



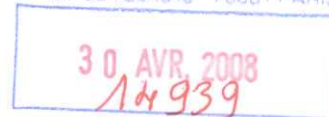
Propositions d'engagements

25 avril 2008

FRANCE TELECOM

06/0078F

Cellule Coordination Technique
au
BUREAU de la PROCEDURE



Secrétariat Général
Courier Arrivée

Direction Juridique Groupe

Conseil de la concurrence
11, rue de l'Échelle
75001 Paris

Madame Nadine MOUY
Rapporteuse générale adjointe

Monsieur Laurent BINET
Rapporteur

Paris, le 25 avril 2008

Objet : Saisine 06/0078 F
Engagements proposés par France Télécom

Madame La Rapporteuse générale adjointe,

Monsieur le Rapporteur,

Je vous prie de trouver ci-joint la proposition d'engagements de France Télécom dans l'affaire n° 06/0078 F.

Cette proposition d'engagements de France Télécom, soumise en application des dispositions des articles L. 464-2-I et R. 464-2 du code de commerce, vise à répondre aux préoccupations de concurrence identifiées par le rapporteur au § VI de son évaluation préliminaire des pratiques mises en œuvre par France Télécom sur le marché de l'ingénierie, du conseil et du contrôle technique d'installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé, remise le 25 mars 2008 à l'issue de l'audition du même jour.

Elle fait suite à la saisine et à la demande de mesures conservatoires déposées devant le Conseil de la concurrence par la société Solutel le 8 novembre 2006, à la décision n° 07-MC-03 adoptée par le Conseil de la concurrence le 7 juin 2007, ainsi qu'à l'arrêt rendu le 13 juillet 2007 par la Cour d'appel de Paris sur le recours formé par France Télécom contre cette décision, des échanges sont intervenus entre les services d'instruction du Conseil de la concurrence et France Télécom en vue de l'ouverture d'une procédure d'engagements.

Je vous prie de croire, Madame La Rapporteuse générale adjointe, Monsieur le Rapporteur, à l'assurance de ma parfaite considération.



Nicolas Guérin
Directeur Juridique
Concurrence et Réglementation

Le 25 avril 2008

Affaire n° 06/0078F

Engagements proposés par France Télécom

La présente proposition d'engagements de France Télécom, soumise en application des dispositions des articles L. 464-2-I et R. 464-2 du code de commerce, vise à répondre aux préoccupations de concurrence identifiées par le rapporteur au § VI de son évaluation préliminaire des pratiques mises en œuvre par France Télécom sur le marché de l'ingénierie, du conseil et du contrôle technique d'installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé, remise le 25 mars 2008 à l'issue de l'audition du même jour.

Les engagements proposés par France Télécom portent :

- sur les prestations de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique (I) ;
- sur la gestion, au sein d'un « guichet unique » séparé des services commerciaux, des demandes de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique et, le cas échéant, des réclamations des demandeurs (II) ;
- sur les délais des prestations d'étude de câblage et de pose du câble dans le cadre du raccordement du client final (III).

* * *

I. Prestations de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique

France Télécom propose de s'engager, dans un délai d'un mois à compter de la décision d'acceptation susceptible d'intervenir, à fournir aux entreprises commercialisant des services d'ingénierie, de conseil et de contrôle technique des installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé des ensembles immobiliers (ZAC, lotissements, immeubles, pavillons en bande ou groupés, ensembles mixtes) qui en feraient la demande, une prestation de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique (PAR) comportant deux modalités possibles, selon les besoins du demandeur, la première avec déplacement *in situ*, la seconde sans déplacement *in situ* de la part des personnels de France Télécom.

Cette prestation sera inscrite à ce titre dans la section localisation du PAR du recueil des prestations du domaine immobilier pour ces ensembles immobiliers.

La prestation de fourniture de localisation du PAR se traduit par l'envoi au demandeur d'un document cartographique sur lequel le PAR (la chambre de tirage ou, le cas échéant, le poteau ou appui aérien) correspondant à l'emprise de son projet immobilier est identifié.

Cette prestation pourra être fournie selon deux modalités, avec ou sans déplacement *in situ* de la part des personnels de France Télécom.

(1) Prestation de fourniture de localisation du PAR avec déplacement

Dans le cadre de cette prestation, l'identification de la localisation du PAR est effectuée avec et après déplacement *in situ*.

La localisation du PAR est, dans un premier temps, identifiée *a priori* à partir de la base documentaire existante (données cartographiques sur support informatisé et/ou sur support papier).

Le déplacement *in situ*, dans un second temps, a pour objet :

- de vérifier que le PAR identifié *a priori* répond effectivement aux besoins de disponibilité et de dimensionnement et, dans le cas contraire, d'identifier un autre PAR répondant à ces besoins ;
- de vérifier si l'état du PAR identifié nécessite ou non des précautions particulières lors des travaux d'adduction, et dans le cas d'une telle nécessité, de mentionner ces précautions ;
- d'identifier l'emplacement pour l'adduction dans le PAR (marquage dans la chambre de tirage de l'endroit où elle doit être percée, ou en cas de réseau aérien, repérage du point d'appui à utiliser).

Dans le cadre de cette prestation, France Télécom a une obligation de résultat vis-à-vis du demandeur s'agissant de la pertinence opérationnelle de l'identification de la localisation du PAR.

France Télécom propose de s'engager à facturer cette prestation à un tarif orienté vers le coût moyen des opérations successives effectuées, à savoir : (i) les recherches cartographiques pour la localisation *a priori* du PAR, (ii) le déplacement jusqu'au PAR, (iii) les opérations de vérification et de marquage dans le PAR et (iv) la production et l'envoi du document cartographique sur lequel le PAR est identifié.

Le coût de la plupart de ces opérations est un coût d'intervention des personnels de France Télécom, soit un coût résultant de leur taux horaire et du temps moyen d'intervention qui leur est nécessaire pour effectuer les opérations en cause.

S'agissant du taux horaire d'intervention, France Télécom propose de prendre ici en référence le tarif horaire (aux jours et heures ouvrables) de ses techniciens d'intervention, tel qu'il a été fixé le 22 juillet 2003 dans sa décision tarifaire n° 2003091 « relative à la modification du prix des prestations assurées par le personnel de France Télécom et du prix du déplacement » prise et transmise à la Direction Générale de l'Industrie et à l'ART conformément aux dispositions du décret n° 96-1225 portant approbation du cahier des charges de France Télécom, soit un tarif horaire de 65,39 € HT.

S'agissant du coût de déplacement, France Télécom propose de prendre également ici en référence le forfait de déplacement de ses techniciens d'intervention, tel qu'il a été fixé dans cette même décision tarifaire n° 2003091 du 22 juillet 2003, soit un forfait de 45,56 € HT.

Par ailleurs, France Télécom propose d'affecter un temps moyen d'intervention de 1 heure pour l'opération (iii) et de ¼ heure pour les opérations (i) et (iv), soit un coût moyen total pour l'ensemble des opérations en cause de 126 €¹ à la date de prise d'effet de l'engagement proposé.

Sur ces bases, France Télécom propose de facturer sa prestation de fourniture de localisation du PAR avec déplacement à un tarif unitaire de 126 € HT à la date de prise d'effet de l'engagement proposé.

Ce tarif unitaire de 126 € HT pourra être révisé par France Télécom en cas d'actualisation du tarif horaire d'intervention de 65,39 € HT et/ou du forfait de déplacement de 45,56 € HT pris comme base de niveau de coût et de tarification de la présente prestation de fourniture de localisation du PAR avec déplacement, sous réserve que cette actualisation soit strictement proportionnée à l'actualisation du tarif horaire et/ou du forfait de déplacement en cause. France Télécom informera le Conseil de la concurrence et les clients de la présente prestation d'une telle révision du tarif dans un délai de trois mois avant sa mise en œuvre effective.

Pour ses prestations internes de localisation du PAR avec déplacement mises en œuvre dans le cadre sa propre activité d'ingénierie, de conseil et de contrôle technique des installations téléphoniques réalisées sur le domaine des ensembles immobiliers, France Télécom s'engage à ne pas s'imputer un coût interne inférieur au tarif unitaire défini dans sa présente proposition d'engagement.

(2) Prestation de fourniture de localisation du PAR sans déplacement

Dans le cadre de cette prestation, qui a été retenue par Solutel, la localisation du PAR est fournie au demandeur sur la seule base de l'opération de recherches cartographiques pour la localisation *a priori* du PAR telle que précédemment mentionnée.

France Télécom n'effectue pas de déplacement *in situ* et ne procède pas ainsi aux opérations de vérification et de marquage précédemment mentionnées.

Dans le cadre de cette prestation, France Télécom a ainsi une simple obligation de moyen vis-à-vis du demandeur s'agissant de la pertinence opérationnelle de l'identification de la localisation du PAR.

Les coûts supportés par France Télécom au titre de cette prestation se limitent ainsi aux coûts des opérations, d'une part, de recherches cartographiques pour la localisation *a priori* du PAR, d'autre part, de production et d'envoi du document cartographique sur lequel le PAR est identifié, telles que mentionnées au (i) et (iv) ci-dessus.

Sur ces bases, et comme convenu avec et appliqué à Solutel, France Télécom propose de facturer sa prestation de fourniture de localisation du PAR sans déplacement à un tarif unitaire de 15 € HT, avec la possibilité, pour simplifier les opérations de facturation et de règlement, d'une commande de fourniture de localisation de 100 PAR effectuée avant la première demande de fourniture de localisation du PAR et payable à la première demande.

¹ Environ 15 € pour les opérations (i) et (iv), 45,56 € pour l'opération (ii) et 65,39 € pour l'opération (iii).

(3) Prestation de fourniture de localisation du PAR aux particuliers pour leurs maisons individuelles

Cette prestation est effectuée avec ou sans déplacement *in situ* à la demande du particulier. Elle est actuellement tarifée à 111 € HT dans le premier cas, et fournie gratuitement dans le second cas.

La décision n° 07-MC-03 apparaît à France Télécom comme ayant distingué le segment des ensembles immobiliers et celui des maisons individuelles et, dans ce cadre, distingué, d'une part, la fourniture de localisation du PAR aux gestionnaires d'ensembles immobiliers (promoteurs, lotisseurs) ou à leurs prestataires d'ingénierie, de conseil et de contrôle technique des installations téléphoniques devant être réalisées sur le domaine privé de leurs ensembles immobiliers, d'autre part, la fourniture de localisation du PAR aux particuliers pour leurs maisons individuelles, et comme n'ayant pas exprimé de préoccupations de concurrence à l'encontre de cette dernière, au regard notamment des termes des mesures enjoignant aux articles 2 et 3.

Par ailleurs, à ce jour et à la connaissance de France Télécom, Solutel n'exerce pas et n'a pas manifesté son intention d'exercer une activité de conseil aux particuliers pour l'adduction de leurs maisons individuelles, ni n'a jamais remis en cause les conditions dans lesquelles France Télécom fournit sa prestation de localisation du PAR aux particuliers pour leurs maisons individuelles, notamment lors de son accord conclu avec France Télécom le 6 juin 2007. Plus largement, aucune entreprise d'ingénierie, de conseil et de contrôle technique des installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé n'a jamais demandé à France Télécom la fourniture de la localisation du PAR pour l'adduction des maisons individuelles.

Toutefois, dans le cas où une entreprise d'ingénierie, de conseil et de contrôle technique des installations téléphoniques demanderait à France Télécom de lui fournir la localisation du PAR pour l'adduction de maisons individuelles dans le cadre d'une prestation de conseil aux particuliers concernés, France Télécom propose de s'engager :

- d'une part, à répondre à cette demande dans les conditions mentionnées au (1) ci-dessus ;
- d'autre part, à réviser si nécessaire en conséquence le tarif de ses prestations de localisation du PAR aux particuliers pour leurs maisons individuelles ;
- enfin, à informer sans délai le Conseil de la concurrence des dispositions prises à ce titre.

II. Gestion des demandes de localisation du PAR et le cas échéant des réclamations des demandeurs au sein d'un « guichet unique »

France Télécom propose de s'engager à mettre en place un « guichet unique » sur l'ensemble du territoire métropolitain et pour l'ensemble des demandeurs actuels et potentiels des prestations de fourniture de localisation du PAR mentionnées au I. ci-dessus, pour la gestion des demandes en cause et le traitement des éventuelles réclamations des demandeurs.

Ce « guichet unique » sera localisé au sein d'une unité d'intervention (UI) physiquement et fonctionnellement séparée des différents UPR régionaux au sein desquels opère le personnel

des conseillers immobiliers chargés de commercialiser les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, et géré par un personnel distinct de ce dernier.

Il aura pour première mission de gérer les demandeurs et les demandes de localisation du PAR conformément aux présents engagements, avec pour consigne d'assurer un traitement neutre et efficace de ces demandes.

Il aura pour seconde mission d'accueillir et de donner suite sans délai à toutes éventuelles réclamations des demandeurs portant sur d'éventuels comportements litigieux du personnel des conseillers immobiliers chargés de commercialiser les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, comme par exemple des actes de dénigrement.

Le personnel des conseillers immobiliers chargé de commercialiser les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, qu'il en soit destinataire directement ou indirectement (*via* par exemple un renvoi par les services du 1016), aura pour instruction de diriger sans délai vers le « guichet unique » tout demandeur et toute demande de prestation de localisation du PAR.

Le « guichet unique » sera ensuite le seul interlocuteur du demandeur pour la gestion et la facturation de ses demandes de localisation du PAR, en faisant son affaire de la transmission des demandes aux unités d'intervention locales concernées et du suivi du bon traitement de ces demandes.

Le « guichet unique » sera également chargé d'accueillir les éventuelles réclamations du demandeur portant sur d'éventuels comportements litigieux du personnel des conseillers immobiliers chargés de commercialiser les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, et d'y donner suite sans délai en saisissant les responsables opérationnels et/ou les services juridiques de France Télécom concernés.

France Télécom propose de s'engager à mettre en place ce dispositif de « guichet unique » dans un délai d'un mois à compter de la décision d'acceptation susceptible d'intervenir et, dans ce même délai, à présenter ce dispositif à l'ensemble du personnel des conseillers immobiliers chargés de commercialiser les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, avec l'ensemble des modalités, instructions et consignes susmentionnées. Parmi ces consignes figurera un rappel formel à l'ordre de s'abstenir de tout acte de dénigrement des concurrents et de saisir les services juridiques de France Télécom concernés en cas de situations locales litigieuses du fait du comportement des concurrents.

France Télécom fera rapport au Conseil de la concurrence des mesures prises pour mettre en place et présenter ce dispositif dans un délai de deux mois à compter de la décision d'acceptation susceptible d'intervenir.

III. Délais des prestations d'étude de câblage et de pose du câble dans le cadre du raccordement du client final

France Télécom propose de s'engager à procéder aux opérations d'étude de câblage et de pose des câbles dans un délai maximal de 28 jours ouvrables à compter de la réception du certificat de conformité, du plan de récolement et du délai prévisible de raccordement des

utilisateurs finals que doivent lui adresser les entreprises bénéficiaires de la prestation de fourniture de la localisation du PAR.

Au terme de ce délai, France Télécom procède au raccordement de l'utilisateur final au réseau téléphonique dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la date de sa demande effectuée à ce titre auprès des services de France Télécom, sauf en cas de nécessité de construction d'une ligne nécessitant des travaux spécifiques, ou d'obtention d'autorisations spécifiques imposées par les lois et règlements.

* * *

Les présents engagements proposés par France Télécom pourront être levés ou modifiés tout ou partie par le Conseil de la concurrence, à la demande de France Télécom, à l'issue d'une période de trois ans courant à compter de la décision d'acceptation susceptible d'intervenir.