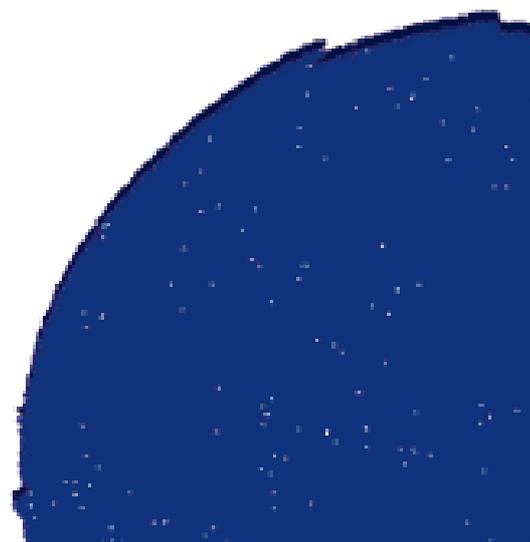


**Consultation publique  
sur un projet de décision de l'Autorité relatif aux  
modalités techniques et tarifaires de l'offre de  
vente en gros de l'accès au service téléphonique**

---

*Du 17 mars au 18 avril 2006*



**Projet de décision n° 06-0162**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du XX xxxx 2006**  
**spécifiant les modalités techniques et tarifaires de l'offre de vente en gros de l'accès au**  
**service téléphonique**

**AVERTISSEMENT**

Le présent document constitue **un projet de décision** de l'ARCEP.

La décision finalement adoptée par l'Autorité pourra être adaptée pour prendre en compte les commentaires de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales de la Communauté Européenne, ainsi que ceux issus de la consultation publique menée en parallèle à la notification.

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »),

Vu la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès »),

Vu le code des postes et des communications électroniques et notamment ses articles L. 32-1, L. 34, L. 34-8, L. 37-1 et suivants et D. 307, D.310, D.311 et D.312,

Vu l'arrêté du 12 mars 1998 autorisant la société France Télécom à établir et exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public, société anonyme, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 380 129 866, et dont le siège social est situé au 6, Place d'Alleray, 75505 Paris cedex 15, ci après dénommée « France Télécom »,

Vu la décision n° 97-345 de l'Autorité en date du 17 octobre 1997 relative à la définition des zones locales de tri,

Vu la décision n° 99-490 de l'Autorité en date du 9 juin 1999 portant adoption des lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection,

Vu la décision n° 99-1077 de l'Autorité en date du 8 décembre 1999 précisant les conditions et les délais de mise en œuvre de la sélection du transporteur appel par appel et de la présélection,

Vu la décision n° 01-691 de l'Autorité en date du 18 juillet 2001 précisant les conditions et les délais de mise en œuvre de la sélection du transporteur pour les appels internes aux zones locales de tri,

Vu la décision n° 05-0277 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 19 mai 2005 portant sur les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès dégroupé à la boucle locale cuivre et à la sous-boucle locale cuivre,

Vu la décision n°05-0571 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 septembre 2005 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,

Vu la décision n°05-0834 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre,

Vu la décision n° 05-1079 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 6 décembre 2005 fixant le taux de rémunération du capital employé pour évaluer les coûts et les tarifs des activités fixes régulées de France Télécom pour les années 2006 et 2007,

Vu la décision n° 05-1084 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 approuvant les règles de gestion du plan national de numérotation,

Vu la position commune ERG (03)30 de 2003 du Groupe des Régulateurs Européens « *Appropriate remedies in the new regulatory framework* »,

Après en avoir délibéré le **XX xxxx** 2006,

Dans la décision n° 05-0571 susvisée de l'Autorité, l'analyse de l'Autorité a permis de montrer que France Télécom exerce une influence significative sur le marché de gros du départ d'appel, ainsi que sur l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe de l'accès et des communications.

Compte tenu de ces éléments, et afin de développer l'exercice d'une concurrence effective et loyale sur les marchés de détail précités, et d'inciter le secteur à l'innovation, conformément à l'article D. 310 4° et aux objectifs mentionnés aux 2° et 3° de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité a justifié dans cette décision l'imposition à France Télécom d'une obligation de répondre aux demandes raisonnables d'accès des opérateurs ayant pour objet la vente, au détail, d'un service téléphonique incluant l'abonnement et des prestations associées aux abonnés raccordés sur des accès analogiques ou numériques de base de France Télécom.

Par ailleurs, France Télécom, dans le cadre du processus d'homologation<sup>1</sup> de la hausse du tarif de l'abonnement principal et des frais de mise en service liés à cet abonnement, a

---

<sup>1</sup> cf. avis n°05-0217 de l'Autorité en date du 3 février 2005 sur la décision tarifaire de France Télécom relative à la modification des frais de mise en service, du prix mensuel d'abonnement et du prix des communications nationales relatif aux contrats « Abonnement Principal » et « Abonnement social ».

proposé et s'est publiquement engagée à établir une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique au 15 septembre 2005, pour une commercialisation de ces premières offres dans le courant du premier trimestre 2006. L'Autorité souligne que France Télécom a effectivement publié une telle offre le 15 septembre 2005, et qu'elle a étendu la portée de cette dernière aux accès numériques de base le 15 décembre 2005. France Télécom s'était également engagée à ce que son offre analogique puisse être commercialisée au 1<sup>er</sup> avril 2006.

Les obligations imposées par cette décision à France Télécom le sont jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2008 (article 32), sans préjudice d'un éventuel réexamen anticipé conformément aux dispositions de l'article D. 303 du CPCE.

Par ailleurs, des discussions multilatérales réunissent, depuis le mois de mars 2005, et sous l'égide de l'Autorité, France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ces discussions ont permis de spécifier les modalités techniques et tarifaires d'une telle offre d'accès.

Conformément à l'article 22 de la décision précitée, l'objet de la présente décision est de préciser les modalités techniques et tarifaires de l'offre de « vente en gros de l'accès au service téléphonique » ou VGAST.

## **I Les modalités techniques**

### **I.1 Lignes éligibles**

Le réseau de boucles locales de France Télécom comporte des paires de cuivre pouvant se présenter dans deux états : celles, dites « actives » ou « activées », qui supportent un service de communications électroniques, et celles qui sont inactives, suite à un déménagement par exemple.

Par ailleurs, le réseau de boucle locale de France Télécom comprend des tronçons de paires de cuivre qui, une fois aboutés, constituent une nouvelle paire de cuivre. La création d'une telle nouvelle paire de cuivre peut nécessiter, le cas échéant, dans la seule partie branchement, le déploiement d'un câble supplémentaire.

Enfin, à la demande d'un client final situé n'importe où sur le territoire métropolitain, les Départements d'Outre-Mer et les collectivités de Saint Pierre et Miquelon et Mayotte, France Télécom est tenue, du fait de ses obligations de service universel, de mener toutes les opérations nécessaires à la création d'une paire de cuivre arrivant jusque chez l'abonné, même dans les zones retirées du territoire.

Toutes les paires de cuivre, quel que soit leur état (actives, inactives ou à construire) sont utilisées par France Télécom pour ses propres besoins.

Notamment, les paires inactives sont utilisées en cas d'emménagement d'un nouveau client dans le local desservi. Ainsi, l'accès aux paires inactives est indispensable pour garantir l'égalité des conditions de concurrence entre France Télécom et les opérateurs VGAST dans le cas où un client emménage dans un nouveau local et souhaite s'abonner au service téléphonique.

Toutes les paires de cuivre doivent donc être accessibles à l'offre de VGAST, pour permettre à un opérateur alternatif de proposer une gamme d'offres aussi élargie que celle de France Télécom.

En particulier, un opérateur alternatif ne peut mettre en place dans des conditions économiquement viables des ressources concurrentes au réseau d'accès cuivre de France Télécom.

Ainsi, un refus de fournir la VGAST sur un de ces types d'accès à la boucle locale, et en particulier pour les accès à créer, ne pourrait être justifié au regard de la faisabilité technique puisque France Télécom en réalise pour ses propres besoins.

A cet égard, il convient de noter qu'un accès fourni à un opérateur VGAST fera toujours partie de l'assiette retenue dans le calcul du coût du service universel, lesquels peuvent donner lieu à compensation en vertu de l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Il ressort de ces éléments que les critères cités aux alinéas a), b) et d) de l'article L. 38 V du code des postes et des communications électroniques sont ainsi vérifiés.

Par conséquent, eu égard aux conséquences sur la concurrence, il y a lieu pour l'Autorité d'imposer à France Télécom de prévoir dans son offre de référence, comme elle le fait déjà, les prestations permettant à un opérateur d'acheter la VGAST sur les accès suivants :

- paires de cuivre qui supportent un service de communications électroniques (« accès actifs ») ;
- paires de cuivre inactives, préexistantes de bout en bout ;
- paires nouvelles créées entre le répartiteur principal et le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné. La création de ces paires nouvelles est effectuée soit par l'aboutement de tronçons existants, ne nécessitant, le cas échéant, que le déploiement d'un câble supplémentaire dans la seule partie branchement, soit la création de tout ou partie des éléments constitutifs d'une paire de cuivre reliée au répartiteur principal.

Ces prestations doivent permettre à l'opérateur de proposer à ses abonnés des services téléphoniques de type analogique et numérique de base, sur des lignes isolées ou en groupements, conformément au périmètre de l'obligation de vente en gros de l'accès au service téléphonique fixé dans la décision n° 05-0571 susvisée de l'Autorité.

Au regard de l'objectif poursuivi défini à l'article L. 32-1 II 4° du CPCE et visant à établir l'égalité des conditions de concurrence, et en tenant compte des éléments mentionnés au a), b) et d) du V de l'article L. 38, la mesure constitue le minimum nécessaire pour atteindre les objectifs développés ci-dessus, et est ainsi proportionnée.

Enfin, l'Autorité souligne que par exception aux alinéas précédents, France Télécom n'est pas soumise à une obligation de fournir l'offre VGAST pour les accès suivants :

- les cabines et publiphones ;
- les accès commercialisés faisant l'objet d'abonnements temporaires chez France Télécom ;
- les accès en cours de création ou de résiliation ;
- les accès sur lesquels un changement de numéro de désignation a été demandé mais non encore exécuté.

En effet, les publiphones ne donnent pas lieu, même sur le marché de détail, au paiement d'un abonnement. Il serait dès lors disproportionné d'imposer à France Télécom de les vendre sur les marchés de gros.

Concernant les accès faisant l'objet d'abonnements temporaires chez France Télécom, ceux-ci font l'objet de conditions d'abonnement spécifiques liant le client pour la durée de l'abonnement temporaire. En revanche, un opérateur alternatif devra être en mesure de commercialiser ce type d'abonnement via l'offre VGAST de France Télécom.

Enfin, les deux dernières exceptions sont justifiées par des considérations techniques.

## **I.2 Les prestations techniques incluses dans l'offre VGAST**

### *1.2.1 Prestations permettant à l'opérateur VGAST de vendre à son client une offre d'accès au service téléphonique*

En premier lieu, France Télécom devra fournir des prestations d'accès permettant aux opérateurs de commercialiser auprès de leurs clients le service permettant d'accéder au réseau téléphonique fixe de France Télécom.

Cette prestation constitue le préalable indispensable à toute utilisation du réseau téléphonique fixe par le client au profit de l'opérateur VGAST, tant pour y passer des appels téléphoniques, que pour disposer de services additionnels liés au service téléphonique, tels que, par exemple, la présentation du numéro.

France Télécom devra à cette fin raccorder les clients désignés dans les bons de commande VGAST des opérateurs par une ligne reliée au commutateur téléphonique de France Télécom, et activer cette ligne pour en permettre l'utilisation de la bande basse de fréquences. Cela peut consister en une manœuvre informatique, notamment lorsque la ligne est déjà construite ou en service, ou en des opérations plus complexes de construction puis d'activation de ligne dans les autres cas.

France Télécom devra par ailleurs renseigner son système d'information du basculement du client à une offre d'opérateur tiers de manière notamment à ne pas facturer ce client du montant de l'abonnement téléphonique de France Télécom.

### *1.2.2 Sélection du transporteur VGAST*

L'offre de gros VGAST doit, d'une manière plus générale, permettre aux opérateurs qui en bénéficient de gérer l'intégralité des besoins téléphoniques de leurs clients.

A cette fin, France Télécom devra fournir les prestations d'interconnexion et d'accès nécessaires à la commercialisation, par l'opérateur VGAST, de l'ensemble des communications téléphoniques passées par les clients de ce dernier.

L'Autorité note qu'une offre de gros – la sélection du transporteur – permet aujourd'hui aux opérateurs qui y souscrivent d'acheminer, au-delà de leur point d'interconnexion avec France Télécom sur lequel cette dernière leur livre le trafic correspondant, l'ensemble des communications interpersonnelles locales et nationales pourvu qu'elles soient destinées à un utilisateur désigné par un numéro géographique, les communications internationales, ainsi que les communications à destination des mobiles.

Par conséquent, l'Autorité estime justifié et proportionné d'imposer à France Télécom de faire droit, dans le cadre de la VGAST, à une sélection du transporteur VGAST, définie comme comportant les mêmes prestations techniques que celles mises en œuvre pour la présélection du transporteur.

Toutefois, l'Autorité souligne que l'offre classique de sélection du transporteur comporte deux modalités : dans l'une d'elles, l'opérateur alternatif n'achemine pas les appels locaux, internes à la zone locale de tri définie dans la décision n° 97-345 susvisée de l'Autorité.

L'objectif de la sélection du transporteur VGAST étant de permettre aux opérateurs VGAST de prendre en charge un maximum de communications issues de leurs abonnés, rien ne pourrait justifier la pertinence de cette modalité dans le cadre de la VGAST. Par conséquent, la sélection du transporteur VGAST devra inclure les appels internes à la zone locale de tri, dans les conditions définies à la décision n° 01-691 susvisée de l'Autorité.

Par ailleurs, les prestations mises en œuvre dans le cadre d'une activation de présélection permettent à l'abonné d'écarter, appel par appel, leur choix de présélection en composant un préfixe court, conformément aux dispositions de l'article L. 38 II du CPCE. Cette obligation a été imposée à France Télécom par l'article 20 de la décision n°05-0571 précitée en raison de l'influence significative qu'elle exerce sur le marché du raccordement aux réseaux téléphoniques fixes ouverts au public. Cette obligation n'est en revanche pas applicable aux opérateurs VGAST, lesquels ne sont pas tenus de permettre à leurs abonnés de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour leurs communications.

Au demeurant, l'Autorité estime qu'une telle modalité empêcherait les opérateurs VGAST de proposer certaines offres de téléphonie, notamment celles consistant en la vente d'un abonnement à tarif réduit, compensé par des communications tarifées au-dessus du prix de marché.

Enfin, les opérateurs participant au groupe de travail multilatéral évoqué en préambule n'ont pas manifesté de désaccord quant au blocage de la modalité de sélection du transporteur appel par appel sur les accès VGAST.

L'Autorité impose donc à France Télécom de proposer une offre de sélection du transporteur VGAST incluant les appels internes à une zone locale de tri dans les conditions définies par la décision n°01-691 précitée tout en excluant la fonctionnalité permettant aux abonnés ayant choisi un transporteur par défaut pour leurs communications d'en choisir un autre en composant, à chaque appel, un préfixe court. Par ailleurs, toute modification apportée au régime juridique relatif à la sélection du transporteur, et pertinente pour la VGAST, sera le cas échéant applicable à l'offre VGAST.

Cette obligation vérifie les critères de l'article L. 38 V, en particulier les a), b) et d) en ce qu'elle est indispensable à la fourniture par les opérateurs alternatifs d'une offre de service téléphonique. Elle est donc proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 II du CPCE, et en particulier le 4°.

### *1.2.3 Prestations additionnelles*

La VGAST doit permettre aux opérateurs VGAST de commercialiser l'ensemble des communications émises par le client, y compris celles exclues du champ de la sélection du transporteur VGAST ci-dessus définie.

Par ailleurs, la commercialisation effective d'une offre de service téléphonique sur le marché de détail suppose, pour l'opérateur à l'initiative de cette offre, de disposer d'outils complémentaires de gestion de ses abonnés.

France Télécom devra à cette fin fournir les prestations additionnelles suivantes.

#### I.2.3.1 Prestations d'acheminement des communications interpersonnelles à destination des numéros non géographiques fixes (087B et 09AB)

Les communications interpersonnelles à destination des numéros non géographiques fixes, de la forme 087B et 09AB, ne sont pas encore incluses dans le champ de la sélection du transporteur.

L'Autorité pourra être amenée à en imposer l'inclusion ultérieurement, dans le cadre de travaux spécifiques sur la présélection.

Dans l'attente d'une telle décision, les prestations de sélection du transporteur VGAST n'incluront donc pas, elles non plus, la possibilité pour l'opérateur VGAST d'acheminer en propre les communications interpersonnelles vers les numéros non géographiques fixes.

Les travaux du groupe multilatéral sur la VGAST piloté par l'Autorité ont conduit à la définition d'une architecture conduisant à laisser à France Télécom la responsabilité de l'acheminement des communications issues des abonnés VGAST et à destination de tels numéros, moyennant la transmission aux opérateurs VGAST, par France Télécom, d'informations de facturation leur permettant de facturer le client.

France Télécom a accepté cette solution.

L'Autorité estime donc que l'imposition d'une telle prestation dans le cadre de la VGAST – à savoir l'acheminement de communications pour le compte de l'opérateur VGAST et la transmission à ce dernier d'éléments de facturation – est justifiée et proportionnée.

#### I.2.3.2 Communications non interpersonnelles à destination des numéros non géographiques fixes (services spéciaux)

Enfin, il existe une dernière catégorie de numéros à destination desquels les communications ne sont pas non plus incluses dans le champ de la sélection du transporteur : les communications à destination des services spéciaux désignés par des numéros non géographiques, de la forme 08AB (A différent de 7), 3BPQ, 1XYZ ou encore 118XYZ (services de renseignements). Ces services incluent les services de France Télécom elle-même, de type Audiotel, Télétel ou autres.

Ces communications sont régies, au niveau de l'interconnexion entre opérateurs, par un régime dit d'interconnexion indirecte, en vertu duquel c'est à l'opérateur exploitant techniquement le numéro de destination d'acheter les prestations nécessaires à un bon acheminement des communications vers la plateforme de services. En particulier, il lui revient d'acheter une prestation de départ d'appel à l'opérateur de boucle locale.

Cela constitue une des raisons principales pour lesquelles ces communications ont été exclues du champ de la sélection du transporteur, une livraison systématique du trafic services spéciaux issu d'une ligne donnée à l'opérateur de présélection générant trop de conséquences en aval au sein de l'ensemble des fournisseurs de services.

L'Autorité a toutefois entamé une analyse spécifique au secteur des services vocaux à valeur ajoutée. Cette analyse pourrait notamment donner lieu à des modifications des modalités d'acheminement des communications à destination de ces services, pouvant le cas échéant impacter les logiques en vigueur au niveau de l'interconnexion.

Par conséquent, l'Autorité estime que la définition d'une architecture spécifique pour la seule offre VGAST, pour permettre aux opérateurs VGAST de commercialiser ces services auprès de leurs futurs abonnés, n'est pas appropriée, et qu'elle pourrait, au cas d'espèce, anticiper les travaux en cours de l'Autorité sur le sujet.

Dès lors, dans l'attente de la conclusion de ces travaux, prévue pour la fin de l'année 2006, et de sa traduction opérationnelle, probablement dans le courant de l'année 2007, il est préférable que France Télécom continue d'acheminer les communications jusqu'au fournisseur de services, ou, le cas échéant, jusqu'au point d'interconnexion avec les opérateurs chargés de les collecter, dans les mêmes conditions techniques que celles en vigueur au départ d'une ligne d'un abonné France Télécom.

Pour les mêmes raisons, France Télécom continuera d'acheminer les communications gratuites à destination des services d'urgence.

Cette solution, partagée par l'ensemble des opérateurs alternatifs participant au groupe de travail, et acceptée par France Télécom, suppose que France Télécom continue de fournir des prestations de départ d'appel, et, le cas échéant de transit, aux fournisseurs de service et collecteurs de services spéciaux, et qu'elle fournisse aux opérateurs VGAST les informations nécessaires à la facturation de ces communications pour les abonnés VGAST.

Concernant la nature de ces informations, le groupe de travail multilatéral a convergé vers une solution consensuelle : France Télécom fournit aux opérateurs des tickets de facturation valorisés à ses tarifs de détail, l'opérateur VGAST ayant par la suite la possibilité de facturer le tarif de son choix à l'abonné.

Enfin, en ce qui concerne les reversements des sommes perçues sur les marchés de détail aux acteurs intervenant en aval de la chaîne, à savoir les collecteurs et fournisseurs de service, l'Autorité estime justifié et raisonnable que France Télécom assure une prestation d'intermédiation financière pour les flux financiers concernant les communications facturées dans des tranches tarifaires correspondant à la gamme des services à coûts partagés. Cette solution présente l'avantage de permettre ensuite à France Télécom de se replacer dans une situation similaire à celle de l'acheminement de trafic services spéciaux issu d'un de ses abonnés, puisqu'elle assure à la fois l'acheminement de trafic et les reversements de flux financiers. Par ailleurs, cette solution permettra d'éviter aux opérateurs VGAST de contractualiser avec l'ensemble des fournisseurs de service pour définir des conditions de reversements des sommes collectées auprès de leurs abonnés VGAST.

Toutefois, l'Autorité observe que France Télécom, qui assure déjà une prestation d'intermédiation financière dans le cadre des prestations de transit qu'elle offre, au départ de l'ensemble des boucles locales, aux opérateurs collecteurs de services à paliers tarifaires intermédiaires (notamment les services dits à coûts partagés), ne fournit pas cette prestation dans le cas des services à palier tarifaire élevé, du type services à revenus partagés (SRP). L'Autorité estime qu'il n'est pas approprié d'imposer à France Télécom de fournir cette prestation dans le cadre de la VGAST, notamment au regard des travaux en cours sur le

secteur des services spéciaux à même de préciser des nouvelles modalités de fonctionnement des appels à destination de ces services, et des coûts qu'une telle adaptation technique génèrerait chez l'opérateur.

Pour cette raison, l'Autorité estime qu'il serait disproportionné d'imposer à France Télécom de fournir une telle prestation pour le trafic de type SRP des abonnés VGAST.

Elle impose donc à France Télécom de fournir une prestation d'intermédiation financière pour les seules communications à destination des services à coûts partagés ou équivalents.

Au vu de ces éléments, l'Autorité estime qu'il est justifié et proportionné d'imposer à France Télécom de faire droit à l'ensemble de ces prestations afin de garantir l'égalité des conditions de concurrence. Cette obligation pourra être revue, le cas échéant, au vu des travaux de l'Autorité sur le secteur global des services spéciaux.

### I.2.3.3 Autres prestations additionnelles

La VGAST doit permettre aux opérateurs VGAST de prendre en charge l'intégralité des besoins téléphoniques de leurs clients et de commercialiser un service téléphonique complet.

Or, commercialiser un tel service auprès d'abonnés peut également supposer de disposer de moyens supplémentaires.

En particulier, l'opérateur doit pouvoir inciter ceux de ces clients qui refusent de payer à se mettre en conformité avec leurs obligations contractuelles, notamment en disposant d'outils tels que la possibilité de couper, partiellement ou totalement, leur ligne. L'Autorité note que ces mesures dites « conservatoires », sont communément contractualisées par les opérateurs dans le cadre d'offres de communications électroniques.

Au demeurant, France Télécom dispose de tels outils sur les marchés de détail.

Par conséquent, France Télécom doit notamment fournir aux opérateurs VGAST une prestation consistant à suspendre, sur leur demande, la ligne d'un de leurs abonnés VGAST, et la prestation inverse de rétablissement de la ligne.

Par ailleurs, si l'opérateur VGAST est en mesure de bloquer l'ensemble des communications de ses clients pour lesquelles il assure l'acheminement – à savoir les communications incluses dans le champ de la sélection du transporteur VGAST –, il ne peut bloquer les communications de l'abonné VGAST encore acheminées par France Télécom, soit, jusqu'à ce que l'architecture de l'offre soit modifiée sur ce point, les communications à destination des services spéciaux et des numéros non géographiques fixes interpersonnels.

Eu égard aux éléments rapportés ici, l'Autorité estime que France Télécom doit par conséquent fournir aux opérateurs VGAST, et sur leur demande, des prestations techniques de restriction d'appel, leur permettant, dans le cadre de mesures conservatoires, de bloquer les appels sortants des clients et à destination des numéros non géographiques fixes qui ne relèvent pas de sa responsabilité technique. Elle doit évidemment fournir en conséquence les prestations inverses de rétablissement du trafic.

Enfin, la crédibilité d'un opérateur repose aussi sur sa promptitude à rétablir l'accès du client dès que celui-ci s'est mis en conformité avec ses obligations contractuelles. Or il se pourrait que le frontal opérateur mis en place par France Télécom pour traiter les commandes des opérateurs dans le cadre de la VGAST soit temporairement saturé, et qu'il ne puisse traiter immédiatement la commande de rétablissement de la ligne et/ou du trafic. France Télécom doit donc prévoir, dans ce cas de figure, un canal de commande manuelle, dédié aux commandes prioritaires des opérateurs, et dimensionné en conséquence, lesquelles devront alors être traitées en priorité, dans les meilleurs délais. Cette mesure apparaît nécessaire, notamment au vu des contraintes de volumétrie imposées par France Télécom, pour des raisons techniques, sur le canal de commande automatisé, et de l'importance probable des flux de commandes des opérateurs, notamment en période de migration de leurs parcs de présélectionnés. Si France Télécom et les opérateurs constatent que l'intérêt de cette plateforme de commande manuelle prioritaire perd de sa pertinence, France Télécom pourra, le cas échéant et après accord de l'Autorité, la supprimer.

Ces obligations permettent aux opérateurs VGAST d'agir dans les mêmes conditions de concurrence que l'opérateur puissant et sont donc proportionnées aux objectifs de régulation fixés à l'article L. 32-1 II du CPCE.

#### *1.2.4 Prestations complémentaires permettant la commercialisation de services associés à l'accès*

L'offre VGAST doit par ailleurs permettre aux opérateurs qui en bénéficient de proposer des services associés à l'accès à leurs abonnés, comme par exemple la présentation du numéro ou le transfert d'appel.

Certains de ces services, classiquement proposés aux abonnés au service téléphonique, ne sont pas répliquables par des opérateurs alternatifs sur des accès techniquement gérés par France Télécom.

En particulier, certains d'entre eux ne sont pas répliquables techniquement, du fait même du maintien de la maîtrise technique de France Télécom sur l'accès.

A titre d'exemple, l'ensemble du trafic à destination des abonnés VGAST continuant à être livré à France Télécom qui en assure la terminaison, seul cet opérateur est capable d'activer des services liés aux appels entrants comme, notamment, le transfert d'appel, le signal d'appel, la présentation du numéro de l'appelant ou de son nom, la communication du numéro du dernier appelant, l'annonce du nouveau numéro d'un client qui a déménagé, le blocage d'appels malveillants, et la continuité de service en cas d'indisponibilité d'une ligne (en basculant, sur demande, les appels vers un autre numéro). La notification de messages est quant à elle liée à l'exploitation de fonctionnalités techniques des commutateurs d'abonnés de France Télécom et spécifiques à chaque type de commutateur de France Télécom, le serveur de notification permettant de gérer cette complexité et ne pouvant être répliqué par les opérateurs alternatifs.

De même, l'ensemble des services liés aux appels sortants techniquement assurés par France Télécom – les appels à destination des numéros non géographiques fixes notamment – ne peuvent être gérés par les opérateurs VGAST. En particulier, les services permettant aux abonnés de bloquer la possibilité pour eux – et plus particulièrement pour les personnes

composant leur foyer – d'appeler ce type de numéros devront être fournis par France Télécom. A l'inverse, les opérateurs VGAST pourront restreindre, sans le soutien technique de France Télécom, la possibilité pour leurs abonnés d'appeler les numéros inclus dans le champ de la sélection du transporteur VGAST, puisqu'ils assurent techniquement l'acheminement du trafic correspondant.

Enfin, l'activation d'autres services ne peut également être assurée que par France Télécom : il s'agit, d'une part des services liés à la gestion du numéro, dont la gestion reste, même en cas de basculement d'une ligne en VGAST, confiée à France Télécom. Ces services sont notamment ceux permettant à l'abonné de changer son numéro de téléphone, ou au contraire de le conserver en cas de déménagement. Il s'agit enfin d'autre part de certains services particuliers, et intimement liés à la maîtrise de l'accès, comme par exemple le service permettant la spécialisation d'un accès corps d'un groupement de ligne (consistant à n'autoriser que les appels au départ de cet accès corps, ou à l'inverse à l'arrivée, ou bien à autoriser les deux types d'appels).

Par ailleurs, un certain nombre de ces services, bien que techniquement répliquables par un opérateur alternatif, ne le sont pas économiquement, du fait de l'importance des investissements à consentir pour les fournir, mise en regard des revenus à attendre en contrepartie. En effet, d'une part, le nombre de lignes sur lesquelles sera souscrite une offre VGAST ne sera pas comparable à celui – près de 30 millions – sur lequel France Télécom amortit ces investissements depuis plusieurs années. D'autre part, les plateformes de services développées aujourd'hui, et parfois développées, d'ailleurs, par les opérateurs alternatifs eux-mêmes dans le cadre d'offres similaires sur les marchés de détail mais reposant sur des solutions techniques différentes (dégrouper notamment), sont mises en oeuvre selon des technologies alternatives, et ne sont donc, de ce fait, pas toujours compatibles avec les lignes du réseau commuté de France Télécom.

Les services concernés sont notamment les services de rappel automatique du correspondant injoignable, les services permettant de masquer son numéro, à chaque appel ou de façon permanente, le service de conversation à trois et le service de télécomptage.

A ce titre, l'Autorité estime justifié et proportionné d'imposer à France Télécom d'assurer techniquement, et sauf en cas d'impossibilité technique due au commutateur qui contrôle l'abonné VGAST, la fourniture des prestations techniques permettant la réplication des services associés évoqués ci-dessus et listés en annexe A de la présente décision. L'Autorité souligne toutefois que les prestations techniques fournies dans ce cadre par France Télécom pourraient permettre à un opérateur alternatif de fournir un service associé non inclus dans l'annexe précitée, et que France Télécom ne saurait s'y opposer.

La fourniture de ces prestations techniques est par ailleurs justifiée par la nécessité, pour les opérateurs VGAST, de fournir certains services à leurs abonnés en application des dispositions des articles D. 98-3 à D. 98-12.

#### *Le cas de la messagerie vocale*

Les travaux menés sous l'égide de l'Autorité n'ont pas été conclusifs sur la possibilité ou l'impossibilité technique et/ou économique d'un opérateur alternatif de gérer techniquement un service de messagerie vocale comparable à celui offert par France Télécom à ses abonnés.

Par conséquent, l'Autorité estime qu'il n'est pas proportionné, à ce stade, d'imposer à France Télécom la fourniture d'un tel service en gros dans le cadre de la VGAST.

Actuellement, sur les marchés de détail, France Télécom commercialise gratuitement à ses abonnés ce service de messagerie. L'Autorité note alors que le modèle économique de ce service pour France Télécom repose largement sur le fait que, grâce à ce service, beaucoup d'appels qui n'auraient pas dû aboutir aboutissent, et donnent ainsi lieu à des revenus induits, qui couvrent les coûts correspondants.

Or, lorsqu'un opérateur VGAST proposera un service de messagerie sur une ligne basculant en VGAST, France Télécom continuera à bénéficier d'une part de ces revenus induits en supportant des coûts moindres. L'Autorité estime donc justifié que France Télécom achemine tout trafic issu d'un renvoi d'appel sur non réponse ou sur occupation sur un faisceau d'interconnexion indirecte sans que celui-ci ne donne lieu à aucun échange financier entre un l'opérateur VGAST et France Télécom

#### *1.2.5 Compatibilités de l'offre VGAST avec les autres offres de France Télécom*

L'offre VGAST est une offre de gros concernant la bande basse de fréquences de la paire de cuivre reliant le client au commutateur téléphonique de France Télécom.

A première vue, sa mise en œuvre n'est donc en rien incompatible avec une utilisation de la bande haute de fréquences.

Toutefois, lorsque l'utilisation de la bande haute de fréquences résulte de la souscription du client à une offre d'un opérateur reposant sur une solution technique impliquant l'intégralité des fréquences disponibles sur la paire de cuivre, comme par exemple le dégroupage total de la paire de cuivre, l'utilisation de la bande haute ne peut être dissociée de celle de la bande basse.

Dans un tel cas, la souscription d'un client à une offre de détail reposant sur la VGAST suppose que l'opérateur VGAST informe expressément le client que la souscription à son offre de téléphonie entraîne la résiliation intégrale de l'offre dont il bénéficiait auparavant. En effet, en souscrivant à un service téléphonique, et afin que le client donne un consentement éclairé, il est nécessaire que l'opérateur VGAST informe son nouvel abonné que ce contrat peut avoir des conséquences sur les autres services dont il bénéficie, notamment de haut débit.

Dans tous les autres cas, lorsque l'utilisation de la bande haute de la paire de cuivre est pleinement compatible avec l'activation d'une VGAST sur la bande basse, le client pourra souscrire indépendamment aux offres reposant sur la VGAST et aux offres reposant sur l'utilisation exclusive de la bande haute, sans que l'une d'elles n'ait aucune conséquence sur l'autre.

Cette spécification de l'offre VGAST apparaît raisonnable, et répond par ailleurs au principe de non discrimination puisque France Télécom peut, pour sa part, vendre un service téléphonique à ses clients sur la bande basse dans les mêmes conditions.

Elle apparaît ainsi conforme aux objectifs poursuivis par l'Autorité, notamment ceux mentionnés aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 32-1 du CPCE, en ce qu'elle permet notamment

aux opérateurs de souscrire le plus largement possible à cette offre de gros, sans faire peser sur eux des contraintes qui n'apparaissent pas justifiées au plan technique.

#### I.2.6 Traitement des informations recueillies par France Télécom dans le cadre de la VGAST

D'une manière générale, l'Autorité rappelle que conformément aux dispositions de l'article D. 99-6 du CPCE, tout opérateur ne peut utiliser les informations obtenues dans le cadre d'une négociation ou de la mise en oeuvre d'un accord d'interconnexion ou d'accès qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, et sauf mention contraire dans lesdits accords, ces informations ne peuvent être pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel.

Pour un opérateur verticalement intégré comme France Télécom, ces dispositions sont indispensables afin que cet opérateur ne profite pas des informations ainsi obtenues sur les marchés de détail sur lesquels il est en concurrence avec les opérateurs dont il est le fournisseur sur les marchés de gros.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre VGAST, il est toutefois nécessaire que deux types d'information soient transmis aux services commerciaux de France Télécom ou à un opérateur tiers.

Tout d'abord, lorsqu'un de ses abonnés au service téléphonique choisit de souscrire à une offre de service téléphonique d'un opérateur alternatif qui repose techniquement sur la VGAST, la mise en œuvre de cette dernière a des conséquences sur les services commerciaux de France Télécom, puisqu'elle implique de fait la résiliation du client à l'offre précitée de France Télécom. Les services commerciaux doivent donc être tenus au courant de la nouvelle situation, notamment afin d'être en mesure de cesser de facturer un abonnement au client sur le marché de détail. Dans ce cas, et dans ce cas seulement, l'unité en charge de la gestion de la VGAST sera autorisée – et même enjointe – à faire part de la résiliation du client aux services commerciaux.

Enfin, dans le même esprit, lorsque la mise en œuvre de la VGAST conduit France Télécom à résilier de fait une offre de gros d'un opérateur tiers pour cause d'incompatibilité, l'unité VGAST de France Télécom notifiera l'opérateur concerné de sa perte d'accès.

#### I.2.7 Gestion du numéro désignant un accès VGAST

Lorsqu'un client bénéficie d'une offre de service téléphonique d'un opérateur alternatif reposant sur la VGAST, tout se passe comme si c'est cet opérateur qui lui affecte un numéro de téléphone.

C'est pourquoi il apparaît raisonnable de confier à l'opérateur VGAST la responsabilité de la parution annuelle de ses abonnés VGAST. Dans la mesure où l'opérateur VGAST sera effectivement considéré comme l'opérateur auprès duquel le client s'est abonné, cette obligation imposée à l'opérateur VGAST est conforme à l'article R. 10 du CPCE en vertu duquel « toute personne ayant souscrit un abonnement au service téléphonique au public a le

*droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. Elle peut obtenir gratuitement de l'opérateur auprès duquel elle est abonnée ou au distributeur de ce service : 1. De ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements ; 2. Que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ; [...] »*

En particulier, l'opérateur VGAST sera soumis aux obligations relatives à la cession des listes d'abonnés aux éditeurs d'annuaires, en application de l'article L. 34 du CPCE.

Toutefois, lorsque l'offre VGAST est souscrite sur un accès sur lequel le client bénéficiait auparavant du service téléphonique de France Télécom, le client paraît déjà, au jour de la souscription, dans les annuaires, sauf évidemment, s'il en avait décidé autrement. Dans ce cas, il apparaît raisonnable de laisser un délai raisonnable, qui ne saurait être inférieur à 5 jours, à l'opérateur VGAST, à compter de la livraison de l'accès VGAST, pour la prise en charge ultérieure de la parution annuaire du client. France Télécom respectera donc un tel délai en demandant aux éditeurs d'annuaires de retirer l'abonné de leurs listes au plus tôt à l'issue dudit délai, sans préjudice des dispositions prises par l'éditeur pour faciliter la migration de l'abonné vers la base de données de son nouvel opérateur. Cette solution a reçu l'assentiment de l'ensemble du groupe de travail multilatéral sur la VGAST, y compris de France Télécom.

Par ailleurs, au niveau réseau, le numéro continue de désigner une installation gérée techniquement par France Télécom.

Par conséquent, une souscription à une offre VGAST ne provoque pas pour l'abonné la portabilité de son numéro – au sens juridique du terme – même si celui-ci conserve le droit d'utiliser son numéro attribué par France Télécom. En effet, si le numéro était porté, il serait identifié comme étant géré techniquement par l'opérateur VGAST, qui pourrait par conséquent se voir livrer du trafic à destination de son abonné alors que seule France Télécom est à même d'en assurer la joignabilité. Par ailleurs, France Télécom utilise le numéro pour désigner les accès dans le cadre des offres de gros qu'elle propose sur la bande haute de fréquences, et doit donc en conserver la maîtrise technique.

Au demeurant, le groupe de travail multilatéral est arrivé aux mêmes conclusions.

Enfin, dans la mesure où France Télécom est toujours gestionnaire du numéro d'un accès VGAST, et qu'elle continue d'avoir la maîtrise technique de cet accès, elle demeure soumise à un ensemble d'obligations, prévues notamment à l'article L. 33-1 du CPCE, qui continuent de relever de sa responsabilité, notamment celles liées aux interceptions légales.

#### *1.2.8 Obligations de transparence et de non discrimination*

L'Autorité a justifié, dans le cadre de la décision n° 05-0571 précitée, l'imposition d'obligations de transparence et de non discrimination s'imposant également à l'offre VGAST.

L'obligation de non discrimination apparaît nécessaire pour assurer notamment que France Télécom n'avantagera pas ses filiales et services en interne. Cette exigence apparaît d'autant

plus indispensable que France Télécom fournira aux opérateurs, dans le cadre de la VGAST, des moyens qu'elle utilise elle-même pour ses propres services de détail.

L'obligation de transparence apparaît par ailleurs indispensable pour permettre aux opérateurs de se référer, dans leurs négociations, à des données de référence publiques, et permet également le contrôle des autres obligations de France Télécom, notamment l'obligation de non discrimination et les obligations comptables.

Les obligations de transparence et de non discrimination imposées à France Télécom sont ainsi nécessaires et proportionnées aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du code, et notamment à ceux cités au 2°, 4° et 9° de cet article.

En pratique, les obligations de transparence et de non discrimination imposées par l'Autorité se traduisent notamment par l'obligation de publier une offre de référence (cf. infra), des obligations relatives à la qualité de service et à la publications d'informations y afférentes (cf. infra), et par des obligations relatives aux transmissions d'informations aux opérateurs et à l'Autorité (cf. I.2.8.2).

#### I.2.8.1 Fourniture d'informations aux opérateurs VGAST

##### *I.2.8.1.1 Informations préalables*

En premier lieu, afin de réaliser des choix pertinents en matière de déploiement et d'offre commerciale, les opérateurs VGAST doivent avoir accès à différentes informations préalables. L'accès à ces informations est primordial, puisqu'il est nécessaire pour garantir l'effectivité des différentes prestations d'accès proposées par France Télécom dans le cadre de la VGAST. Il s'agit d'un moyen associé à la prestation d'accès VGAST proprement dite.

En particulier, certaines informations permettent aux acteurs intéressés d'identifier les caractéristiques techniques des lignes sur lesquelles l'activation d'une offre VGAST est envisagée.

Tout d'abord, les opérateurs ont besoin de savoir si l'accès est éligible à l'offre.

En outre, les opérateurs doivent être en mesure de connaître les services associés inclus dans le périmètre de l'offre qui sont activables sur le commutateur de rattachement de l'abonné visé. France Télécom a en effet fait savoir que certains services associés inclus dans l'offre ne seront pas offerts aux opérateurs VGAST sur certaines lignes, tout comme ils ne sont pas offerts par France Télécom sur le marché de détail, pour des raisons techniques. Les opérateurs ont besoin de visibilité à ce propos, et France Télécom doit donc répondre aux demandes d'information correspondantes.

Les opérateurs doivent enfin, s'agissant des groupements de lignes, être en mesure d'identifier les numéros SDA sur lesquels la commande VGAST doit être effectuée. En effet, lorsqu'un client dispose d'un tel groupement de lignes chez France Télécom, il est rarement en mesure de communiquer avec précision la liste des numéros ouverts et celle des numéros non ouverts. Par conséquent, en cas de basculement d'un groupement de lignes d'un contrat France Télécom à un contrat opérateur tiers reposant sur la VGAST, l'opérateur pourra difficilement récupérer cette information auprès de son futur client. Pour faire face à cette source

d'inefficacité, France Télécom doit répondre aux demandes formulées en ce sens par les opérateurs.

#### *1.2.8.1.2 Informations de suivi des clients*

En deuxième lieu, parce que France Télécom gèrera techniquement un certain nombre de prestations techniques pour le compte des opérateurs VGAST, elle aura seule accès à certaines informations relevant du profil utilisateur, notamment, et à titre d'exemple, la nature et le volume des communications à destination de certains types de services spéciaux, dont la connaissance peut être nécessaire aux opérateurs VGAST pour assurer une prévention d'impayés de leurs clients.

#### *1.2.8.1.3 Conclusion*

Une obligation de fourniture d'informations préalables et d'informations de suivi, notamment celles citées ci-dessus, apparaît comme proportionnée aux objectifs du code des postes et des communications électroniques ; notamment, elle est une condition sine qua non de l'effectivité des offres répondant ainsi notamment au critère de l'article L. 38 V c) du code, et représente un investissement spécifique faible pour France Télécom. Elle est également proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 II du code des postes et des communications électroniques, en particulier les 2°, 3° et 4°. Enfin, elle constitue, au regard de la contrainte imposée à France Télécom au regard des objectifs poursuivis, le minimum nécessaire.

Au regard de ce qui précède, et sur le fondement de l'article L. 38 I 3° du code qui permet à l'Autorité d'imposer à l'opérateur puissant l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès à des moyens associés, France Télécom devra donner accès aux informations préalables nécessaires à la mise en oeuvre effective de l'offre VGAST et aux informations de suivi des clients, en tant que ressource associée.

### 1.2.8.2 Fourniture d'informations à l'Autorité

L'Autorité estime également justifié et proportionné d'imposer à France Télécom de lui transmettre deux types d'informations.

#### *1.2.8.2.1 Transmission des conventions VGAST*

En premier lieu, les conditions inscrites dans les conventions VGAST précisent les conditions techniques et tarifaires offertes.

Conformément à l'article D. 307 I du CPCE et à l'article 18 de la décision n°05-0571 précitée, France Télécom doit informer l'ARCEP de la signature de toutes les conventions VGAST et de tout avenant à ces conventions qu'elle signe avec des tiers dans un délai de sept jours à compter de la signature du document.

Cette information permettra à l'Autorité de demander le cas échéant à France Télécom de lui transmettre ledit document, en application de l'article L. 34-8 du code des postes et des communications électroniques, afin notamment de lui permettre de contrôler le respect par France Télécom de l'obligation de non discrimination.

#### *1.2.8.2.2 Informations de suivi de l'offre VGAST*

En dernier lieu, et comme l'a justifié l'Autorité, l'objectif de l'offre VGAST est de promouvoir une concurrence effective et loyale sur le marché de la téléphonie, notamment dans ses composantes « accès », largement dominées par France Télécom. La VGAST constitue alors un élément d'appréciation supplémentaire à prendre en compte dans l'évaluation de la régulation s'appliquant à l'ensemble du marché de la téléphonie fixe.

Par conséquent, afin d'être en mesure d'analyser les effets de l'offre VGAST sur les marchés de détail de la téléphonie fixe et d'adapter le cas échéant les obligations imposées à France Télécom par la décision n°05-0571 susvisée, l'Autorité doit être à même de suivre régulièrement l'évolution de l'offre. Dans ces conditions, et conformément au paragraphe 1 d) de l'article D. 98-11 du CPCE, l'Autorité impose à France Télécom de lui transmettre des tableaux de bord mensuels et annuels.

L'annexe B de la présente décision précise les éléments que doivent comporter ces tableaux de bord.

Cette demande est proportionnée aux besoins de l'Autorité dans la mesure où les éléments ainsi demandés constituent le minimum nécessaire pour apprécier le fonctionnement et le développement de l'offre VGAST ainsi que son impact sur les marchés de la téléphonie fixe .

#### *1.2.8.2.3 Conclusion*

Une obligation de fourniture d'informations à l'Autorité, notamment celles citées ci-dessus, apparaît comme proportionnée aux objectifs du code des postes et des communications électroniques ; notamment, elle est une condition *sine qua non* du contrôle par l'Autorité du respect par France Télécom de ses obligations et d'une bonne évaluation de la régulation à imposer sur les marchés de la téléphonie fixe.

Elle représente par ailleurs un investissement spécifique mesuré pour France Télécom. Elle est également proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 II du code des postes et des communications électroniques, en particulier les 2°, 3° et 4°. Enfin, elle constitue, au regard de la contrainte imposée à France Télécom et des objectifs poursuivis, le minimum nécessaire.

#### *1.2.9 Qualité de service*

Conformément à ses missions qui résultent des objectifs fixés dans les dispositions de l'article L. 32-1 du code, l'Autorité est particulièrement attachée à ce que le développement de la concurrence sur les marchés de gros améliore l'attractivité des offres de détail, en maintenant notamment une qualité de service élevée dans l'intérêt des consommateurs.

La capacité qu'ont les opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne...) est un paramètre déterminant pour l'établissement d'une concurrence durable sur les marchés de détail, dans le respect des intérêts du consommateur.

Notamment, la bonne qualité de service des offres influe fortement sur la réputation des opérateurs.

A titre d'exemple, sur le marché résidentiel du haut débit, la réputation du fournisseur d'accès à Internet est le deuxième critère cité comme étant déterminant dans le choix des consommateurs (c'est le premier critère de choix pour 25 % des consommateurs) ; cet effet « réputation » joue aussi à travers le conseil des proches, qui est déterminant pour 16% des consommateurs (Etude Data Nova 2004).

En outre, les offres de détail proposées sur ce marché prévoient généralement des engagements explicites en termes de qualité de service, tels que des délais maximum de temps de rétablissement.

Si la qualité de service des offres aval commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros achetées auprès de France Télécom à partir desquelles elles sont construites.

Dans ces circonstances, les opérateurs alternatifs ont des besoins légitimes en termes de qualité de service qui peuvent être résumés par les deux points suivants :

- les niveaux de qualité de service ;
- le respect par France Télécom des niveaux de qualité annoncés dans l'offre de gros.

Pour l'ensemble de ces raisons, l'Autorité a imposé à France Télécom dans sa décision n°05-0571 précitée une obligation d'engagement de qualité de service avec mise en place d'un système incitatif à son respect (article 16) ainsi qu'une obligation de publication d'indicateurs de qualité de service (article 19) qu'il convient désormais de préciser pour ce qui est de la VGAST.

#### I.2.9.1 Sur les niveaux de qualités de service

La qualité de service offerte sur une prestation donnée est indissociable de la prestation elle-même. En effet, une prestation techniquement fonctionnelle, mais livrée, par exemple, avec un retard systématique peut grandement nuire à son utilisation par le client qui en bénéficie, que ce soit sur un marché de gros ou sur un marché de détail.

France Télécom devra donc garantir aux opérateurs VGAST des niveaux de qualité de service (délais de livraison, de réparation, taux de panne, délai de fourniture d'informations, etc.) satisfaisants, permettant aux opérateurs de commercialiser leurs offres dans des conditions de concurrence effective et loyale.

En particulier, lorsqu'ils sont comparables, les niveaux de qualité de service proposés et annoncés dans les offres de gros doivent être compatibles avec les niveaux de qualité pratiqués, par France Télécom, sur les marchés de détail.

Cet objectif correspond notamment à l'obligation de non discrimination à laquelle est soumise France Télécom.

### **Cas particulier des garanties de rétablissement de lignes**

En particulier, les opérateurs alternatifs développent des offres de détail de service téléphonique tant pour la clientèle résidentielle que pour la clientèle professionnelle. France Télécom adresse elle aussi ces deux types de clientèle.

Ces deux types d'offres, si elles correspondent à des prestations techniques voisines, se distinguent nettement en termes d'options ou caractéristiques additionnelles, notamment en termes de qualité de service et de garantie de temps de rétablissement.

La qualité de service doit être présente à chaque étape de la chaîne technique : pour un opérateur alternatif, elle dépend à la fois des services et paramètres qu'il contrôle lui-même, et de la qualité de service propre de l'offre de gros de France Télécom.

Ainsi, afin de pouvoir commercialiser leurs produits auprès de clients résidentiels et professionnels, et concurrencer les offres aval de France Télécom, les opérateurs alternatifs doivent bénéficier d'offres de gros répondant aux besoins de ces deux types de clientèles, résidentielle et professionnelle.

Pour France Télécom, la fourniture de ces deux types d'offres de gros ne constitue pas une obligation disproportionnée. En effet, le réseau sous-jacent à la fourniture de ces deux catégories d'offres est le même, seuls diffèrent les niveaux de qualité de service. De surcroît, France Télécom bénéficie de ces options de qualité de service renforcées pour ses propres services de détail.

Il ressort de ces éléments que les critères cités aux alinéas a) et b) de l'article L. 38 V du code des postes et des communications électroniques sont ainsi vérifiés. En tenant compte de ces éléments, l'Autorité estime que l'obligation pour France Télécom de fournir une qualité de service sur ces offres de gros à même de garantir aux opérateurs VGAST la possibilité de commercialiser des offres résidentielles et professionnelles adaptées n'est pas disproportionnée au regard des objectifs poursuivis en particulier d'égalité des conditions de concurrence et de développement de la compétitivité, et des contraintes qu'elle fait peser sur France Télécom.

Par suite, conformément à l'article D. 310 1° du code, l'Autorité estime qu'il est nécessaire que la société France Télécom propose une offre répondant aux besoins des clientèles résidentielle et professionnelle des opérateurs avec pour cette dernière des options de qualité de service renforcées, adaptées aux exigences de qualité de service de la clientèle entreprise, et permettant à tout le moins aux opérateurs VGAST de proposer des garanties de temps de rétablissement équivalentes à celles proposées par France Télécom sur les marchés de détail.

### I.2.9.2 Sur le respect par France Télécom des niveaux de qualité de service annoncés

Au vu des éléments précédents, l’Autorité estime qu’un dispositif de régulation en deux volets est nécessaire pour assurer que les conditions, en termes de qualité de service, du développement d’une concurrence loyale soient réunies.

#### *I.2.9.2.1 Mise en place d’un engagement de niveau de service*

En premier lieu, France Télécom doit proposer aux opérateurs un « engagement de niveau de service », i.e. un mécanisme qui l’incite au respect des niveaux de qualité de service annoncés dans l’offre de référence, afin que ces niveaux soient garantis pour les opérateurs. Ce mécanisme pourra notamment reposer sur un système de pénalités incitatives.

Cette obligation se rattache au régime juridique en vigueur en matière d’accès, dans la mesure où la livraison ou la réparation des accès en fonction d’un délai précis constitue une modalité de mise en oeuvre concrète de l’obligation de faire droit aux demandes d’accès raisonnables.

Ainsi, l’article D. 310 du code des postes et des communications électroniques prévoit que l’Autorité « *définit en tant que de besoin les conditions de mise en oeuvre des obligations [...] de façon à assurer leur exécution dans des conditions équitables et raisonnables.* ».

En outre, cette obligation d’engagement de France Télécom au respect des niveaux de qualité de service annoncés peut se prévaloir des dispositions relatives à la non discrimination dans la mesure où elle permet aux opérateurs alternatifs d’obtenir des conditions sur le marché de gros comparables à celles que France Télécom offre à ses services, filiales ou partenaires : cette obligation leur permet, à l’instar de France Télécom, de s’engager auprès des clients sur les marchés de détail.

Enfin, cette modalité de mise en oeuvre des obligations d’accès fait peser sur France Télécom une contrainte raisonnable, tant qu’elle reste proportionnée aux moyens mis en place par France Télécom pour ses propres besoins. Ce type d’engagement correspond en effet à des pratiques commerciales courantes et s’avère nécessaire pour pallier les éventuelles réticences de France Télécom dans la fourniture à ses concurrents d’une offre satisfaisante en termes de qualité de service. Au demeurant, en première intention, il est laissé à l’opérateur toute latitude quant à la forme et aux modalités que peut prendre le mécanisme contraignant, à condition cependant qu’il reste suffisamment incitatif.

A cet égard, l’Autorité considère que, sur un marché de gros sur lequel France Télécom fournit ses propres concurrents, des pénalités calquées sur celles que s’impose France Télécom sur les marchés avals de détail, pourraient suffire à inciter France Télécom à respecter ses engagements et à proscrire toute pratique discriminatoire de type non tarifaire, dans la mesure où les personnes en charge chez France Télécom des opérations de maintenance ou de service après-vente ne peuvent distinguer, par quelque moyen que ce soit, les clients titulaires d’un abonnement téléphonique de France Télécom de ceux ayant contracté avec un opérateur alternatif.

Cette mesure apparaît donc comme justifiée au regard de l’objectif d’égalité des conditions de concurrence, et proportionnée en ce qu’elle constitue la mesure la moins contraignante pour

France Télécom, le choix lui étant laissé de la modalité de mise en oeuvre, de remplir l'objectif d'engagement sur des niveaux de qualité de service.

#### *1.2.9.2.2 Publication d'indicateurs de qualité de service*

En second lieu, afin de s'assurer de l'effectivité du système d'incitation mis en place par France Télécom et de vérifier que les niveaux de qualité de service de l'offre de gros sont non discriminatoires par rapport à ce que France Télécom propose à ses propres services sur les marchés aval, l'Autorité estime nécessaire que l'opérateur mesure et publie régulièrement des indicateurs de qualité de service pour l'offre de gros, ainsi que pour les offres aval correspondantes.

En application de l'article D. 307 du code, l'Autorité peut en effet imposer à France Télécom de publier des informations concernant les conditions de fourniture des prestations d'accès.

De plus, la publication des indicateurs de qualité de service est un moyen efficace pour s'assurer, en application des dispositions relatives à la non discrimination prévues à l'article D. 309 du code des postes et des communications électroniques, que la société France Télécom fournit aux autres opérateurs des services et des informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'elle offre à ses propres services, filiales ou partenaires.

La publication d'indicateurs de niveau de service s'analyse comme une obligation non disproportionnée pour France Télécom. La réalisation de mesures et la publication périodique de plusieurs indicateurs de suivi constitue en effet une pratique très courante et constitue la mesure la moins contraignante pour France Télécom permettant à l'Autorité de s'assurer de l'absence de pratiques discriminatoires et au client final notamment, d'apprécier les responsabilités de France Télécom d'une part et de l'opérateur alternatif d'autre part dans la qualité de service de l'offre de détail.

Enfin, France Télécom réalise et transmet déjà aujourd'hui à l'Autorité la mesure de certains indicateurs de qualité de service pour son offre de détail de service téléphonique.

Au demeurant, l'Autorité laisse le soin à France Télécom de définir la liste des indicateurs pertinents et répondant aux objectifs précités. Le cas échéant, cette liste pourra être modifiée – voire établie – par l'Autorité, après consultation de France Télécom et des opérateurs alternatifs, au regard notamment des indicateurs que France Télécom élabore déjà pour son propre suivi.

Eu égard aux buts qu'elles poursuivent et compte tenu de ce qui précède, ces obligations de qualité de service répondent d'une façon proportionnée aux objectifs de régulation fixés à l'article L. 32-1 II du code et en particulier « *à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques* », au développement de « *l'investissement efficace dans les infrastructures, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques* » ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* ».

### I.2.9.3 Gestion technique du service après-vente

Lorsqu'une ligne fait l'objet d'une souscription à une offre VGAST, France Télécom garde la maîtrise technique du raccordement de la ligne d'abonnés à son central téléphonique.

Par conséquent, l'opérateur VGAST n'est pas toujours en mesure d'assurer techniquement le service après-vente des lignes commercialisées dans le cadre de l'offre VGAST, notamment lorsque les dysfonctionnements sont imputables à des paramètres de l'offre gérés techniquement par France Télécom.

L'Autorité estime donc nécessaire que l'opérateur puisse sous-traiter à France Télécom la gestion des dérangements des lignes et plus généralement des dysfonctionnements imputables à des paramètres de l'offre gérés techniquement par France Télécom.

Cette obligation imposée à France Télécom ne peut être considérée comme disproportionnée dans la mesure où France Télécom dispose notamment des moyens techniques nécessaires puisqu'elle les met en œuvre pour ses propres clients sur le marché de détail.

Toutefois, il est indispensable que l'accueil du client désirant faire appel au SAV soit géré par son opérateur VGAST, le seul avec qui il a signé un contrat relatif au service téléphonique. Par ailleurs, il est souhaitable que l'opérateur soit en mesure d'effectuer des tests de plus bas niveau, lui permettant de constater le dysfonctionnement avant de faire appel à la sous-traitance technique de France Télécom. Cette mesure apparaît nécessaire pour garantir une gestion efficace du SAV, et a d'ailleurs été proposée par France Télécom elle-même dans le cadre du groupe de travail multilatéral, et recueilli l'assentiment des opérateurs alternatifs présents.

Il apparaît donc justifié et nécessaire d'imposer à France Télécom de fournir des outils de test, permettant notamment d'identifier un dérangement de la ligne, ainsi qu'une interface permettant aux opérateurs VGAST de lui sous-traiter, le cas échéant, la partie technique du SAV. Cette obligation est proportionnée aux objectifs de régulation et en particulier les 2°, 3° et 4° de l'article L. 32-1 II du CPCE.

### I.2.10 Publication d'une offre technique et tarifaire détaillée VGAST dite « offre de référence service téléphonique »

#### I.2.10.1 Principe

France Télécom étant soumise à des obligations de transparence et de non discrimination, l'Autorité a expliqué, dans la décision n° 05-0571 précitée, en quoi il apparaissait proportionné aux objectifs mentionnés notamment aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 32-1 du code, d'imposer à France Télécom de publier une offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès relative à la VGAST.

Elle a ainsi justifié la nécessité que France Télécom publie une « offre de référence service téléphonique », détaillant notamment l'ensemble des prestations décrites ci-dessus, leurs conditions techniques et tarifaires, et les processus de commande sous jacents de l'offre VGAST.

L'Autorité rappelle les objectifs principaux poursuivis par cette obligation :

- concourir à la mise en place de processus transparents, pour limiter la capacité de l'opérateur exerçant une influence significative à déstabiliser ses concurrents ou favoriser ses filiales ;
- donner de la visibilité aux acteurs sur les termes et les conditions dans lesquelles ils peuvent bénéficier de l'offre ;
- pallier au déficit de pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
- permettre l'élaboration d'une offre cohérente de prestations aussi découplées que possible les unes des autres pour permettre à chaque opérateur de n'acheter que les prestations dont il a besoin.

L'offre de référence contribue ainsi grandement à la stabilité du marché, en permettant notamment aux opérateurs alternatifs de développer un plan d'affaires et de programmer leurs investissements avec une visibilité suffisante sur des paramètres qui conditionnent fortement leur structure de coûts.

L'obligation de publier une offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès est ainsi décisive pour le développement d'investissements efficaces, et garantit l'égalité des conditions de concurrence et son exercice, dans des conditions loyales, au bénéfice des utilisateurs.

Enfin, le recours à une offre de référence publique permet d'assurer un traitement non discriminatoire entre les différents opérateurs clients de l'offre.

#### I.2.10.2 Modification de l'offre

France Télécom pourrait être amenée à faire évoluer au cours du temps son offre de référence « service téléphonique ».

Une évolution unilatérale sans concertation préalable risquerait cependant de s'avérer préjudiciable pour le secteur. Elle pourrait en effet, sur le plan tarifaire, remettre en question la politique commerciale d'un opérateur ou, sur le plan technique, impacter le plan de déploiement d'un opérateur et nécessiter des adaptations techniques longues à mettre en oeuvre.

Les acteurs ont par conséquent grandement besoin de visibilité sur les conditions de fourniture de ces prestations, qui représenteront un vecteur privilégié de leur entrée sur le marché de l'accès au service téléphonique.

Il est donc nécessaire que France Télécom publie avec un préavis suffisant toute évolution de l'offre de référence.

Ce préavis aura pour fin de permettre à l'ensemble du secteur de répercuter ces évolutions sur les prix de détail dès leur application, de mettre en oeuvre les solutions techniques correspondantes et, le cas échéant, d'adapter leurs processus opérationnels.

Par conséquent, sur le fondement des dispositions de l'article D. 307 III du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité considère que les modifications des conditions

inscrites à l'offre de référence devront respecter un délai de préavis raisonnable, qui ne saurait être inférieur à 1 mois. En cas d'évolution tarifaire, ce préavis sera de 3 mois minimum, et il sera porté à 6 mois en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations.

Cette condition apparaît essentielle pour garantir aux opérateurs une visibilité suffisante sur leurs investissements. Elle est donc adaptée au respect des objectifs d'égalité des conditions de la concurrence fixés à l'article L. 32-1 du code, sans pour autant représenter une charge excessive pour France Télécom.

L'obligation de publication avec préavis pour l'entrée en vigueur des modifications apportées s'entend sauf décision contraire de l'Autorité ou de toute autre autorité ou juridiction habilitée à imposer une telle modification.

Certains cas particuliers peuvent en effet nécessiter une mise en oeuvre immédiate des évolutions de l'offre. Ce cas peut notamment se rencontrer à la suite d'une décision de règlement de différend ou d'une décision de modification de l'offre de référence.

Enfin, dans trois hypothèses, aucun préavis n'est imposé à France Télécom.

Tout d'abord, aucun préavis n'est nécessaire en cas de modification consistant simplement à répercuter une modification, à la hausse ou à la baisse, décidée par un autre opérateur et qui impacte une des conditions inscrites à l'offre. A titre d'exemple, la hausse du tarif de terminaison d'appel non géographique d'un opérateur alternatif devra être immédiatement répercutée par France Télécom dans son offre d'acheminement à destination des numéros non géographiques fixes interpersonnels.

Ensuite, il en sera de même en cas de modification portant sur les tarifs des prestations d'acheminement de trafic qui sont fixés par France Télécom, et en accord avec la présente décision, en référence aux tarifs de base de son catalogue des prix (de détail), en particulier pour l'acheminement des services spéciaux.

Enfin, aucun préavis n'est nécessaire lorsque la modification conduit à une baisse tarifaire de l'une ou l'autre des prestations VGAST, ledit préavis n'apparaissant pas, dans ce cas, nécessaire aux objectifs poursuivis.

S'agissant de la première offre de référence publiée conformément à la présente décision, il y a lieu d'imposer à France Télécom que cette offre entre en vigueur au jour de sa publication par France Télécom qui ne peut excéder le délai d'un mois à compter de la notification de la présente décision, afin d'assurer au secteur une mise en oeuvre aussi rapide que possible de la présente décision.

## **II Les modalités tarifaires**

### **II.1 Imposition d'une obligation de fixer des tarifs de la VGAST reflétant les coûts**

L'article L. 38-I 4° du code des postes et des communications électroniques prévoit que l'Autorité peut imposer un contrôle tarifaire aux opérateurs disposant d'une influence

significative, en particulier sous la forme d'une obligation que les tarifs reflètent les coûts correspondants.

France Télécom exerce une influence significative sur l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe, ainsi que sur les marchés de gros d'acheminement de trafic. En particulier, France Télécom se trouve dans une position quasi-monopolistique sur le marché de l'accès au service téléphonique, comme l'attestent les parts de marché qu'elle détient sur ces marchés (cf. décision n° 05-0571 de l'Autorité).

Elle pourrait par conséquent, en profitant de son intégration verticale, fixer les tarifs relatifs à l'offre VGAST, y compris les tarifs des prestations connexes, indépendamment de toute pression concurrentielle au désavantage de ses concurrents sur les marchés aval et, *in fine*, des consommateurs. En effet, un renchérissement du tarif de l'offre de gros pour les opérateurs alternatifs serait mécaniquement répercuté sur les marchés de détail aval. Le tarif de la VGAST doit donc être régulé.

Par ailleurs, une tarification de l'offre VGAST reflétant les coûts a pour objectif de permettre aux opérateurs alternatifs de concurrencer équitablement France Télécom, en permettant à l'ensemble du marché de s'appuyer sur un référentiel de coûts identique, et en le faisant bénéficier des économies d'échelle de l'opérateur historique sur des marchés sur lesquels il exerce une influence significative.

Cette obligation est alors à même de permettre à terme aux opérateurs alternatifs d'exercer une pression concurrentielle sur les tarifs de détail du service téléphonique, et notamment de l'abonnement, de France Télécom.

Enfin, un tarif reflétant les coûts, en permettant aux opérateurs alternatifs de pénétrer un marché jusque-là peu ouvert à la concurrence, est propre à favoriser l'innovation et la diversité des offres, tout en contribuant à réduire les rentes informationnelles de l'opérateur puissant.

Une attention particulière doit également être portée aux effets que la méthode de tarification de l'offre VGAST peut avoir sur d'autres marchés de l'accès potentiellement concurrents, et en particulier celui du dégroupage total. Le tarif final de la VGAST ne doit en effet ni décourager les investissements des opérateurs, notamment dans le dégroupage, ce qui aurait un effet négatif à long terme sur l'objectif d'une concurrence pérenne sur le marché de l'accès, ni nuire à la rentabilité des investissements passés des opérateurs.

Or, l'Autorité a imposé aux tarifs des offres de gros reposant sur l'utilisation de la paire de cuivre, y compris le dégroupage, l'obligation de reflet des coûts. La méthode de tarification reflétant les coûts que l'Autorité impose à l'offre VGAST apparaît donc comme compatible avec la régulation imposée sur ces autres offres.

L'Autorité estime donc que les tarifs de l'offre VGAST doivent refléter les coûts dans le respect des principes d'efficacité, de non discrimination et de développement d'une concurrence effective et loyale. En l'absence de mesure moins contraignante qui permettrait de prévenir toute distorsion de concurrence, cette obligation est proportionnée aux objectifs de l'article L. 32-1 II du code et en particulier à l'exercice « *d'une concurrence effective et loyale* », au développement de la compétitivité ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* ».

L'Autorité note enfin que, si une tarification reflétant les coûts permet d'éviter des comportements anti-concurrentiels de type tarifaire, elle ne permet pas d'assurer l'absence de comportement discriminatoire sur le volet non tarifaire, notamment en ce qui concerne la qualité de service. L'Autorité sera particulièrement vigilante au respect des obligations imposées à France Télécom à ce sujet.

## **II.2 Obligations comptables**

### *II.2.1 Séparation comptable*

L'article L.38 I 5° du code des postes et des communications électroniques précise que « *les opérateurs réputés exercer une influence significative sur un marché du secteur des télécommunications électroniques peuvent se voir imposer, (...) [d'] isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services et des activités qui permette de vérifier le respect des obligations imposées au titre du présent article* ».

Le caractère intégré et le positionnement de France Télécom sur les marchés des communications électroniques peut se traduire par des distorsions discriminatoires sur les marchés de gros et de détail, qui peuvent être mis sous surveillance grâce notamment à l'imposition d'une obligation de séparation comptable.

La décision n°05-0571 de l'Autorité précitée a ainsi justifié la nécessité d'imposer une séparation comptable sur les marchés de la téléphonie fixe.

Elle est de même justifiée, concernant l'offre VGAST, par la nécessité de détecter l'apparition de comportements anti-concurrentiels (discrimination, couplages abusifs, tarifs excessifs, d'éviction) et la nécessité pour les prix de refléter les coûts.

Elle est proportionnée aux objectifs fixés à l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques, et en particulier les 2°, 3° et 4°. Cette obligation constitue le minimum nécessaire pour s'assurer notamment de l'absence de subventions croisées et de pratiques de ciseau tarifaire destinées à évincer des concurrents.

Comme souligné dans la décision n°05-0571 de l'Autorité, cette obligation fera l'objet d'une décision ultérieure.

### *II.2.2 Comptabilisation, recouvrement et valorisation des coûts*

L'Autorité entend spécifier ici les méthodes de comptabilisation, recouvrement et valorisation des coûts devant être respectées par France Télécom concernant l'offre VGAST sur les accès analogiques isolés.

Les mêmes principes s'appliquent aux autres accès concernés par l'offre de gros, à savoir les accès analogiques en groupements, et les accès numériques de base (isolés et en groupements). Toutefois, en cas de coûts spécifiques à ce type d'accès, l'Autorité pourra, en temps que de besoin, prendre une décision complémentaire à la présente.

Par ailleurs, les coûts de France Télécom peuvent différer en fonction de la catégorie d'accès concernée par l'offre de gros : les accès analogiques isolés, les accès analogiques en groupement, les accès numériques de base isolés et les accès numériques de base en groupement. France Télécom devra alors comptabiliser séparément, lorsque cela s'avère pertinent pour la VGAST, les coûts pour chacune des quatre catégories d'accès citées précédemment.

### II.2.3 Contexte juridique

L'article D. 311 du code des postes et des communications électroniques précise les principes qu'il convient de respecter notamment lors de la définition d'une méthode de valorisation des coûts. Il dispose en effet que : « *II. Pour la mise en oeuvre des obligations prévues au 4° de l'article L. 38, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précise, en tant que de besoin, les mécanismes de recouvrement des coûts, les méthodes de tarification et les méthodes de comptabilisation des coûts, qui peuvent être distinctes de celles appliquées par l'opérateur.*

*Elle peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables en France ou à l'étranger.*

*L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes veille à ce que les méthodes retenues promeuvent l'efficacité économique, favorisent une concurrence durable et optimisent les avantages pour le consommateur. »*

L'article D. 312 du même code, bien que s'appliquant plus particulièrement à la mise en oeuvre des obligations de séparation comptable, établit des principes de comptabilisation des coûts qui apparaissent pertinents quels que soient les actifs de réseaux considérés. Il dispose que :

*« IV. - Les méthodes de valorisation et d'allocation des coûts utilisées pour l'application du présent article satisfont aux principes :*

*- d'efficacité : les coûts pris en compte doivent tendre à accroître l'efficacité économique à long terme. L'Autorité peut à ce titre se fonder notamment sur l'utilisation des meilleures technologies industriellement disponibles et sur une utilisation optimale des ressources ;*

*- de non-discrimination : la méthode d'évaluation des coûts utilisée par l'opérateur pour ses prestations d'interconnexion ou d'accès est la même que celle au regard de laquelle les tarifs des autres services sont évalués ;*

*- de pertinence : les coûts pris en compte doivent être pertinents, c'est-à-dire liés par une forme de causalité, directe ou indirecte, aux services rendus. »*

Par conséquent, afin de permettre la mise en oeuvre de l'obligation de reflet des coûts pour les tarifs de l'offre VGAST, l'Autorité entend conformément à ces dispositions établir un mécanisme de comptabilisation des coûts, de valorisation des coûts et de recouvrement de ces coûts. Les méthodes de valorisation et d'allocation doivent suivre les principes d'efficacité, notamment au regard des incitations à l'investissement, de non-discrimination et de pertinence. Les méthodes retenues par l'Autorité seront explicitées par la suite.

### II.2.4 Comptabilisation des coûts

L'Autorité a identifié les postes de coûts intervenant dans les prestations offertes dans le cadre de la VGAST en collaboration avec France Télécom.

Deux types de prestations doivent être distingués : celles relevant de la fourniture aux abonnés VGAST d'une ligne téléphonique (« la ligne »), et des outils qui accompagnent la vie de cette ligne (facturation, SAV, etc.), et celles relevant de la fourniture de prestations techniques correspondant à des services associés à l'accès, et des outils qui en accompagnent également la vie.

D'une manière générale, lorsque les activités sont communes aux services de détail et à la VGAST, seuls sont comptabilisés les coûts pertinents pour l'activité VGAST.

Lors des travaux bilatéraux entre l'Autorité et France Télécom sur le périmètre des coûts à prendre en compte, France Télécom a fourni la liste suivante des activités de détail *a minima* évitées sur le marché de gros :

- pour le marketing : le plan marketing, les offres, la veille concurrentielle ;
- pour la publicité : les campagnes de promotion (en agence) ;
- pour la vente : le suivi des forces de ventes indirectes, l'organisation des forces de ventes directes, la vente de l'offre catalogue physique téléphone proactif, l'accueil et le renseignement, les offres sur mesure, la vente d'offre complexe multiproduits, la vente par courrier postal ou électronique, la vente par téléphone, les ventes sectorielles, l'assistance commerciale aux vendeurs, les présentations hors points de vente, le soutien technico-commercial, le conseil du client ;
- pour l'administration des ventes : la politique de livraison, le traitement en différé, la gestion des commandes, le pilotage de livraison, l'administration des bases de données et le traitement des anomalies ;
- pour la livraison : le pilotage de la livraison en agences grand public ;
- pour le service assistance aux utilisateurs : le fait d'assurer l'information aux clients de et aider à la « mise en communication »<sup>2</sup>, assurer l'installation des positions services par les téléopérateurs (renseignements téléphoniques), assurer l'accueil et l'aide à l'utilisation des clients par téléphone sur les terminaux et services commercialisés par les agences France Télécom ;
- pour le service après-vente : l'accueil SAV, le pilotage du rétablissement, le diagnostic de niveau 2, c'est-à-dire le diagnostic effectué dans les cas complexes<sup>3</sup> ;
- pour l'envoi des factures : l'établissement des factures ;
- pour l'encaissement : le fait d'assurer les paiements ;
- pour le recouvrement : la gestion des comptes clients, la gestion des paiements automatiques ;
- pour les impayés : le traitement des impayés ;
- pour le contentieux : l'évaluation du risque client, la relance des clients, la gestion du contentieux, la gestion des litiges.

Certaines activités, par contre, et à titre d'exemple les activités de raccordement, de mise en service, d'intervention, de livraison et de facturation décrites ci-après, utilisent ainsi les

---

<sup>2</sup> Assurer l'exploitation : du service téléphonique manuel international (établissement des communications, renseignements et réclamations de l'international) ; des télégrammes téléphonés ; des services de renseignement téléphoniques nationaux.

<sup>3</sup> Cette fonction est mise en œuvre quand le traitement du problème nécessite des compétences spécifiques non mises en œuvre au premier niveau de traitement de l'appel client ou que l'appel nécessite un temps de traitement important préjudiciable à la disponibilité de l'accueil niveau 1 (tâche effectuée par les accueils 10-13, 1015, CSC).

applications et moyens du marché de détail de France Télécom, et engendrent des coûts qui sont pertinents en soi et qui devront donner lieu de ce fait à recouvrement par France Télécom. Toutefois, ces coûts étant par nature des coûts joints à l'offre VGAST et aux offres de détail de France Télécom, il conviendra d'éviter les doubles comptes qui pourraient en résulter.

Par ailleurs, pour chacun des postes de coûts comptabilisés ci-après, France Télécom distinguera explicitement les coûts directs et les coûts indirects. Elle explicitera notamment le calcul des coûts indirects, d'autant plus que leur assiette, à activités identiques sur les marchés de gros et de détail, n'est pas forcément la même sur ces deux marchés.

Enfin, France Télécom détaillera, quand cela est pertinent, les coûts d'investissement ou de capital (CAPEX) et les charges récurrentes type exploitation ou coûts commerciaux (OPEX).

#### II.2.4.1 Coûts relevant de « la ligne téléphonique », excluant tout service associé

L'Autorité spécifie ici les postes de coûts à comptabiliser concernant les prestations permettant la commercialisation effective d'une ligne téléphonique (sans service associé) aux abonnés VGAST.

##### *II.2.4.1.1 Les coûts d'usage du réseau d'accès*

Ces coûts comprennent tout d'abord les coûts d'usage de la paire de cuivre, que celle-ci soit dévolue uniquement au service téléphonique ou qu'elle soit partagée entre bande basse, dédiée au service téléphonique et bande haute, utilisée par une offre d'accès large bande.

L'offre VGAST est incompatible avec toute autre offre de gros impliquant la bande basse de fréquences. Par ailleurs, elle vise à permettre aux opérateurs de proposer aux clients un service de type abonnement téléphonique. C'est donc à travers elle que sera entièrement rémunérée la boucle locale cuivre.

Les coûts d'usage de la paire de cuivre comprennent à la fois des coûts d'investissement et des coûts d'exploitation. Ces derniers ont été définis dans la décision n°05-0834 de l'Autorité définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total.

A ces coûts relatifs au réseau de cuivre s'ajoutent des coûts de commutation et, de façon marginale, de transmission liés à l'accès et propres au service téléphoniques. Ces coûts, désignés par la suite par les termes « coûts de commutation-transmission liés à l'accès » sont notamment ceux liés à la carte d'abonnés et aux équipements de transmission qui sont mis en œuvre de façon marginale dans l'accès.

En résumé, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

- « Coût de la paire de cuivre – capital » ;
- « Coût de la paire de cuivre – exploitation » ;
- « Coût de commutation-transmission liés à l'accès – capital » ;
- « Coût de commutation-transmission liés à l'accès – exploitation »

#### *II.2.4.1.2 Les coûts d'administration des ventes*

Préalablement à la jouissance d'une prestation VGAST, les opérateurs sont amenés à passer commande auprès de France Télécom.

France Télécom se doit donc de mettre en place notamment un « frontal opérateur » assurant l'interface entre les commandes des opérateurs et les applications de France Télécom en charge de leur traitement.

Ces applications peuvent reposer sur des systèmes existants, qu'ils aient été ou non adaptés, ou dans certains cas devoir être créées *ex nihilo*.

Les coûts correspondants, liés aux systèmes d'information de commandes et de livraison, recouvrent typiquement des coûts d'achat de matériel informatique, de programmation mais également des coûts d'étude préliminaire, de tests et de mise en service, ainsi que d'éventuels coûts d'adaptation de systèmes existants. Ils recouvrent également des coûts de maintenance de ces moyens.

Par ailleurs, France Télécom doit mettre en place une plateforme d'administration des ventes (ADV) permettant le traitement des commandes passées par les opérateurs. Cette plateforme assurera également le traitement des demandes d'information des opérateurs alternatifs, dont certaines seront spécifiques à la ligne, et d'autres concerneront plutôt des services associés.

L'Autorité s'attachera à vérifier l'absence de doubles comptes éventuellement dus au partage des systèmes mis en œuvre avec d'autres offres de gros.

En résumé, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

- « Coûts de commande de la ligne CAPEX » ;
- « Coûts de commande de la ligne OPEX » ;
- « Coûts de la plateforme ADV relatifs à la ligne »

#### *II.2.4.1.3 Les coûts d'activation de la sélection du transporteur VGAST*

Lorsque le client final n'est pas préalablement abonné à un service de présélection de l'opérateur qui commande l'accès VGAST, des coûts liés à l'activation de la sélection du transporteur VGAST sont encourus. Ces coûts seront comptabilisés dans le poste de coût suivant :

- « Coûts d'activation de la sélection du transporteur VGAST ».

#### *II.2.4.1.4 Les coûts de branchement- raccordement et mise en service*

Lorsque la continuité physique de la ligne téléphonique sur laquelle est commandée un accès VGAST doit être assurée par France Télécom, au moyen notamment d'une intervention de technicien chez le client ou au niveau du répartiteur, France Télécom encourt, tout comme pour ses offres de détail, des coûts dits de branchement et de raccordement.

Ces coûts sont ceux d'une activité de gros identique à celle assurée par France Télécom pour raccorder ses propres abonnés sur les marchés de détail.

Par ailleurs, lorsque la ligne sur laquelle est commandé un accès VGAST n'est pas activée mais qu'elle relie déjà physiquement l'installation de l'abonné au commutateur téléphonique, les activités de branchement et de raccordement ci-dessus ne sont pas nécessaires, et France Télécom n'effectue que des tâches dites de mise en service.

Celles-ci, en dehors de tâches pouvant dans certains cas être exécutées par l'administration des ventes, notamment pour les accès numériques de base et les groupements de lignes, et dont les coûts sont comptabilisés séparément, sont généralement relatives à des coûts informatiques utilisés pour les propres offres de détail de France Télécom.

Enfin, si la ligne est déjà activée par France Télécom, parce que le client était jusque là titulaire d'une ligne France Télécom, France Télécom n'effectue aucune tâche de mise en service.

En résumé, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

- « Branchement-raccordement ligne – chaîne de détail non évité » ;
- « Mise en service ligne – chaîne de détail non évité » ;

#### *II.2.4.1.5 Les coûts de facturation de la VGAST*

Lorsque France Télécom fournit une prestation VGAST à un opérateur, elle doit mettre en place un système lui permettant de facturer cet opérateur.

Pour ce faire, France Télécom devra compléter son système d'information d'un certain nombre d'outils spécifiquement dédiés à la VGAST.

Cette activité engendre notamment des coûts d'achat de matériel informatique, de programmation mais également des coûts d'étude préliminaire, de tests et de mise en service, d'éventuels coûts d'adaptation de systèmes existants ainsi que des coûts de maintenance de ces moyens.

Par ailleurs, pour ne pas avoir à dupliquer un système d'information complet pour gérer les abonnés VGAST, France Télécom devra continuer à utiliser le SI de facturation dont elle se sert pour ses clients de détail.

France Télécom s'attachera par conséquent à distinguer les coûts générés par l'activité de facturation spécifique à l'offre VGAST des coûts de l'activité de facturation utilisant les applications et moyens du marché de détail.

En résumé, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

- « Coûts de facturation de la ligne et des communications – chaîne de détail non évité » ;

- « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – OPEX » ;

#### *II.2.4.1.6 Les coûts de gestion de l'abonné*

Par ailleurs, France Télécom, tout comme sur les marchés de détail, maintient un système informatique de gestion de l'abonné, permettant notamment de connaître les paramètres actifs sur la ligne. Cet outil de gestion est essentiel lors de toute intervention sur la ligne par exemple en cas d'activation ou de modification de paramètres ou de services.

France Télécom identifiera donc le poste de coût suivant :

- « Coût informatique de gestion de l'abonné – chaîne de détail non évité »

#### *II.2.4.1.7 Les coûts du service en charge des relations avec les opérateurs (DIVOP)*

France Télécom encourt des coûts commerciaux liés aux moyens dédiés à l'offre de gros VGAST au sein de sa division opérateurs (DIVOP), comme pour toute offre de gros. Il s'agit plus généralement des coûts de commercialisation des produits de gros qui conduisent à mettre en œuvre des ressources au sein de différentes divisions de France Télécom.

L'évaluation de ces coûts commerciaux sera cohérente avec celle retenue pour les autres offres de gros, et France Télécom précisera la clé retenue pour allouer une part des coûts globaux de DIVOP à la VGAST.

France Télécom identifiera donc le poste de coût suivant :

- « Coût DIVOP » ;

#### *II.2.4.1.8 Les coûts de service après-vente*

En cas de problème sur une ligne vendue dans le cadre de la VGAST, France Télécom fournit, sur demande de l'opérateur, la prestation d'intervention physique pour la relève de dérangements (cf. modalités techniques).

Trois postes principaux de coûts se dégagent donc pour la prestation standard de SAV:

- des coûts techniques d'accueil et d'intervention sur la ligne identiques à ceux encourus sur les activités de détail similaires ;
- des coûts spécifiques liés à l'interface offerte aux opérateurs VGAST (plateforme) ;
- des coûts spécifiques liés à la mise en place d'outils informatiques à disposition des opérateurs (coûts de SI)

Le premier de ces postes est par nature identique à une partie de celui encouru par France Télécom sur les marchés de détail. France Télécom explicitera les hypothèses retenues pour allouer une part des coûts liés à l'abonnement de détail à la VGAST.

Le second correspond à des coûts encourus pour faire vivre une plateforme spécifique à l'offre de gros, dont le rôle est de réceptionner les signalisations, de se charger du prétraitement logiciel des pannes et du suivi de l'intervention. Il correspond à des coûts spécifiques à la VGAST. L'Autorité s'attachera à vérifier l'absence de doubles comptes éventuellement dus au partage des systèmes mis en œuvre avec d'autres offres de gros (notamment le dégroupage).

Enfin, le troisième poste correspond à la mise en place d'un outil de signalisations au bénéfice des opérateurs, et d'un outil de test leur permettant de vérifier si la ligne est ou non en dérangement en amont d'un envoi de signalisation à France Télécom. Il correspond également à des coûts spécifiques à la VGAST.

Par ailleurs, en sus de la prestation standard de SAV, les opérateurs VGAST peuvent souscrire à des options de garantie de temps de rétablissement (GTR) renforcées. Ces options impliquent des coûts supplémentaires liés à l'établissement de priorités dans les interventions qui peuvent engendrer des tournées non optimisées, au dimensionnement supérieur des équipes d'intervention que ces options induisent, notamment en heures non ouvrables, et aux pénalités dues en cas de non respect par France Télécom du temps de rétablissement prévu dans le contrat.

Toutefois, il peut être délicat pour France Télécom de dissocier, dans les coûts globaux de service après-vente qu'elle constate, les coûts imputés à chacune des garanties de temps de rétablissement. Elle devra alors préciser la clé d'allocation attribuée à chacune de ces garanties, en se fondant par exemple sur le nombre d'interventions correspondant à chaque garantie de temps de rétablissement sur ses lignes d'abonnés au détail, et ce, afin d'éviter les doubles comptes éventuels. Cette clé devra s'appliquer tant aux coûts spécifiques à l'offre VGAST qu'aux coûts techniques d'intervention.

En résumé, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

Pour les prestations de SAV standard :

- « Coûts d'intervention de SAV standard – détail » ;
- « Coûts d'accueil SAV standard – détail » ;
- « Coûts de la plateforme SAV standard – spécifique VGAST » ;
- « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – OPEX » ;

Concernant les GTR renforcées, France Télécom fournira les postes de coûts suivants :

- « Coûts d'intervention pour les GTR – détail » ;
- « Coûts d'accueil SAV pour les GTR – détail » ;
- « Coûts de la plateforme SAV pour les GTR – spécifique VGAST » ;
- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – OPEX » ;

France Télécom fournira en sus une clé d'allocation pertinente de ces coûts permettant de les allouer, poste par poste, sur chacune des GTR renforcées proposées.

#### *II.2.4.1.9 Impact sur le réseau de France Télécom*

L'offre VGAST peut également impliquer, pour France Télécom, une mise à jour ou une modification de certains paramètres réseau, notamment certains films passés à l'abonné qui compose un numéro erroné, ou encore pour désactiver la fonctionnalité de sélection du transporteur appel par appel de l'abonné VGAST.

France Télécom identifiera donc le coût suivant :

- « Impact réseau »

#### II.2.4.2 Coûts liés aux services associés

Parallèlement, la VGAST offre la possibilité aux opérateurs de commercialiser un ensemble de services associés à leurs abonnés en s'appuyant sur des prestations techniques offertes par France Télécom.

La fourniture de ces prestations techniques par France Télécom engendre des coûts, qui peuvent être catégorisés selon les mêmes grands postes de coûts que ceux présentés ci-dessus et concernant la ligne elle-même.

France Télécom fournira par conséquent les postes de coûts suivants, pour lesquels il est possible de se reporter aux parties précédentes pour en comprendre les significations, pour l'ensemble des services associés pour lesquels elle fournit une prestations technique dans le cadre de la VGAST :

Coûts de commande :

- « Coûts de commande des services associés - CAPEX » ;
- « Coûts de commande des services associés - OPEX » ;
- « Coûts de la plateforme ADV liés aux services associés X »

Coûts de mise en service :

- « Coûts de mise en service des services associés – chaîne de détail non évité » ;

Coûts de facturation :

- « Coûts de facturation des services associés – chaîne de détail non évité » ;
- « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – OPEX » ;

Par ailleurs, si ces coûts proviennent de l'application d'une clé d'allocation à un compte de coûts impliquant d'autres services associés, non impliqués dans la VGAST, France Télécom explicitera cette clé d'allocation et les hypothèses qui lui sont sous-jacentes.

Enfin, France Télécom fournira une clé d'allocation permettant de répartir les coûts des postes ci-dessus sur chaque service associé pour lequel elle fournit une prestations technique dans le cadre de la VGAST.

#### II.2.4.3 Autres coûts éventuels

En cas de coûts non comptabilisables dans l'un des postes précédents, France Télécom créera un poste de coûts ad hoc et en justifiera la pertinence et la signification.

#### II.2.4.4 Les coûts communs

Le taux de coûts communs sera en cohérence avec l'ensemble des autres offres de gros et d'interconnexion.

Ce taux de coûts communs doit être calculé en cohérence avec la valorisation des actifs retenue et s'applique à tous les coûts comptabilisés dans les paragraphes précédents de la présente décision.

#### II.2.5 Recettes et marges induites annexes

Si les postes de coûts comptabilisés précédemment sont bien pertinents dans le cadre de l'offre VGAST, l'Autorité note que, d'une part, France Télécom peut percevoir des recettes liées à l'accès indépendamment de la VGAST et que, d'autre part, elle peut bénéficier de marges induites annexes découlant de la commercialisation de l'offre VGAST.

L'Autorité estime légitime de tenir compte de ces avantages dans la valorisation de l'offre de VGAST.

#### II.2.6 Recouvrement des coûts

Les coûts comptabilisés précédemment peuvent être recouverts selon plusieurs modalités, notamment par le biais de tarifs récurrents mensuels ou de tarifs non récurrents. Le mode de recouvrement des coûts est explicité ci-dessous.

##### II.2.6.1 La prestation de raccordement de la ligne VGAST au réseau téléphonique

###### *II.2.6.1.1 Structure tarifaire*

France Télécom devra recouvrer les coûts présentés ci-dessous au travers :

- d'un tarif récurrent mensuel,
- de frais d'accès au service (FAS) spécifiques à la VGAST,
- de frais d'accès au service lorsque le client final n'est pas déjà titulaire de l'accès.

Les postes de coût à recouvrer sont les suivants :

- Les coûts d'usage du réseau d'accès :
  - o « Coût de la paire de cuivre – capital » ;
  - o « Coût de la paire de cuivre – exploitation » ;
  - o « Coût de commutation-transmission lié à l'accès - capital » ;
  - o « Coût de commutation-transmission lié à l'accès – exploitation » ;
- Les coûts de commande :
  - o « Coûts de commande de la ligne CAPEX » ;
  - o « Coûts de commande de la ligne OPEX » ;
  - o « Coûts de la plateforme ADV relatifs à la ligne » ;
  - o « Coûts d'activation de la sélection du transporteur VGAST » ;
- Les coûts de raccordement et mise en service :
  - o « Branchement-raccordement ligne – chaîne de détail non évité » ;
  - o « Mise en service ligne – chaîne de détail non évité » ;
- Les coûts de facturation de la VGAST :
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – chaîne de détail non évité » ;
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts informatiques suivants :
  - o « Coût informatique de gestion de l'abonné – chaîne de détail non évité » ;
- Les coûts commerciaux suivants :
  - o « Coût DIVOP » ;
- Les coûts de service après-vente :
  - o « Coûts d'intervention de SAV standard – détail » ;
  - o « Coûts d'accueil SAV standard – détail » ;
  - o « Coûts de la plateforme SAV standard – spécifique VGAST » ;
  - o « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - o « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts réseau suivants :
  - o « Impact réseau » ;
- Les coûts communs correspondants

Par ailleurs, les recettes annexes pertinentes précédemment évoquées seront prises en compte dans la formulation du tarif récurrent mensuel.

### II.2.6.1.2 Coûts recouvré par le tarif de FAS spécifique à la VGAST

Que le client final soit déjà titulaire ou non d'un accès sur lequel la VGAST est commandée, des frais d'accès au service spécifiques à la VGAST sont appliqués.

Ce tarif de « FAS spécifique VGAST » recouvre alors les coûts suivants :

- « Coûts de commande de la ligne CAPEX » ;
- « Coûts de commande de la ligne OPEX » ;
- « Coûts de la plateforme ADV relatifs à la ligne » ;
- « Coûts de commande de la sélection du transporteur VGAST » ;
- « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – OPEX » ;

### II.2.6.2 Les communications

Les communications feront par ailleurs l'objet de tarifs spécifiques, qu'elles soient incluses dans l'offre de sélection du transporteur VGAST ou techniquement acheminées par France Télécom.

### II.2.6.3 Prestations additionnelles

Les coûts de prestations à l'acte éventuelles pourront être recouvrés par des tarifs à l'acte, à condition d'être dûment justifiés au regard de coûts non recouvrés par ailleurs. Ils devront par ailleurs être comptabilisés sur un poste de coûts *ad hoc*, conformément au [II.2.4.1](#) et [II.2.4.2](#) ci-dessus.

En particulier, les coûts additionnels de chacune des prestations optionnelles de garantie de temps de rétablissement, comptabilisés par France Télécom comme indiqué précédemment, seront recouvrés par un tarif récurrent correspondant.

Il s'agit des coûts suivants :

- « Coûts d'intervention pour les GTR– détail » ;
- « Coûts d'accueil SAV pour les GTR – détail » ;
- « Coûts de la plateforme SAV pour les GTR – spécifique VGAST » ;
- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts communs pertinents correspondants.

### II.2.6.4 Les prestations complémentaires permettant de commercialiser des services associés

Par ailleurs, les coûts des prestations complémentaires nécessaires à la commercialisation d'un ensemble de services associés à l'accès, doivent également être recouverts, au moyen de tarifs propres à ces prestations.

Il s'agit des coûts suivants :

- Coûts de commande :
  - o « Coûts de commande des services associés - CAPEX » ;
  - o « Coûts de commande des services associés - OPEX » ;
  - o « Coûts de la plateforme ADV liés aux services associés »
  
- Coûts de mise en service :
  - o « Coûts de mise en service des services associés – chaîne de détail non évité » ;
  
- Coûts de facturation :
  - o « Coûts de facturation des services associés – chaîne de détail non évité » ;
  - o « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - o « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – OPEX » ;

#### II.2.7 Méthodes de valorisation des coûts

Les paragraphes suivants spécifient les méthodes de valorisation à retenir pour les coûts impliqués dans la VGAST.

##### II.2.7.1 Méthode de valorisation de la paire de cuivre

Dans sa décision n° 05-0834, relative à la définition de la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total, l'Autorité a été amenée à retenir la méthode des annuités économiques, ou « coûts courants économiques », comme étant la plus adaptée à la valorisation de la paire de cuivre.

En vertu du principe de non-discrimination, principe qui est également une obligation imposée à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur l'ensemble des marchés où elle est déclarée puissante, la méthode de valorisation de la paire de cuivre, dans le cadre de l'offre de VGAST, ne saurait diverger de celle retenue sur les autres marchés de gros de l'accès, et notamment sur celui du dégroupage.

Par ailleurs et pour les mêmes raisons, le taux de rémunération du capital à prendre en compte pour les années 2006 et 2007 est celui fixé dans la décision n°05-1079, fixant le taux de rémunération du capital employé pour évaluer les coûts et les tarifs des activités fixes régulées de France Télécom pour les années 2006 et 2007.

Si, s'agissant de l'offre VGAST, la méthode de calcul du coût de la paire de cuivre, tant pour sa partie dépréciation des actifs que celle liée à la rémunération du capital immobilisé, sera identique à celle effectuée pour le dégroupage total, aucun périmètre géographique ou taux de

couverture ne sera pris en compte dans le calcul final, à l'inverse de ce qui est établi dans le cas du dégroupage total.

#### II.2.7.2 Méthode de valorisation des coûts des communications

La décision n°05-0571 de l'Autorité précitée impose notamment à France Télécom des obligations en matière de comptabilisation et de valorisation des coûts sur les marchés de gros du départ d'appel et du transit.

Les méthodes de valorisation des coûts imposées dans ce cadre s'appliqueront aussi aux prestations de l'offre VGAST similaires à celles offertes par France Télécom dans son « offre de référence interconnexion et sélection du transporteur », et notamment celles de sélection du transporteur VGAST et celle d'acheminement de trafic à destination des numéros non géographiques fixes interpersonnels.

#### II.2.7.3 Autres coûts

L'Autorité précisera, en tant que de besoin, les méthodes de valorisation des autres coûts impliqués dans la VGAST.

**Décide :**

### « Définitions »

**Article 1** – Au titre de la présente décision, relative à la vente en gros de l'accès au service téléphonique, ci-après dénommée VGAST, les définitions suivantes sont retenues :

- **offre VGAST** : offre de gros de France Télécom comprenant les prestations d'interconnexion et d'accès au réseau de France Télécom nécessaires à tout opérateur qui en fait la demande pour qu'il commercialise des offres de service téléphonique au public, incluant l'acheminement des communications téléphoniques et les prestations de raccordement au réseau téléphonique fixe de France Télécom.

Elle comprend

- o des prestations de raccordement physique et logique au réseau téléphonique fixe de France Télécom,
- o la sélection du transporteur VGAST,
- o des prestations additionnelles, permettant à l'opérateur de commercialiser un service téléphonique incluant l'ensemble des communications émises par le client final.

L'offre VGAST comprend également des prestations complémentaires, permettant notamment aux opérateurs VGAST de commercialiser un ensemble de services associés à l'accès.

- **opérateur VGAST** : opérateur ayant signé avec France Télécom une convention d'offre VGAST ;
- **abonné VGAST** : client final ayant souscrit à une offre de détail d'un opérateur reposant sur l'offre VGAST de France Télécom ;
- **accès VGAST** : ligne de France Télécom sur laquelle a été souscrite une offre VGAST ;
- **numéros non géographiques fixes à palier tarifaire intermédiaire** : numéros Télétel de France Télécom, numéros de radio-messagerie de France Télécom, et numéros de la forme 08AB appartenant aux tranches 081B, 0820, 0821, 0825, 0826, et numéros courts donnant accès à des services dont la tarification et les conditions techniques inscrites dans les conventions d'interconnexion de France Télécom dont ils font l'objet sont similaires à celles des tranches de numéros 08AB précitées.
- **sélection du transporteur VGAST** : offre de départ d'appel permettant à l'opérateur qui en bénéficie d'acheminer les communications éligibles à la sélection du transporteur ; les prestations d'accès et d'interconnexion offertes à cette fin sont identiques à celles mises en œuvre, en application des décisions n° 99-490 et 99-1077 susvisées de l'Autorité, dans le cadre de la présélection du transporteur lorsque le dispositif de tri des appels locaux a été supprimé conformément à la décision n° 01-

691 susvisée, tout en excluant celles permettant à l'utilisateur d'écarter appel par appel son choix de présélection ; les modifications pertinentes apportées le cas échéant à ces décisions seront appliquées à l'offre VGAST.

### « Lignes éligibles »

**Article 2** – Sans préjudice d'une décision ultérieure de l'Autorité, France Télécom doit faire droit aux demandes d'accès VGAST qu'il s'agisse d'accès à créer ou d'accès existants.

Au titre de l'offre VGAST, France Télécom devra fournir des services téléphoniques de type analogique ou numérique de base à la norme RNIS, sur des lignes isolées ou en groupements.

Par exception aux alinéas précédents, l'offre VGAST n'est pas applicable aux accès suivants :

- les cabines et publiphones ;
- les accès commercialisés faisant l'objet d'abonnements temporaires chez France Télécom ;
- les accès en cours de création ou de résiliation ;
- les accès sur lesquels un changement de numéro de désignation a été demandé mais non encore exécuté.

### « Périmètre de l'offre »

**Article 3** – Sans préjudice des dispositions de l'article 2, France Télécom fournit *a minima* à tout opérateur qui en fait la demande les prestations d'accès et d'interconnexion suivantes :

- la mise à disposition des moyens nécessaires à la commercialisation d'une offre de raccordement au réseau téléphonique fixe de France Télécom ;
- une offre de sélection du transporteur VGAST ;
- une offre d'acheminement de bout en bout des communications interpersonnelles à destination des numéros non géographiques non inclus dans le champ de la sélection du transporteur VGAST ;
- la fourniture d'informations permettant à l'opérateur VGAST de facturer les communications à destination des numéros non géographiques fixes à ses abonnés VGAST ;
- une prestation d'intermédiation financière permettant à l'opérateur VGAST de faire transiter par France Télécom les flux financiers à destination des opérateurs collectant du trafic à destination des numéros non géographiques fixes à palier tarifaire intermédiaire ou, le cas échéant, à destination des opérateurs fournissant des services sur de tels numéros ;
- la fourniture de moyens permettant aux opérateurs VGAST de suspendre la ligne d'un abonné VGAST ou d'en restreindre l'utilisation, ainsi que des moyens nécessaires au rétablissement de la ligne et de son utilisation normale ;

- la mise à disposition des moyens nécessaires pour que l'opérateur VGAST puisse commercialiser des services associés aux abonnés VGAST ; France Télécom fournit notamment les prestations techniques figurant à l'annexe A de la présente décision ;
- une offre d'accès aux informations préalables à la souscription de l'offre, telles que la liste des services associés pouvant être activés sur un accès VGAST et l'identification des numéros SDA en ce qui concerne les groupements de lignes, ainsi qu'aux informations nécessaires pour permettre à l'opérateur VGAST d'assurer un suivi de ses abonnés VGAST ;
- la fourniture de moyens permettant à l'opérateur VGAST de proposer un service après vente à ses abonnés VGAST ; France Télécom fournit notamment des prestations permettant de garantir un service après vente et notamment des temps de rétablissement équivalents à ceux qu'elle fournit sur les marchés de détail correspondants ;

France Télécom devra s'engager, sur l'ensemble de ces prestations, sur un niveau satisfaisant de qualité de service et proposer un mécanisme incitatif à son respect.

France Télécom continuera par ailleurs à fournir des prestations d'acheminement de trafic au profit d'opérateurs tiers ou de ses propres services assurant la collecte du trafic à destination de numéros non géographiques fixes.

#### « Compatibilité avec l'utilisation de la bande haute de fréquences de la paire de cuivre »

**Article 4** – La vente en gros de l'accès au service téléphonique est compatible avec une utilisation simultanée, par France Télécom, l'opérateur VGAST ou un opérateur tiers, de la bande haute de fréquences de l'accès VGAST, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel.

#### « Traitement des informations »

**Article 5** – Conformément à l'article D. 99-6 du code des postes et des communications électroniques, France Télécom doit prévoir dans son offre VGAST que lors de la mise en œuvre d'un accès VGAST seules les deux hypothèses suivantes justifient l'information par France Télécom de ses services commerciaux et éventuellement d'un opérateur tiers :

- lorsque la mise en œuvre d'une offre VGAST implique la résiliation du contrat liant le client final à France Télécom sur la bande basse de fréquences, l'unité en charge de la gestion de la VGAST au sein de France Télécom notifie, simultanément à cette mise en service, les services commerciaux de France Télécom de la résiliation du client ;
- lorsque la mise en œuvre d'une offre VGAST implique la suppression d'une offre de gros dont bénéficie un opérateur tiers, l'unité en charge de la gestion de la VGAST au sein de France Télécom notifie cet opérateur, simultanément à cette mise en service, de la perte de son accès.

### « Numéro et accès VGAST »

**Article 6** – Une souscription à une offre VGAST n’entraîne pas la portabilité du numéro à l’opérateur VGAST. L’opérateur VGAST bénéficie d’une mise à disposition du numéro attribué à France Télécom au sens donné dans la décision n° 05-1084 susvisée. Cette mise à disposition expire lors de la résiliation de l’accès VGAST concerné.

En cas de demande ultérieure de portabilité émanant d’un opérateur tiers, celle-ci sera exécutée par France Télécom en tant qu’opérateur donneur, et l’exécution de cette demande impliquera la résiliation de l’offre VGAST existante sur l’accès concerné. L’unité en charge de la gestion de la VGAST au sein de France Télécom a dans cette hypothèse l’obligation de notifier cet opérateur dans les meilleurs délais de la perte de son accès, conformément aux dispositions de l’article 5 de la présente décision.

### « Transparence et non discrimination »

**Article 7** – Conformément aux dispositions de l’article 22 de la décision n°05-0571 susvisée, France Télécom est soumise à des obligations de non discrimination et de transparence pour l’offre VGAST.

Au titre de l’obligation de transparence, France Télécom devra notamment informer l’Autorité de la signature des conventions d’accès concernant la VGAST et des avenants correspondants, dans un délai de sept jours à compter de la signature du document.

### « Indicateurs de qualité de service »

**Article 8** – Au titre des obligations de transparence et de non discrimination, France Télécom mesure et publie des indicateurs de qualité de service pertinents pour l’offre de gros de vente en gros de l’accès au service téléphonique.

La liste de ces indicateurs devra notamment permettre de comparer la qualité de service offerte par France Télécom sur ces offres de gros avec celle offerte sur les offres de détail pertinentes du groupe France Télécom.

Cette obligation pourra le cas échéant être précisée par une décision complémentaire ultérieure de l’Autorité.

### « Eléments de suivi fournis à l’Autorité »

**Article 9** – France Télécom transmet à l’Autorité des tableaux de bord de suivi de l’offre VGAST conformément à l’annexe B de la présente décision.

### « Tarification »

**Article 10** – France Télécom doit offrir l’ensemble des prestations d’accès et d’interconnexion de l’offre VGAST à des tarifs reflétant les coûts correspondants, en

respectant en particulier les principes d'efficacité, de non discrimination et de concurrence effective et loyale, ainsi que les principes de recouvrement des coûts énoncés à l'article 13 de la présente décision.

#### **« Obligations comptables »**

**Article 11** – France Télécom est soumise à une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion concernant l'offre VGAST, conformément aux dispositions de l'article 24 de la décision n° 05-0571 susvisée. Cette obligation fera l'objet d'une décision ultérieure de l'Autorité.

La méthode de comptabilisation des coûts applicable aux prestations d'accès et d'interconnexion de la VGAST est celle définie à l'annexe C de la présente décision.

#### **« Valorisation des coûts »**

**Article 12** – France Télécom valorise les actifs de la boucle locale cuivre conformément à la décision n° 05-0834 susvisée de l'Autorité.

France Télécom valorise les coûts impliqués dans la sélection du transporteur VGAST ainsi que ceux impliqués dans la prestation d'acheminement des communications interpersonnelles à destination des numéros non géographiques fixes suivant la méthode retenue pour l'interconnexion en application de l'article 23 de la décision 05-0571.

L'Autorité pourra préciser en tant que de besoin les méthodes de valorisation des autres coûts.

Le taux de rémunération du capital associé aux activités fixes de France Télécom est celui fixé à ce jour par la décision n°05-1079 susvisée de l'Autorité, sous réserve de toute modification ultérieure.

#### **« Recouvrement des coûts »**

**Article 13** – Les modalités de recouvrement des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion de la VGAST de la présente décision sont celles prévues au II.2.6 de la présente décision.

Les prestations offertes dans le cadre de la VGAST et non énumérées au II.2.6 de la présente décision pourront faire l'objet de tarifs spécifiques.

#### **« Disponibilité de l'offre »**

**Article 14** – L'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique devra être disponible en métropole et dans les départements d'outre-mer :

- au 1<sup>er</sup> avril 2006 pour la fourniture d'un service téléphonique analogique sur des lignes isolées ;

- au 1<sup>er</sup> juillet 2006 pour la fourniture d'un service téléphonique analogique sur des lignes en groupements, et la fourniture d'un service téléphonique numérique de base à la norme RNIS sur des lignes isolées ou en groupements.

### « Offre de référence service téléphonique »

**Article 15** – Conformément à l'article 22 de la décision 05-0571 précitée de l'Autorité, France Télécom doit publier sur un site Internet librement accessible une offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès détaillant l'intégralité des modalités techniques et tarifaires des prestations fournies en application de la présente décision.

Elle doit également y faire figurer l'engagement de qualité de service et un mécanisme incitatif à son respect ainsi que la liste des indicateurs de qualité de service qu'elle doit mesurer et publier en application de l'article 8 de la présente décision.

La première offre de référence de France Télécom conforme aux dispositions de la présente décision doit être publiée au plus tard dans un délai d'un mois après notification de la présente décision.

### « Modification de l'offre »

**Article 16** – Sauf décision contraire de l'Autorité ou de toute autre autorité habilitée, et sous réserve des dispositions de l'article D. 99-7 du code des postes et des communications électroniques, toute évolution de la présente offre technique et tarifaire décidée par France Télécom et toute modification de l'architecture de son réseau ayant un impact sur l'utilisation de l'offre par un opérateur devront faire l'objet d'un préavis raisonnable. Ce préavis sera en tout état de cause de 1 mois minimum, et sera porté au minimum à :

- 6 mois, en cas d'évolution ou de modification de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations inscrites à cette offre de modifier ou adapter leurs propres installations ;
- 3 mois, en cas d'évolutions tarifaires.

Par exception au précédent alinéa, aucun préavis ne doit être respecté par France Télécom en cas

- de répercussion d'une évolution à la hausse d'un tarif d'un opérateur tiers ;
- d'évolution à la baisse du tarif d'une ou de plusieurs prestations offertes dans le cadre de la VGAST ;
- de modification portant sur les tarifs des prestations d'acheminement de trafic qui sont fixés par France Télécom, en accord de la présente décision, en référence aux tarifs de base de son catalogue des prix.

**Article 17** – Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'application de la présente décision. Il notifiera à France Télécom cette décision et ses annexes, qui seront publiées au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 16 mars 2006

Le Président  
Paul Champsaur

## Annexe A

### *Services associés*

L'offre de référence « service téléphonique » de France Télécom doit au minimum inclure les prestations techniques permettant de proposer les services associés suivants :

#### *1. Sur les accès analogiques et numériques de base, en groupement ou isolés :*

- Auto Rappel
- Secret appel par appel
- Secret permanent
- Transfert d'appel sur non réponse
- Transfert d'appel inconditionnel
- Signal d'appel
- Présentation du nom
- Présentation du numéro
- Sélection Permanente d'appel Audiotel
- Sélection Permanente d'appel Télématique
- Changement de numéro (dénumérotation / renumérotation)
- Continuité de service

#### *2. Sur les seuls accès analogiques (isolés et en groupements) :*

- Numéro du dernier appelant (3131)
- Conversation à Trois
- Transfert d'appel sur occupation
- Transfert d'appel sur occupation et sur non réponse
- Notification de message
- Sélection modulable d'appel
- Blocage d'appels
- Services déménagement :
  - o Annonce du nouveau numéro (2 mois)
  - o Annonce du nouveau numéro (6 mois)
  - o Annonce du nouveau numéro (12 mois)
  - o Maintien du numéro
- Service de télécomptage
- Spécialisation d'accès (pour les lignes en groupement)

Une décision ultérieure de l'Autorité pourra compléter cette liste et préciser, le cas échéant, la liste des prestations techniques permettant de proposer ses services associés sur les seuls accès numériques de base.

## Annexe B

### *Tableaux de bords de reporting à l'Autorité*

Au titre de l'article 9, France Télécom fournira, pour chacun des quatre types d'accès VGAST (lignes analogiques isolées, lignes analogiques en groupements, lignes numériques de base isolées, lignes numériques de base en groupements) à l'Autorité les tableaux de bord mensuels ou annuels de suivi de l'offre VGAST suivants :

#### **1. Quatre tableaux de bord mensuels**

Les tableaux de bord mensuels comptabiliseront, pour chacun des quatre types d'accès VGAST, le nombre d'offres VGAST souscrites ainsi que le nombre d'offres VGAST résiliées durant un mois donné (flux) et le nombre d'offres VGAST (stock) à la fin de ce mois.

Pour les flux de souscriptions, ils détailleront l'état de la ligne antérieurement à la souscription (néant, abonnement France Télécom, offre VGAST d'un autre opérateur, dégroupage total, ADSL nu, autre) et pour les flux de résiliations, l'état de la ligne postérieurement (néant, abonnement France Télécom, offre VGAST d'un autre opérateur, dégroupage total, ADSL nu, autre).

Le nombre d'offres VGAST souscrites sera fourni suivant deux clés de répartition :

- opérateur par opérateur,
- suivant l'utilisation concomitante de la bande haute de fréquences de la paire de cuivre : néant, offre de détail de France Télécom, dégroupage partiel, bitstream, autre.

Ces tableaux de bord seront fournis, pour un mois  $n$  donné, au plus tard le 15 du mois  $n+1$ .

#### **2. Quatre tableaux de bord annuels**

Les tableaux de bord annuels compléteront les tableaux de bord mensuels.

Ils comptabiliseront à la fin de chaque année le nombre moyen, par ligne, de services associés souscrits et faisant l'objet d'une offre de gros. Par ailleurs, ils détailleront, pour chacun de ces services associés, le nombre total de services associés souscrits.

Ils résumeront également le nombre d'interventions de service après-vente ainsi que leur ventilation selon la catégorie de temps de rétablissement souscrite (standard, GTR 8h ou 24h chrono, GTR 4h, GTR 4hS1, GTR 4hS2, et plus généralement toute GTR fournie par France Télécom dans le cadre de l'offre).

Ils comptabiliseront enfin le nombre moyen, par ligne, ainsi que le nombre total de minutes consommées dans le cadre de la sélection du transporteur VGAST ainsi qu'à destination des numéros non géographiques fixes exclus de cette sélection du transporteur VGAST.

Ces tableaux de bord seront fournis, pour une année n donnée, au plus tard le 28 février de l'année n+1.

## Annexe C

### *Comptabilisation des coûts*

France Télécom doit *a minima* comptabiliser, pour chacun des types d'accès VGAST (accès analogiques isolés, accès analogiques en groupements, accès numériques de base isolés, accès numériques de base en groupements), les coûts suivants, explicités dans la partie II.2.4. « Comptabilisation des coûts » des motifs de la présente décision :

*Concernant la ligne d'abonnés :*

- Les coûts d'usage du réseau d'accès :
  - o « Coût de la paire de cuivre – capital » ;
  - o « Coût de la paire de cuivre – exploitation » ;
  - o « Coût de commutation-transmission lié à l'accès - capital » ;
  - o « Coût de commutation-transmission lié à l'accès – exploitation » ;
- Les coûts de commande :
  - o « Coûts de commande de la ligne CAPEX » ;
  - o « Coûts de commande de la ligne OPEX » ;
  - o « Coûts de la plateforme ADV relatifs à la ligne » ;
  - o « Coûts d'activation de la sélection du transporteur VGAST »
- Les coûts de raccordement et mise en service :
  - o « Branchement-raccordement ligne – chaîne de détail non évité » ;
  - o « Mise en service ligne – chaîne de détail non évité » ;
- Les coûts de facturation de la VGAST :
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – chaîne de détail non évité » ;
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - o « Coûts de facturation de la ligne et des communications – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts informatiques suivants :
  - o « Coût informatique de gestion de l'abonné – chaîne de détail non évité » ;
- Les coûts commerciaux suivants :
  - o « Coût DIVOP » ;
- Les coûts de service après-vente :
  - o « Coûts d'intervention de SAV standard – détail » ;
  - o « Coûts d'accueil SAV standard – détail » ;
  - o « Coûts de la plateforme SAV standard – spécifique VGAST » ;
  - o « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - o « Coûts de SI sur le SAV standard – spécifique VGAST – OPEX » ;
  - o « Coûts d'intervention pour les GTR – détail » ;
  - o « Coûts d'accueil SAV pour les GTR – détail » ;
  - o « Coûts de la plateforme SAV pour les GTR – spécifique VGAST » ;

- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – CAPEX » ;
- « Coûts de SI sur le SAV pour les GTR – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts réseau suivants :
  - « Impact réseau » ;
- Les coûts communs correspondants

Concernant les services associés (pour l'ensemble des services associés figurant à l'annexe A) :

- Coûts de commande :
  - « Coûts de commande des services associés - CAPEX » ;
  - « Coûts de commande des services associés - OPEX » ;
  - « Coûts de la plateforme ADV liés aux services associés » ;
- Coûts de mise en service :
  - « Coûts de mise en service des services associés – chaîne de détail non évité » ;
- Coûts de facturation :
  - « Coûts de facturation des services associés – chaîne de détail non évité » ;
  - « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – CAPEX » ;
  - « Coûts de facturation des services associés – spécifique VGAST – OPEX » ;
- Les coûts communs correspondants.