

Contribution de l'Association des Utilisateurs de Free (AdUF) à l'appel à commentaire sur les projets de décision relatifs au marché du dégroupage et au marché des offres de gros d'accès large bande livrés au niveau régional, ainsi qu'à la consultation publique sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au plan national

Mai 2005

## **Préambule**

De par notre nature d'association regroupant des utilisateurs finals, nous souhaitons apporter quelques commentaires sur les projets de décision et sur la consultation publique lancée par l'ART.

Ces commentaires refléteront le point de vue des utilisateurs finals, et en cela différeront à l'occasion de l'organisation présentée dans la consultation.

De même, toujours de par notre nature, nos commentaires se limiteront aux aspects visibles pour les utilisateurs finales, et n'entreront pas en général dans des considérations extérieures à ce périmètre.

Nous remercions l'ART pour son travail et pour la possibilité qu'elle offre à tout un chacun d'apporter ses commentaires. Nous pensons que ces actions participent à l'élaboration de décisions pertinentes et sont in fine bénéfiques aux utilisateurs finals.

## **1. De la qualité de service**

Nous nous réjouissons de l'importance donnée par l'ART à la qualité de service dans ses projets de décision 05-0277 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 et 05-0280 portant sur les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau régional

La qualité de service perçue par les utilisateurs, plus encore que les différences tarifaires éventuelles, nous semble déterminante quant à la viabilité des offres alternatives.

### **A. Des indicateurs de qualité de service**

Si l'obligation de publication mensuelle d'indicateurs de qualité de service nous semble une avancée nécessaire, nous regrettons cependant que les utilisateurs ne soient pas associés à l'élaboration de la liste de ces indicateurs (par exemple la section II-D-2 du projet de décision 05-0277 ne fait mention que de France Télécom et des opérateurs du dégroupage).

Les utilisateurs sont les premières victimes des problèmes liés à la qualité de service, et une liste d'indicateurs certes pertinents d'un point de vue technique mais décorrélés des observations que pourrait faire un utilisateur final ne nous semblerait pas remplir totalement l'objectif de transparence nécessaire.

## **B. De la mise en place d'un engagement d'un niveau de service**

Si certaines améliorations ont heureusement pu être constatées, en particulier dans le cadre du dégroupage, depuis le lancement par l'ART des consultations publiques relatives aux marchés du haut débit, force est de constater que pour ce qui est de l'introduction d'un système de pénalités incitatives ou sur la reconnaissance par France Télécom de sa responsabilité commerciale les « progrès » restent peu perceptibles pour les utilisateurs finals.

Si un tel système a bien été introduit dès fin 2003 par France Télécom dans son offre de référence, son application piètre, ou plutôt sa non-application ne devrait pas inciter à lui en laisser la maîtrise.

C'est à ce titre que les propositions de l'article II-D-1 du projet de décision 05-0277 ne nous semblent pas satisfaisantes, les dix-huit derniers mois ayant à nos yeux prouvé l'inefficacité du système actuellement en place.

## **C. De la nécessaire indemnisation de l'utilisateur final et de son caractère fortement incitatif**

Nous avons évoqué lors d'une précédente réponse les forts avantages qui résulteraient d'une obligation faite à France Télécom d'indemniser directement l'utilisateur final en lui reversant les pénalités prévues au titre de l'engagement d'un niveau de service.

Nous regrettons que cette proposition, partagée par au moins un opérateur alternatif, n'ait pas été retenue dans les projets de décision à ce jour.

Nous pensons que ce reversement des pénalités, inscrit dans le Code des Postes et des Communications Électroniques (article D339), est le plus à même de garantir le respect des engagements de niveau de service.

## **2. De la portabilité**

Nous nous réjouissons de l'analyse faite par l'ART dans son projet de décision 05-0277 relative au dégroupage total par transfert de ligne avec portabilité du numéro.

## **3. De la transparence nécessaire**

Dans son projet de décision 05-0283 portant sur les obligations imposées à France Télécom en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de gros des offres d'accès large bande livrées au niveau national, l'ART propose, article 6, l'abrogation des obligations de publication d'information et d'homologation tarifaire préalable imposées dans l'ancien cadre à France Télécom.

S'il ne nous appartient pas de juger la pertinence de l'abrogation de l'obligation d'homologation tarifaire préalable, nous pensons que l'abrogation de l'obligation de publication d'information serait une régression importante par rapport à la situation actuelle, et ne participerait pas à la nécessaire transparence du marché, nuisant de ce fait aux intérêts des consommateurs, pourtant objectif essentiel de la nouvelle réglementation en vigueur.

Les mouvements de concentration des acteurs de ce marché, entamés avec le rachat de

Tiscali par Télécom Italia, et suivis de la fusion entre Cegetel et Neuf Télécom entraînent une réduction des choix possibles pour un fournisseur d'accès qui souhaiterait offrir un accès national sans disposer d'un réseau propre national.

Cette réduction de la concurrence, avec des acteurs qui ont publiquement fait part de leur souhait de ne pas poursuivre la baisse des prix, laisse craindre une stagnation des prix sur ce marché, voire une augmentation sensible des tarifs proposés, au détriment de l'intérêt des utilisateurs.

La fin de l'obligation de publication d'information tarifaire rendrait les offres très sensiblement moins lisibles aux utilisateurs finals, ceux-ci se voyant ainsi privés d'une information claire et objective.

L'opacité qui en résulterait pourrait conduire à une situation semblable à celle observée dans le domaine de la téléphonie mobile, où un (très) petit nombre d'opérateurs contrôlerait de fait le marché, et empêcherait l'apparition de nouveaux acteurs non adossés à un opérateur institué.

Or, nous pensons que le dynamisme du marché de l'accès en France est la conséquence directe d'acteurs non adossés à des opérateurs institués, et que sans ces acteurs « indépendants » la situation pour les utilisateurs serait nettement moins favorable à ce qu'elle est aujourd'hui.

Ne plus permettre l'émergence de tels nouveaux acteurs, c'est prendre le risque de fossiliser le marché, au seul profit des acteurs en place à ce jour. Cela ne nous paraît pas être l'objectif de la nouvelle réglementation en vigueur.

