

**Consultation publique portant sur le réexamen des obligations
imposées à France Télécom au titre des communications
vers les services à valeur ajoutée**

14 juin 2007 – 16 juillet 2007

Réponse de France Télécom

Synthèse :

France Télécom se félicite de la démarche de l'ARCEP visant à assurer la cohérence des obligations de France Télécom avec celles imposées aux opérateurs tiers et estime notamment :

- que les obligations de séparation comptable et de non excessivité qu'elle entend imposer à France Télécom constituent une solution proportionnée à la situation concurrentielle actuelle sur le marché de la téléphonie fixe ;
- que la levée rapide et concomitante à la mise en place d'une offre de reversement de l'obligation de Facturation pour compte de tiers est absolument indispensable. Dans le cas contraire, deux systèmes devraient cohabiter et France Télécom serait dans l'incapacité de proposer une prestation de reversement avant fin 2008 ;
- qu'au regard de la baisse significative des sommes facturées pour compte de tiers qu'elle observerait en cas de cohabitation des deux systèmes, et dans la mesure où dans ces circonstances elle devrait maintenir sa chaîne dédiée de FCT et engager de nouvelles dépenses, et du seul fait de l'obligation d'orientation vers les coûts de sa prestation, elle serait conduite à réévaluer son tarif de FCT qui dépasserait alors très largement les 20%.

Les parties I, les Annexes, les tableaux de données, ainsi que les données entre crochets [...] relèvent strictement du secret des affaires et ne peuvent faire l'objet d'aucune communication à des tiers ni d'utilisation dans un autre cadre que la présente consultation.

I Sur l'analyse des marchés de la téléphonie Fixe et la définition du marché pertinent du départ d'appel

[...]

II Sur l'analyse de marché et l'évolution de la situation concurrentielle

[...]

A l'horizon de l'analyse de marché actuelle (1^{er} Septembre 2008), France Télécom ne conteste par conséquent pas l'analyse de l'Autorité selon laquelle elle est un acteur prépondérant sur le marché de la fourniture des services à valeur ajoutée, même si elle affirme que sa part de marché est dès aujourd'hui non seulement inférieure à 55%, chiffre avancé par l'Autorité, mais qu'elle est également en décroissance sensible.

France Télécom constate par ailleurs que la proportion des communications à destination des services à valeur ajoutée qu'elle opère et payants pour l'appelant, émis au départ de sa boucle locale, par rapport aux communications émises depuis l'ensemble des boucles locales est passée de [...] en 2005 à [...] en 2006.

Cette décroissance significative s'explique par l'extraordinaire montée en puissance des opérateurs haut débit s'appuyant sur des offres de dégroupage total ou « d'ADSL access only » (appelée également Bitstream ADSL nu), ainsi que par l'ouverture à la concurrence des Services de Renseignements Téléphoniques.

Il convient également de noter que l'usage des services à valeur ajoutée au départ des mobiles fait l'objet d'une croissance soutenue.

A l'horizon de l'analyse de marché actuelle, France Télécom ne conteste par conséquent pas l'analyse de l'Autorité selon laquelle elle est un acteur disposant d'une influence significative, mais elle estime que sa part de marché est en décroissance très rapide.

L'Autorité pourrait ainsi utilement compléter son analyse en lui rajoutant une dimension prospective et tenant compte des dynamiques observables sur la base de données publiées dans son propre observatoire des marchés. Ce dernier indique en effet :

- que le nombre de lignes totalement dégroupées a triplé entre 2005 et 2006 pour atteindre 2,3 M à fin 2006 (soit près de 10% des lignes résidentielles), et il est en outre vraisemblable que la croissance du nombre de lignes sans abonnement restera soutenue à l'horizon de l'analyse ;
- que le marché des Services de Renseignements Téléphoniques s'est largement ouvert à la concurrence, et que son volume global s'est effondré, en particulier au départ des réseaux fixes.

III Sur la modification des obligations imposées à France Télécom

Sur la définition par l'ARCEP de la prestation de reversement de France Télécom

France Télécom confirme qu'elle sera en mesure, en application de la décision 2007-0213, de mettre en œuvre une offre de reversement dès le 3 décembre 2007 à la condition expresse qu'elle n'ait pas à mettre en œuvre concomitamment une offre de FCT.

Elle rappelle également qu'aux fins de donner de la visibilité au secteur, elle a annoncé les principales caractéristiques de cette offre dès le 18 décembre 2006 lors de la consultation publique de l'ARCEP sur son projet de régulation symétrique.

[...]

Sur les obligations comptables et l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs.

Dans la mesure où :

- France Télécom dispose encore à ce jour d'une influence significative sur le départ d'appel fixe ;
- de nombreux acteurs concurrencent de façon effective les activités de France Télécom sur le marché de la fourniture de services spéciaux, France Télécom disposant globalement d'une part de marché en décroissance et sensiblement inférieure à 50 %.

L'Autorité considère raisonnable d'étendre l'obligation de séparation comptable imposée à France Télécom sur ses activités aval à sa prestation de reversement.

Compte tenu de l'évolution du marché et de la contrainte supplémentaire qui est ainsi imposée à France Télécom, le maintien parallèlement d'une obligation d'orientation vers les coûts excèderait par nature la réalisation des objectifs de la régulation tels que visés par l'article L.32-1 du CPCE et mentionnés par l'article L.38.

Par ailleurs, dans la mesure où :

- la décision de régulation symétrique n° 07-0213 fixe le principe d'un partage raisonnable de la rémunération entre l'exploitant du numéro SVA et l'opérateur départ ;
- France Télécom se verrait imposer une obligation de séparation comptable sur ses activités aval à sa prestation de reversement qui permettrait d'accéder rapidement à une information sur la structure de ses coûts ;
- aucun autre opérateur ne fait l'objet d'une régulation tarifaire au titre de la décision n° 07-0213 sur sa prestation d'accès ;

fixer une obligation de non excessivité spécifique à France Télécom paraît être un remède suffisant et strictement proportionné aux objectifs de la régulation.

Au regard de l'obligation nouvelle de séparation comptable que l'ARCEP entend imposer à France Télécom lui permettant le cas échéant de vérifier de la cohérence des tarifs de la prestation de versement avec l'exercice d'une concurrence loyale sur le marché, il ne semble par conséquent aucunement justifié de maintenir une obligation d'orientation vers les coûts pour France Télécom.

IV Sur le caractère transitoire de la prestation de facturation pour compte de tiers

France Télécom partage l'avis de l'ARCEP selon lequel il est raisonnable de lever l'obligation imposée à France Télécom de maintenir sa prestation de facturation pour compte de tiers dès lors que France Télécom fournira une prestation de reversement.

Comme France Télécom a déjà eu l'occasion de l'expliquer à de nombreuses reprises et notamment lors des réunions multilatérales organisées par l'ARCEP les 18 décembre 2006, 7 février, 26 avril et 20 juin 2007, si elle était contrainte de proposer de manière concomitante aux opérateurs le choix entre une prestation de FCT et une prestation de reversement :

- France Télécom serait dans l'incapacité de proposer une offre de reversement avant fin 2008, puisqu'il lui faudrait réaliser d'importants développements, en particulier pour adapter ses chaînes de facturation de détail, de gros et son système d'information spécifique à l'encaissement de créances pour le compte de tiers ;
- par le seul fait que de nombreux opérateurs choisiraient l'offre de reversement, et dans la mesure où la chaîne spécifique de facturation comporte de nombreux coûts fixes, le taux de la prestation de FCT qui serait maintenue augmenterait sensiblement.

France Télécom souligne en outre qu'en cas de cohabitation des deux systèmes :

- elle devrait consacrer [...] au développement et au maintien de la solution spécifique FCT parallèlement à son offre de reversement ;
- les sommes facturées pour compte de tiers diminueraient significativement (au minimum d'un facteur 5) tandis que les coûts de la prestation spécifique resteraient relativement stable (au minimum 80% des coûts actuels) ;
- dès lors le taux de la prestation de FCT pour demeurer conforme au principe d'orientation vers les coûts devrait être réévalué, et ce, à un niveau dépassant très largement les 20%, ce qui rendrait les conditions d'utilisation de cette prestation totalement prohibitives par rapport à l'offre de reversement, démontrant par là même l'inutilité et l'absence d'intérêt d'une telle alternative.

La plupart des opérateurs présents à la réunion multilatérale du 18 décembre 2006 ont de fait confirmé être en mesure de basculer aisément d'une offre de FCT à une offre de reversement pour les services à paliers élevés avec une date prévisionnelle fin 2007.

France Télécom, afin d'anticiper cette date prévisible de mise en œuvre, a dès lors pris des dispositions opérationnelles pour effectuer cette bascule début décembre 2007, et a annoncé une date prévisionnelle d'évolution au 3 décembre aux opérateurs lors de la réunion multilatérale du 26 avril 2007, sous réserve de l'entrée en vigueur de la décision finale de l'ARCEP.

Afin de mesurer les conséquences d'un éventuel report de cette date, il convient de rappeler le fonctionnement de la prestation de FCT mobilise aujourd'hui des équipements lourds, et surtout [...] personnes sur plusieurs sites en France, pour lesquelles France Télécom a anticipé un plan de redéploiement d'activité.

Sur la prestation actuelle de FCT et l'importante diminution des sommes facturées pour compte de tiers qu'elle observerait si France Télécom devait faire coexister des prestations de FCT et de Reversement.

Le tableau ci-dessous détaille le poids relatif de chacun des clients de la prestation de Facturation pour compte de tiers de France Télécom en 2006 et de janvier à avril 2007.

Il permet de constater que plus de 90% des sommes facturées en 2006 l'ont été pour trois grands opérateurs [...] ayant publiquement déclaré lors des réunions multilatérales organisées par l'ARCEP souhaiter bénéficier d'une prestation de reversement. Dès lors, **les sommes facturées sur l'assiette desquelles les coûts devraient être facturés seraient au minimum divisées par un facteur 5.**

[...]

Cas particuliers des Services de Renseignements Téléphoniques

L'examen du tableau ci-dessus permet également de constater que pour des raisons objectives et observables, même en conservant les volumes actuels pour la prestation de FCT, et dans la mesure où la prestation de FCT demeurerait orientée vers les coûts, il existe des catégories de services qui participent de manière particulière à l'augmentation des coûts de la prestation de FCT comme les services de renseignement téléphoniques et pour lesquelles France Télécom pourrait légitimement s'interroger sur l'application d'un taux de FCT majoré.

On peut ainsi constater en effet qu'un opérateur comme [...] qui collecte principalement du trafic sur des paliers ouverts aux seuls services de renseignements téléphoniques, comptait pour la période janvier-avril 2007 pour [...] des sommes facturées par France Télécom pour le compte des opérateurs, alors qu'il comptait pour [...] des mini factures éditées par France Télécom sur le troisième volet de sa facture.

Cet état de fait semble pouvoir s'expliquer par la nature même des services de renseignements téléphoniques, services à large audience dont l'usage est cependant suffisamment occasionnel pour demander une facturation régulière de montants relativement faibles.

[...]

Sur la faible sensibilité des coûts de la chaîne spécifique de FCT, même en cas de diminution des sommes facturées pour compte de tiers

Le tableau ci-dessous détaille le poids des différentes composantes de la FCT selon les coûts réglementaires audités constatés 2005. Ce tableau est soumis au secret des affaires.

[...]

L'analyse de ce tableau permet de constater que même dans l'hypothèse d'une diminution significative des sommes à facturer pour compte de tiers par France Télécom, les coûts encourus par France Télécom ne diminueraient que très peu, en effet :

- une grande partie [...] des coûts de la chaîne spécifique de Facturation pour compte de tiers est constituée de coûts indépendants des sommes facturées (chaîne d'impression, centre de tri, applications informatiques dédiées) ;
- France Télécom doit éditer une facture pour compte de tiers pour chaque client dès lors qu'un seul appel a été réalisé dans le quadrimestre vers un opérateur client de la FCT. L'élasticité des coûts d'édition des factures pour compte de tiers par rapport aux sommes facturées est donc très inférieure à l'unité.

En outre, pour assurer la coexistence de la prestation de FCT et de la prestation de reversement, France Télécom devrait engager des développements conséquents afin de faire évoluer ses systèmes de facturation de détail et de gros pour pouvoir émettre des factures sur lesquelles les opérateurs apparaîtraient sur le deuxième volet (facturation au nom et pour le compte de France Télécom) ou le troisième volet (facturation pour compte de tiers) de la facture en fonction de la prestation à laquelle ils auraient souscrit.

De tels développements, décrits en annexe 1, coûteraient [...] et prendraient au minimum un an, à la condition expresse de dé prioriser d'autres développements potentiellement nécessaires à des prestations de gros pour les opérateurs tiers.

Enfin, si l'obligation de FCT pour France Télécom n'était pas levée, pour pérenniser la conformité de son système d'information d'encaissement des créances pour le compte de tiers avec les normes bancaires, France Télécom devrait également consentir à des développements conséquents [...].