer l'infrastructure ou de la reconstruire. Dans un contexte d'accès à une infrastructure répliquable, cette approche peut être compatible avec les anticipations sur ce marché. Mais une méthode reposant sur cet arbitrage n'est pas adaptée à la tarification d'une infrastructure essentielle, puisque la reconstruction de l'infrastructure ne saurait être envisagée. »

Or, dans son analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 22 février 2008, l'ARCEP explique qu'il « est très difficile techniquement et économiquement de dupliquer la boucle locale mais aussi le réseau de commutation de niveau local de France Telecom ».

Par conséquent, si le réseau de commutation de niveau local de France Telecom est « *très difficile techniquement et économiquement à dupliquer* », la méthodologie CMILT ne peut être utilisée, pour les mêmes raisons que celles invoquées dans décision n°05-0834.

A condition que les niveaux de terminaison d'appel intra CAA et de départ d'appel intra CAA ne s'accroissent pas et que la rente perçue par France Telecom se réduise, une autre méthodologie de valorisation du niveau de commutation local devrait donc être envisagée. Dans la décision n° 05 -0834, 2 autres méthodologies sont évoquées :

- La méthode des coûts courants économiques,
- La méthode des coûts historiques.

Aucune des 2 méthodes ne semble pouvoir être écartée à ce stade pour la fixation des tarifs d'interconnexion intra CAA de France Telecom. Par exemple, la méthode des coûts historiques avait été écartée dans la décision n°05-0834 du fait de son incapacité à prendre en compte l'évolution des prix. Or, dans le cas du marché de gros du départ d'appel en mode TDM, l'avènement des réseaux tout IP rend de plus en plus obsolète le réseau de commutation TDM de France Telecom et amène France Telecom à réduire ses investissements dans ce réseau si bien que la prise en compte de l'évolution des prix n'est pas prépondérante.

« La méthode des coûts historiques ne saurait être retenue, principalement parce qu'elle ne sait pas prendre en compte l'évolution des prix et qu'à ce titre, elle ne peut être qualifiée de prospective. »

L'Autorité relève par ailleurs que cette méthode ne permettrait pas de modérer l'impact tarifaire de variations marquées du taux d'investissement, notamment la reprise d'investissements importants. Or, une telle reprise est envisageable à moyen terme, dans la mesure où les investissements consentis sur la boucle locale au cours des dernières années sont historiquement bas. » (décision n°05-0834 de l'ARCEP)

3.3.2 Conservation d'une asymétrie entre les tarifs d'interconnexion de France Telecom et ceux des opérateurs alternatifs fixes

3.3.2.1 Les différences entre les tarifs d'interconnexion de France Telecom et ceux des opérateurs alternatifs fixes doivent refléter leurs différences objectives de coûts

Dans son analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 22 février 2008, l'ARCEP « estime que la régulation tarifaire des terminaisons d'appel doit engager un mouvement de convergence des terminaisons d'appel fixes entre elles et mettre fin, à terme, aux asymétries constatées par le passé ». **Or, la convergence des terminaisons d'appels fixes ne peut être envisagée qu'à condition que les différences objectives de coûts entre France Telecom et les opérateurs fixes s'estompent pour disparaître à terme.** Au contraire, si les tarifs d'interconnexion des différents opérateurs fixes ne reflètent pas les différences objectives de coûts des opérateurs, et si, par exemple, les terminaisons d'appel convergent au niveau des coûts encourus par France Telecom (comme le suggère l'ARCEP¹¹), la régulation des terminaisons d'appel risque d'engendrer des distorsions concurrentielles : dans le cas où un ou plusieurs opérateurs alternatifs disposent de différences objectives de coûts par rapport à France Telecom générées par des facteurs exogènes - notamment des marges réduites voire négatives sur le coût de l'accès en raison du prix du dégroupage total - , ces opérateurs subiront donc des pertes sur le marché de la terminaison d'appel sur leur propre réseau tandis que le bilan sera équilibré (ni perte ni profit) pour France Telecom.

D'ailleurs, il convient de noter que, sur le marché de la téléphonie mobile, l'ERG indique que les terminaisons d'appel doivent refléter les différences objectives de coûts dès lors que ces différences objectives sont générées par des facteurs exogènes¹². Il en va de même pour les terminaisons d'appel fixes.

Par conséquent, il revient à l'ARCEP d'identifier les différences objectives de coûts entre France Telecom et les opérateurs alternatifs pour fixer le niveau des terminaisons d'appel fixes. Sur les marchés de la téléphonie fixe, les différences de part de marché entre opérateurs génèrent des niveaux d'économies d'échelle différents entre opérateurs et donc des différences objectives de coûts entre opérateurs. L'ERG ne dit pas autre chose sur le marché de la téléphonie mobile lorsqu'il explique que *“In order to acquire a significant market share after a certain period of time, MNOs must benefit from the economies of scale, increase their market share, and their traffic volume. This seems to be the key factor for a MNO in order to enhance efficiency. When recent entrants have higher unit costs, it can be appropriate to allow them to benefit from asymmetric MTRs, which allow them to*

¹¹ « Cet encadrement devra permettre la convergence des terminaisons d'appel fixes, et en particulier celle de France Télécom, vers les coûts d'un opérateur réputé efficace, coûts qui peuvent être estimés à partir des coûts encourus par France Télécom » - analyse des marchés pertinents de la téléphonie fixe du 22 février 2008

¹² “However, to the extent that some exogenous factors could prevent mobile operators from being able to adjust their costs to those of the most efficient operator, these cost differences could be reflected in differences in the regulated MTRs of various operators.” ERG public consultation on a draft Common Position on symmetry of mobile/fixed call termination rates - ERG (07) 83

recover higher termination costs. This is recognized by the majority of NRAs, who mostly allow such initial asymmetries.”

Ainsi, la part de marché (ou bien le nombre de minutes en provenance et à destination) de France Telecom étant plus élevé que celle des opérateurs alternatifs (comme relevé par l'ARCEP dans son analyse de marché), France Telecom bénéficie d'économies d'échelles plus importantes que les opérateurs alternatifs ce qui devrait se traduire par une asymétrie des terminaisons d'appel fixes.

Or, il convient de noter que :

- D'une part, ces différences de part de marché sont fortes et exogènes (voir paragraphe suivant),
- D'autre part, la convergence des parts de marché, si elle s'effectue, est lente et freinée par des switching costs (voir paragraphe suivant).

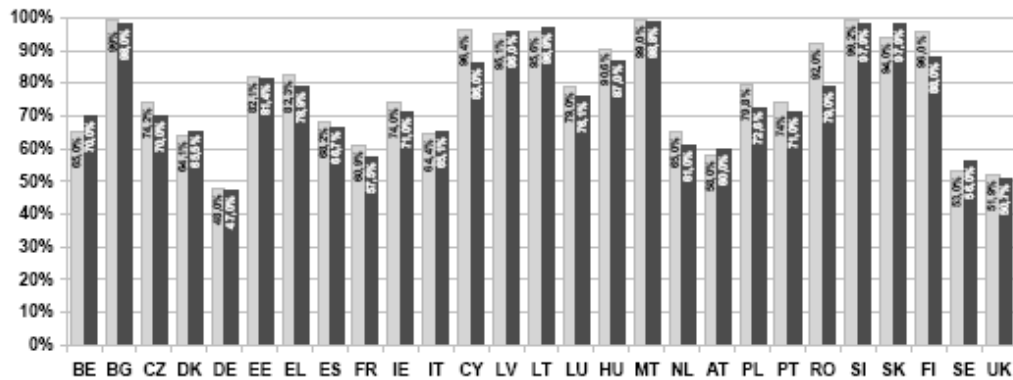
En conclusion Neuf Cegetel demande que soit retenue une approche basée sur les coûts historiques pour le calcul de la TA sur les réseaux qui ont vocation à ne plus être renouvelés.

3.3.2.2 Les différences de part entre France Telecom et les opérateurs alternatifs sont fortes et exogènes

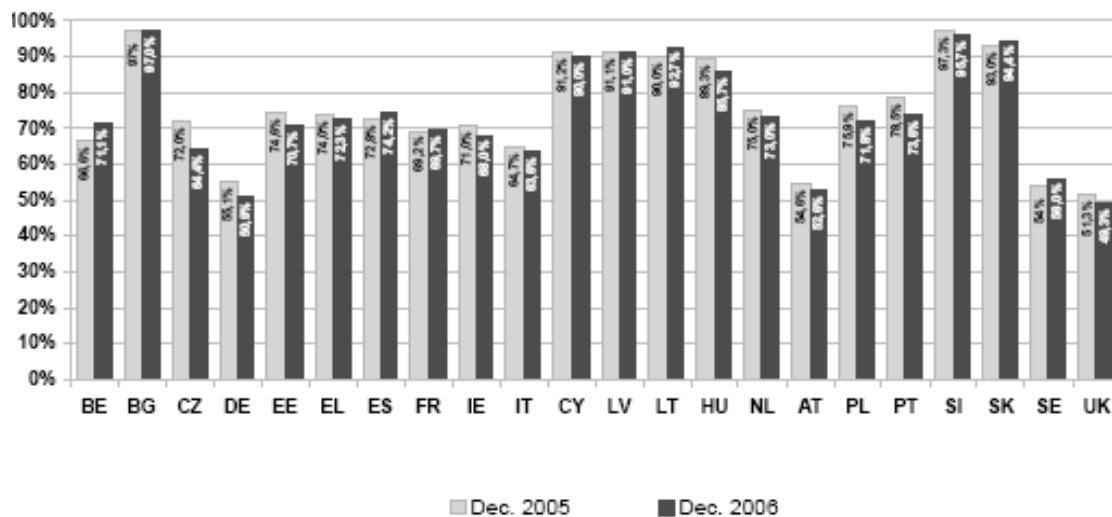
La Commission Européenne, dans son 13^{ème} rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2007, établit les parts de marché en revenus des communications, en volume de minutes et en accès des opérateurs historiques et des opérateurs alternatifs des 27 pays de l'Union Européenne. Cette étude montre que :

- La part de marché des opérateurs historiques sur les revenus des communications téléphoniques fixes n'est jamais inférieure à 49,3% (Royaume-Uni) en Octobre 2007 (elle est de 69,7% en France),
- La part de marché des opérateurs historiques sur les volumes des communications téléphoniques fixes n'est jamais inférieure à 47,0% (Allemagne) en Octobre 2007 (elle est de 57,5% en France),
- La part de marché des opérateurs historiques sur les volumes et sur les revenus des communications téléphoniques fixes n'a pas baissé de plus de 2 points entre Octobre 2006 et Octobre 2007 (elle a augmenté de 0,5% en France sur les revenus),
- La part des citoyens de l'UE 27 utilisant un opérateur alternatif en accès direct n'est jamais supérieure à 25% (elle est de 12% en France),

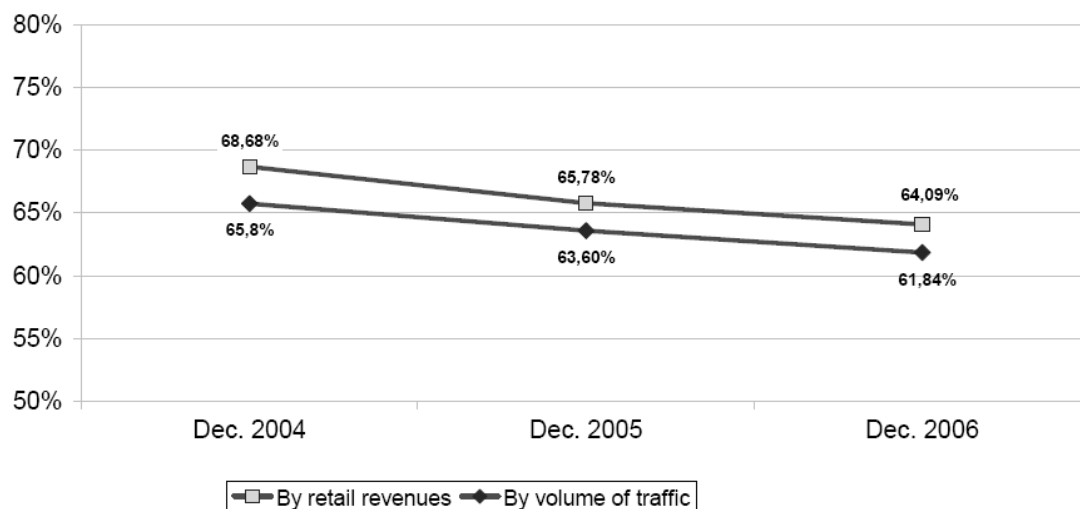
Incumbents' market share in the fixed telephony market (all types of calls)
(by minute of traffic)



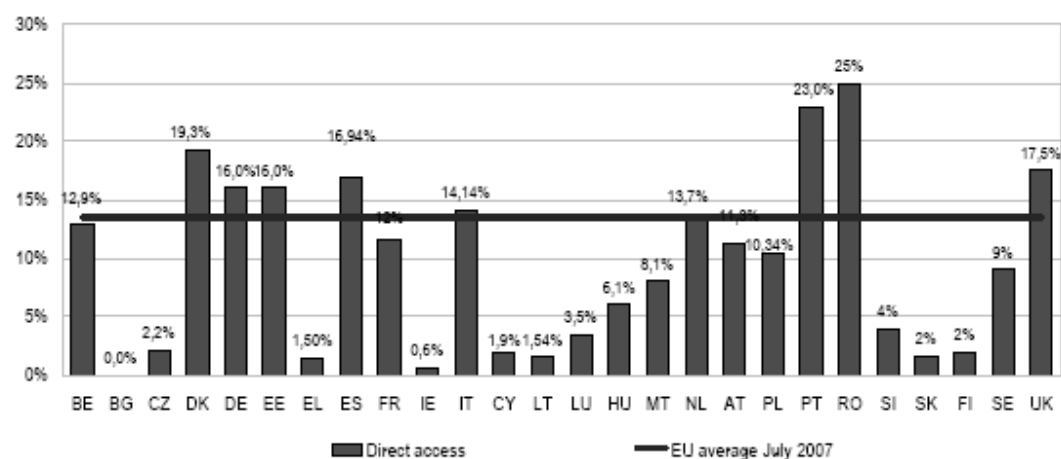
Incumbents' market share in the fixed telephony market (all types of calls)
(by retail revenue)



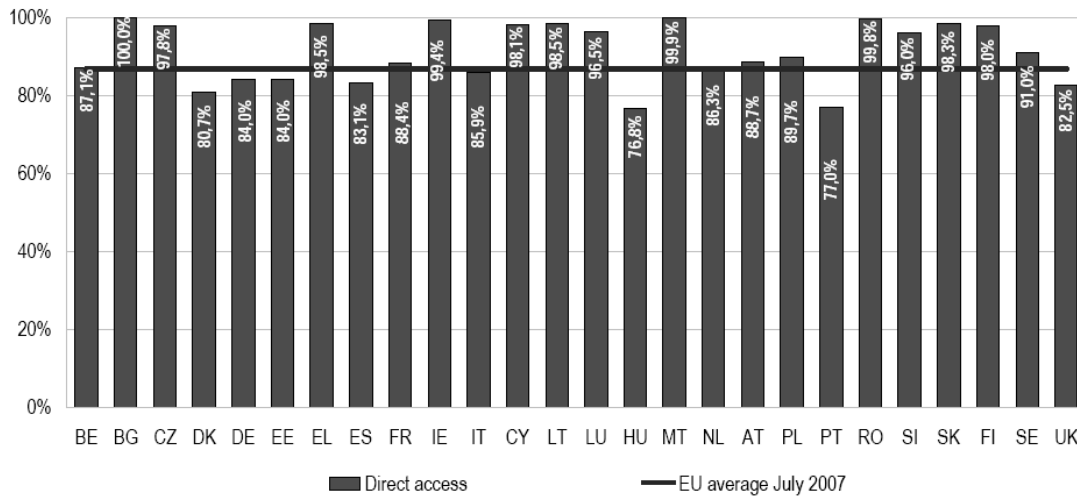
**EU incumbents' overall average market share on the fixed voice telephony market
(all type of calls)**



**Subscribers using an alternative provider for direct access, July 2007
EU average: 13.5%**



Subscribers using incumbent for direct access, July 2007
EU average: 86.5%



En conséquence, aucun opérateur alternatif n'a réussi à faire converger sa part de marché avec celle de l'opérateur historique, que ce soit en revenus des communications, en volume de minutes ou en accès. **Dans ces conditions, la différence de part de marché entre opérateurs alternatifs et opérateurs historiques est importante et ne saurait être due à la seule inefficience d'un ou de plusieurs opérateurs alternatifs : elle est donc exogène.**

Dès lors que les différences de parts de marchés entre France Telecom et les opérateurs alternatifs sont fortes et exogènes et qu'elles entraînent des différences objectives de coûts, celles-ci doivent être reflétées dans les terminaisons d'appel fixes de France Telecom et des opérateurs alternatifs.

3.3.2.3 Une convergence des parts de marché entre France Telecom et les opérateurs alternatifs lente

L'absence de convergence rapide entre les parts de marché des opérateurs historiques et celles des opérateurs alternatifs est observée partout en UE27 comme le montrent les graphes du 13^{ème} rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2007 : une décennie après l'ouverture à la concurrence des marchés des télécommunications, la part de marché des opérateurs alternatifs en accès directs n'excède jamais 25%.

Le caractère lent de la convergence des parts de marché entre opérateurs alternatifs et opérateurs historiques s'explique par les nombreux avantages de l'opérateur historique :

- Les opérateurs historiques bénéficient d'une marque connue,
- Les opérateurs historiques bénéficient d'un réseau de distribution dense et des meilleurs emplacements en termes de distribution,
- Les opérateurs historiques bénéficient d'informations sur le marché que n'ont pas les opérateurs alternatifs à leur arrivée :
- Au contraire, lorsque les opérateurs alternatifs entrent sur le marché, ceux-ci doivent mobiliser leur capacité financière dans la construction d'un réseau tandis que l'opérateur historique bénéficie lui, d'une part d'un réseau déjà construit et capillaire et, d'autre part, d'économies d'échelle significatives.

L'opérateur historique peut donc mobiliser sa capacité financière dans l'acquisition ou la fidélisation d'abonnés, dans la publicité, dans le réseau de distribution ou dans la qualité de service.

L'absence de convergence rapide entre les parts de marché des opérateurs historiques et celles des opérateurs alternatifs s'explique également par la présence de switching costs sur les marchés fixes qui se matérialisent par :

- Les durées d'engagement :
 - 6 mois chez France Telecom sur le marché de la téléphonie fixe,
 - 12 mois chez Orange sur le marché des accès haut débit (il existe une offre sans engagement, mais plus onéreuse),
- Les délais de résiliation :
 - 7 jours chez France Telecom sur le marché de la téléphonie fixe,
 - 1 mois chez Orange sur le marché du haut débit.
- Les programmes de fidélisation :
 - Programme « davantage internet » chez Orange : 1€ facturé = 10 points de fidélité (cadeaux, titres musicaux à télécharger)
- Le manque de compatibilité des matériels (décodeurs TV par exemple)
- L'existence d'un réseau dense et historique de boutiques pour France Telecom
- Ainsi que des switching costs listés par l'ARCEP dans sa précédente analyse des marchés de la téléphonie fixe (décision n°05-05 71) :
 - « Accès privilégié à l'information sur les clients potentiels : France Télécom dispose d'un accès privilégié et permanent aux adresses des abonnés au service téléphonique via la vente au détail des services d'accès (abonnement téléphonique), ce qui a pour effet de faciliter la promotion et la vente des services de communications, notamment vis-à-vis des utilisateurs lorsqu'ils changent d'adresse (déménagement), situation qui concerne chaque année un pourcentage important des utilisateurs ;
 - Promotion facilitée : France Télécom réalise des économies importantes dans la promotion de ses options et forfaits de communications auprès de ses clients ayant opté pour un opérateur alternatif via l'envoi de ses factures pour l'abonnement ; alors que les autres opérateurs alternatifs doivent recruter leurs clients par une promotion large et active, qui ne repose pas sur une relation commerciale déjà établie, la promotion de ses services par France Télécom ne représente qu'un surcoût marginal par rapport aux frais d'envoi de la facture de l'abonnement pour l'opérateur historique. France Télécom peut également profiter de l'avantage que lui procure le maintien d'une relation commerciale au titre de l'abonnement avec les clients ayant opté pour un opérateur de transport concurrent pour recueillir des informations sur leurs attentes et leur consommation en services de communications ;
 - Conservation ou reconquête des clients : France Télécom dispose a priori d'informations privilégiées sur le profil de consommation des utilisateurs du service téléphonique, ce qui lui permet de cibler avec une meilleure efficacité les différents segments de clientèle et les offres les mieux adaptées pour les conserver face aux offres concurrentes. La reconquête des clients est également facilitée par le fait que France

Télécom peut aisément identifier, en constatant la baisse des factures qu'elle envoie, ceux de ses clients qui ont opté pour un opérateur de transport alternatif, et ainsi cibler ses actions de reconquête sur une clientèle précise en prenant en compte leurs habitudes passées de consommation. »

Tous ces switching costs ralentissent la convergence des parts de marché entre France Telecom et les opérateurs alternatifs. Par conséquent, les différences objectives de coûts entre France Telecom et les opérateurs alternatifs dues aux parts de marché ne peuvent se réduire rapidement et il convient donc de les prendre en compte dans toute décision sur le rythme de convergence des niveaux de terminaison des opérateurs alternatifs et ceux de l'opérateur historique.