



Décision n° 08-D-21 du 7 octobre 2008
relative à des pratiques mises en œuvre par la société France
Télécom sur le marché de l'ingénierie, du conseil et du contrôle
technique d'installations téléphoniques réalisées sur le domaine
privé

Le Conseil de la concurrence (section II),

Vu la lettre enregistrée le 8 novembre 2006, sous les numéros 06/0078 F et 06/0079 M, par laquelle la société Solutel a saisi le Conseil de la concurrence de pratiques mises en œuvre par la société France Télécom et a demandé que des mesures conservatoires soient prononcées sur le fondement de l'article L. 464-1 du code de commerce ;

Vu le livre IV du code de commerce relatif à la liberté des prix et de la concurrence ;

Vu la décision n° [07-MC-03](#) du 7 juin 2007 relative à une demande de mesures conservatoires présentée par la société Solutel ;

Vu la décision n° 07-DE-01 du 25 juin 2007 du président du Conseil de la concurrence donnant acte du désistement de la société Solutel formulé par une lettre enregistrée le 7 juin 2007 ;

Vu les engagements proposés par la société France Télécom;

Vu la décision de secret des affaires n° 08-DSA-52 du 18 avril 2008 ;

Vu les avis de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes du 15 février 2007 et du 26 juin 2008 ;

Vu les observations présentées par le commissaire du Gouvernement ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le rapporteur, la rapporteure générale adjointe, le commissaire du Gouvernement, et les représentants de la société France Télécom entendus lors de la séance du 9 septembre 2008 ;

Adopte la décision suivante :

I. Constatations

A. LA SAISINE

1. Par lettre enregistrée le 8 novembre 2006, la société Solutel a saisi le Conseil de la concurrence de pratiques mises en œuvre par la société France Télécom sur le marché de l'ingénierie, du conseil et du contrôle technique d'installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé et a sollicité le prononcé de mesures conservatoires. Elle faisait valoir que France Télécom détenait un quasi monopole sur ce marché et abusait de cette position par des pratiques de dénigrement, de refus de vente et de rétorsions qui visaient à empêcher le développement d'une concurrence sur ce même marché.
2. Par lettre enregistrée au bureau de la procédure le 7 juin 2007, la société Solutel a informé le Conseil de la concurrence de la signature d'un protocole transactionnel d'accord avec France Télécom le 6 juin 2007 et de sa décision de retirer sa saisine au fond et sa demande de mesures conservatoires. Par décision n° 07-DE-01 du 25 juin 2007, le président du Conseil de la concurrence a donné acte à la société Solutel du désistement de sa saisine mais a considéré que la lettre de la société Solutel était parvenue trop tardivement au Conseil pour pouvoir produire des effets en ce qu'elle concernait la demande de mesures conservatoires. Cette décision précise par ailleurs que « *l'instruction du dossier enregistré sous le numéro 06/0078F se poursuit* ». La société Solutel n'est toutefois plus partie à la procédure.

B. LE SECTEUR D'ACTIVITÉ : LES PRESTATIONS D'INGÉNIERIE, DE CONSEIL ET DE CONTRÔLE DES INSTALLATIONS DE COMMUNICATION

3. L'article L. 332-15 du code de l'urbanisme prévoit que les propriétaires, promoteurs ou lotisseurs peuvent être obligés, par l'autorité qui délivre les permis de construire et sous le contrôle de celle-ci, de créer à leur charge les infrastructures nécessaires au raccordement de leurs lotissements ou immeubles aux réseaux d'eau, de gaz, d'électricité et de télécommunications, et d'assurer « *le branchement des équipements propres à l'opération sur les équipements publics existants au droit du terrain* » dans le respect des normes en vigueur. Pour les télécommunications, il s'agit de travaux de génie civil qui consistent en la création de locaux techniques et en la mise en place des gaines et des fourreaux pour la préparation du raccordement au réseau public.
4. France Télécom, opérateur historique de télécommunications en France, est propriétaire du réseau d'accès local de télécommunications raccordant à son réseau l'ensemble des abonnés au téléphone. De plus, il a été désigné opérateur chargé de la fourniture de l'ensemble des composantes du service universel en application de l'article 35-1 du code des postes et communications électroniques (CPCE). Actif sur la plupart des marchés du secteur des communications électroniques, il propose, par l'intermédiaire de ses directions régionales, divers services d'ingénierie et de conseil dans le domaine de la construction de

réseaux de télécommunications sur le domaine privé, consistant à valider le plan de l'installation téléphonique réalisée sur le domaine privé, ainsi qu'à assurer le suivi des travaux et le contrôle des normes par la remise d'un procès-verbal de réception également appelé certificat de conformité ou recette de conformité.

5. Dans le cadre de cette prestation, France Télécom indique aux promoteurs le «point d'adduction» qui peut se définir comme le point de rencontre entre le réseau public de l'opérateur en charge du service universel (France Télécom) et le réseau privé concerné. Le promoteur fait effectuer les travaux de génie civil nécessaires afin d'amener les gaines et fourreaux du réseau privé jusqu'à ce point d'adduction.
6. Les services de France Télécom chargés de répondre aux demandes de raccordement au réseau faites par les occupants du nouveau lotissement ou du nouvel immeuble ne le font qu'après réception du certificat de conformité et si un point d'adduction a été demandé et fourni.
7. Avant l'entrée sur ce marché de la société Solutel, France Télécom était la seule à offrir cette prestation aux propriétaires, promoteurs ou lotisseurs. La fourniture du point d'adduction et la délivrance du certificat de conformité étaient donc réalisées de façon interne à l'entreprise. Les revenus liés aux prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle des installations téléphoniques de France Télécom sont évalués pour l'année 2006 à environ 1 850 000 euros pour la seule région de Bretagne.
8. La société Solutel a été créée en juillet 2004 par deux anciens agents de France Télécom. Elle propose, dans la région de Bretagne et plus marginalement dans celle des Pays de la Loire, une prestation d'ingénierie, de conseil et de contrôle des installations téléphoniques réalisées par des promoteurs ou lotisseurs privés, concurrente de celle de France Télécom. Elle a réalisé au cours de l'exercice annuel s'achevant au 30 juin 2006, un chiffre d'affaires de 27 157 euros et, au cours de l'exercice annuel s'achevant au 30 juin 2007, un chiffre d'affaires de 74 000 euros.

C. RAPPEL DE LA PROCÉDURE DE MESURES CONSERVATOIRES

9. Après une instruction qui a établi la matérialité des faits dénoncés par la société Solutel dans sa saisine, le Conseil a rendu le 7 juin 2008 une décision n° [07-MC-03](#) dans laquelle il a prononcé, à titre conservatoire, plusieurs injonctions à l'encontre de France Télécom.

1. LES FAITS RELEVÉS

10. En réaction à la création de la société Solutel et au démarrage de son activité, France Télécom a mis en cause le droit des gérants de Solutel d'exercer leur activité du fait de leur qualité d'anciens agents de France Télécom. Ces derniers ont alors saisi la commission de déontologie de la fonction publique qui a estimé, dans un avis du 4 décembre 2004, que leur activité était compatible avec leurs fonctions antérieures au sein de France Télécom.
11. Par la suite, au cours des années 2004, 2005 et 2006, des agents de France Télécom ont contacté, soit par courrier, soit par téléphone, les clients de la société Solutel pour leur indiquer que cette société « *n'avait pas compétence* » ou « *n'était pas habilitée* » à délivrer les certificats de conformité des installations de raccordement au réseau téléphonique.

12. Parallèlement, l'unité régionale de Bretagne de France Télécom n'a, dans un premier temps, pas donné suite aux demandes de Solutel de communication du point d'adduction. Dans un second temps, en décembre 2005, France Télécom a créé une prestation appelée « fourniture de PR [point de raccordement] avec déplacement » pour les immeubles et lotissements. Les représentants de France Télécom, dans leur audition précitée, ont déclaré que cette prestation a été créée « à titre expérimental en Bretagne pour un prix de 241,73 € HT » puis « a été étendue à tout le territoire dans le catalogue du 1^{er} janvier 2006 ». Pour les maisons individuelles, la prestation était gratuite sans déplacement et s'élevait à 111 euros HT avec déplacement.
13. L'ensemble de la prestation de conseil en ingénierie, de suivi et de contrôle des travaux par France Télécom pour l'installation d'ouvrages de génie civil de télécommunications sur le domaine privé était facturé entre 491 et 883 euros selon le nombre de lots. Pour des prestations équivalentes, les tarifs pratiqués par Solutel sont inférieurs à ceux de France Télécom de 20 à 40 % comme en témoigne le procès-verbal du 12 mars 2007 du maire de la commune d'Ercée en Lamée, qui fait état d'une différence de 31,5 % entre le devis proposé par France Télécom et celui proposé par Solutel pour le lotissement « Les Fontaines » composé de 11 lots, ainsi que les devis transmis par Solutel dans sa saisine (cotes 149, 151 et 152).
14. Avant la définition d'une prestation spécifique, la fourniture par France Télécom du point d'adduction était intégrée aux prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle de l'installation des réseaux privés mais ne faisait pas l'objet d'une tarification distincte. Il apparaissait même que dans plusieurs affaires conclues entre France Télécom et des lotisseurs, la prestation n'apparaissait pas dans celles spécifiquement listées comme étant payantes. Par ailleurs, les unités de France Télécom de Cholet, Nantes et Angers ont répondu positivement et gratuitement aux demandes de fourniture de points d'adduction dans différents dossiers présentés par Solutel, y compris au cours de l'année 2006, soit après la mise en place par France Télécom d'un tarif national pour la fourniture de la localisation du point d'adduction.
15. Par ailleurs, les clients de Solutel ont fait l'objet de pressions, voire de rétorsions de la part des services régionaux de France Télécom.
16. Ainsi, certains clients de Solutel ont fait l'objet de pressions afin qu'ils recourent aux services de France Télécom pour les prestations d'ingénierie, de conseil, et de fourniture du point d'adduction, alors même que ces prestations avaient déjà été effectuées par la société Solutel. Le maire de la commune d'Ercée en Lamé a déclaré qu'un responsable de France Télécom lui a affirmé que France Télécom ne verserait pas à sa commune la redevance d'occupation du domaine public sur le lotissement en construction s'il contractait avec Solutel pour les prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle.
17. Enfin, certains résidents des lotissements où Solutel est intervenue ont eu de grandes difficultés à obtenir leur raccordement alors que l'annexe 3 du décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges de France Télécom prévoit que « France Télécom effectue les raccordements nécessaires pour assurer le service universel du téléphone dans les meilleurs délais et en tout état de cause conformément aux objectifs de qualité de service définis à l'article 13 ». Ce dernier fixe à 8 jours calendaires ce délai maximum. Or, certains clients de Solutel ont attendu plus d'un mois, voire jusqu'à trois mois, leur branchement au réseau de télécommunications ouvert au public.
18. Ainsi, le directeur technique de la SA Les Foyers d'Armor, client de Solutel, a apporté dans son procès-verbal du 20 mars 2007 le témoignage suivant : « Il est impossible de dire si les difficultés auxquelles nous avons été confrontés avec France Télécom pour le

raccordement de nos clients sont le résultat d'une mauvaise volonté de sa part ou d'une mauvaise organisation interne. Nous constatons cependant que le problème est toujours le même avec des retards de 1 mois et demi à 2 mois pour le raccordement de nos clients au réseau alors que les travaux ont été réalisés, que les immeubles ont été livrés et donc que le point de raccordement a été connu avant la réalisation des travaux. Dans l'exemple de la « Résidence du Centre » à Cléguer, nous avons obtenu au bout de 2 mois le raccordement au réseau des particuliers de cette résidence après plusieurs courriers démontrant à France Télécom que toutes les démarches préalables au raccordement final avaient été accomplies. Finalement, France Télécom s'est exécutée et a procédé au raccordement. Dans le cas du lotissement du « Tertre » à Radenac, qui comprend 12 pavillons livrés en juillet 2006, nous avons dû intervenir auprès du maire de la commune en septembre 2006 pour qu'il fasse pression auprès de France Télécom afin d'accélérer le raccordement que les particuliers attendaient depuis plus de 2 mois alors que France Télécom disposait du certificat de conformité de l'opération depuis le 31 mai 2006. Nous avons même réclamé à France Télécom des sommes indues réclamées à nos locataires pour les mises en service de leur téléphone ».

19. Pour un immeuble de Pontivy construit par le cabinet David, ce dernier déclare, dans un courrier adressé à Solutel le 26 octobre 2004, que l'agence commerciale de France Télécom s'est refusée à procéder au raccordement au réseau public des résidents de l'immeuble en l'absence de signature de son devis nommé « de recette de conformité » :

« L'ouverture d'une ligne à cette adresse par un nouveau résident s'est vu refusée à l'agence France Télécom au prétexte que l'immeuble n'avait pas été contrôlé par ses services techniques. Le traitement de ce dossier, dicit France Télécom, ne pouvant évoluer qu'avec la signature d'un devis nommé « recette de conformité » émis par ses services techniques.(...) Devant l'urgence à répondre à la demande de ligne des résidents et le refus persistant de l'opérateur, vous nous avez proposé de répondre positivement à leur devis. Il a été convenu que ce devis émanant de France Télécom serait signé et réglé par vous ».

20. La société Solutel a effectivement procédé au paiement du devis de France Télécom pour une prestation - la remise d'un certificat de conformité - qu'elle avait elle-même déjà réalisée. Ainsi qu'en a témoigné le cabinet David dans son courrier précité, dès que ce devis a été signé, « l'immeuble concerné a été rapidement raccordé au service public téléphonique ».

21. Dans le cas de l'opération de construction des immeubles « Le Clos du Printemps » et « Rue Louise Michel » à Auray, l'Office public départemental d'HLM du Morbihan, Bretagne Sud Habitat, s'est plaint auprès de France Télécom des difficultés de raccordement des utilisateurs finals de ces résidences dans un courrier du 21 mars 2006 dans les termes suivants :

« Le point de raccordement a été transmis par vos services en juillet 2004. Le procès-verbal de réception technique, le plan de récolement avec les adresses postales et le tableau de correspondance des câbles de branchement en attente dans les chambres vous ont été adressés par Solutel le 20 février 2006.

La remise des clés du site de l'opération sera réalisée le vendredi 24 mars 2006. Or, nous apprenons aujourd'hui, suite aux demandes formulées par nos futurs locataires auprès de France Télécom, que la mise en service ne peut se faire en dépit de l'exécution et l'achèvement des prestations de la Société Solutel.

Aussi, nous vous demandons d'assurer immédiatement la mise en service du réseau et de répondre favorablement à nos résidents.

Nous attirons votre attention sur le fait que Solutel a déjà posé les câbles de branchement abonné jusqu'aux chambres afin d'éviter aux clients le paiement et le délai supplémentaire induit par le déplacement d'un technicien chez chaque futur abonné ».

22. *Devant ces difficultés, Bretagne Sud Habitat a adressé le même jour un courrier à Solutel, où il lui demande de « régler immédiatement cette situation. A défaut, nous ne prendrons plus le risque de nous retrouver en situation similaire pour de nouvelles opérations, préjudiciable, en premier lieu, pour nos résidents et notre organisme ».*
23. *Dans un autre courrier de Bretagne Sud Habitat adressé le 27 avril 2006 à France Télécom, l'office de HLM fait à nouveau part de ses inquiétudes sur les retards de raccordement final de ses résidents lorsqu'il contracte avec Solutel :*

« Sur certaines de nos opérations, le prestataire mieux-disant est autre que France Télécom.

Néanmoins, dans le cadre du service universel dû par France Télécom, rien ne doit, en théorie, s'opposer au raccordement de nos locataires après prolongation dans le site de votre réseau et ce dans un délai raisonnable.

Or, je constate que ce délai est souvent exagérément long, laissant nos locataires sans téléphonie fixe pendant de nombreuses semaines après la remise des clés. A titre d'exemple, sur un groupe livré récemment sur la Commune d'Auray, nos locataires ont dû patienter 4 semaines 1/2 avant de pouvoir demander l'ouverture de leurs lignes car les travaux de prolongation de votre réseau dans le site n'avaient pas été réalisés dans les délais convenus, bien que les documents nécessaires à la réalisation de ceux-ci vous aient été adressés plus d'un mois avant la date de livraison de l'opération (il s'est donc écoulé 8 semaines 1/2 entre l'envoi des documents demandés et la prolongation de votre réseau alors que lorsque France Télécom se voit attribuer la prestation « Ingénierie + suivi + câblage + recette de conformité » seulement dix jours ouvrables, au plus, sont nécessaires) ».

24. *Dans un message électronique du 25 avril 2006 adressé à Solutel, un particulier, résident du lotissement des Domaines des prairies au lieu dit « Mane Kerverh », où est intervenue Solutel, indique avoir demandé son ouverture de ligne le 9 mars 2006 et avoir attendu 67 jours pour l'obtenir. Il précise :*

« - 17 mars 2006 : Passage d'un technicien de la société Fordum Landévant (56690), raccordement d'un câble de téléphone de la maison vers une chambre de tirage à l'extérieur du lotissement.

Le technicien se rend compte que le lotissement n'est pas raccordé au réseau France Télécom.

Rien n'empêche le raccordement, il y a plusieurs chambres de tirage avec fourreaux et aiguilles jusqu'au poteau France Télécom (environ 150 m).

Depuis le 17 mars et après une dizaine d'appels au service technique de France Télécom (...), France Telecom m'informe que le dossier est bloqué en me donnant plusieurs explications :

- problème de règlement de la société Solutel qui n'a pas payé une facture !!!!*
- problème technique avec la société Solutel !!!!!*
- 25 avril 2006: Dossier bloqué, il y a toujours un problème avec la société Solutel ».*

25. Dans un courrier du 27 février 2007, le propriétaire de la résidence « les Pépises » à St Marcel fait part à Solutel des difficultés rencontrées par ses locataires pour obtenir leur transfert ou leur abonnement auprès de France Télécom. Il précise que les premières demandes ont été faites durant la première semaine de janvier 2007 et que les lignes ont été finalement installées durant la semaine du 19 au 26 février 2007 à la suite de plusieurs interventions de sa part. Pour expliquer ces retards, il écrit : *« il apparaît clairement que le procès-verbal de réception technique de la résidence Les Pépises, que vous avez adressé à France Télécom le 21 décembre 2006 et dont j'ai eu copie, a été bloqué et n'était pas enregistré au niveau des plates-formes d'appel. La plate-forme 10-1h indiquait à nos locataires que le propriétaire n'avait pas fait son travail, ce qui était très gênant, et vous comprendrez que je ne pouvais que reporter sur vous cette affirmation ».*
26. Le 17 avril 2007, France Télécom a exigé d'une agence de location de voitures à Lanester, franchisée du groupe Citer, la signature d'un devis de 453 euros pour des prestations de conseil en ingénierie, de suivi des travaux et de recette de conformité alors que le cabinet de géomètre Huyban avait passé contrat avec Solutel pour ces prestations qui avaient été exécutées, comme en atteste la transmission par Solutel à France Télécom d'un procès-verbal de réception technique en date du 7 février 2007. France Télécom en faisait un préalable indispensable au transfert de la ligne de cet abonné sur le lotissement concerné. Pourtant, l'agence n'est que locataire de locaux dans cette nouvelle zone commerciale et non le promoteur du projet à qui incombe la création du réseau de télécommunications sur le domaine privé et son branchement au réseau ouvert au public. Lors d'un rendez-vous technique sur place le 13 avril 2007, le technicien de la société Laudren qui travaille pour France Télécom a déclaré ne rien pouvoir faire et a précisé que France Télécom devait venir faire une étude, ainsi qu'en témoigne le procès-verbal d'audition de la responsable de l'agence Citer du 2 mai 2007.
27. L'agence Citer, qui avait procédé au déménagement de tout son matériel ainsi que de ses enseignes dans ses nouveaux locaux, à l'exception des téléphones et des équipements informatiques, a donc été contrainte de demeurer dans ses anciens locaux, de qualité médiocre et sans enseigne. Enfin, le cabinet Huiban, qui représentait en 2004 près de 20 % du chiffre d'affaires de la société Solutel, s'est interrogé sur le maintien de ses relations avec cette dernière, en dépit de l'entière satisfaction que lui apportent les prestations de Solutel, en raison de ces retards de raccordement.
28. La société Solutel a alors pris à sa charge, par un règlement effectué le 27 avril 2007, le devis de 453 € envoyé à l'agence Citer par France Télécom pour des prestations qu'elle avait réalisées elle-même. Très rapidement, la situation a été débloquée : un rendez-vous a été pris par des agents de la société Cegelec pour procéder au transfert de la ligne téléphonique le mercredi 9 mai. Interrogé sur ce cas, le service juridique de France Télécom a apporté les explications suivantes dans un courrier électronique du 7 mai 2007 : *« Il apparaît que la demande de transfert de ligne de la société Citer a bien été enregistrée par France Télécom. Toutefois, l'unité en charge de traiter cette demande n'a pas pris en compte le procès-verbal de réception technique établi par la société Solutel. Cette erreur humaine a conduit France Télécom à émettre un devis pour proposer à la société Citer de contrôler la conformité de ses travaux de génie civil avant le raccordement téléphonique ».*

2. LES MESURES CONSERVATOIRES PRONONCÉES PAR LE CONSEIL

29. Le 13 avril 2007, France Télécom a proposé des engagements visant, d'une part, à abaisser le tarif de la prestation de fourniture du point d'adduction à 143,66 euros HT au lieu de

242 euros HT, et d'autre part, de répondre aux demandes de fourniture des points d'adduction dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de son devis signé. Cette proposition a été considérée comme insuffisante pour deux raisons. D'une part, aucune méthode de calcul de ces tarifs n'était proposée, la diminution du prix figurant dans l'engagement n'étant justifiée par aucun élément concret. D'autre part, aucun engagement n'était proposé s'agissant des pratiques de dénigrement, de pression et de rétorsions à l'égard de Solutel, France Télécom considérant le problème réglé compte tenu des directives données à son unité régionale de Bretagne alors que d'autres incidents, postérieurs à ce rappel à l'ordre, avaient été signalés. Le Conseil a donc estimé, dans la décision n° [07-MC-03](#) du 7 juin 2007, que les engagements proposés n'étaient pas de nature à satisfaire ses préoccupations de concurrence.

30. Le Conseil a considéré, dans la même décision, que *« les services de France Télécom ont à plusieurs reprises dénigré, auprès des clients de la société Solutel, la capacité des gérants de cette société à fournir des services d'ingénierie, de conseil et de contrôle d'installations de télécommunications »* et que *« des pressions ont été exercées par les services de l'unité régionale Bretagne de France Télécom directement auprès de divers intervenants afin de les dissuader de contracter avec Solutel »*. Il a par ailleurs estimé *« qu'en l'état de l'instruction la tarification par France Télécom des "Prestations de fourniture du point de raccordement avec déplacement pour tout type de demande (ZAC, LOT, immeubles)" apparaît, d'une part, comme étant appliquée de façon discriminatoire. Elle est d'autre part susceptible d'évincer les entreprises qui, comme la société Solutel, tentent d'entrer sur le marché des services de conseil, d'ingénierie et de contrôle technique des installations de télécommunications »*.
31. Concluant que ces pratiques étaient *« de nature à entraver l'entrée sur ce marché d'une société concurrente »*, et que *« l'atteinte grave et immédiate établie (...) ne peut être prévenue que par la cessation des pratiques de dénigrement et des pratiques de discrimination de France Télécom à l'encontre de Solutel »*, le Conseil a en conséquence enjoint à France Télécom, à titre conservatoire, *« de faire cesser toute pratique de dénigrement à l'encontre de la société Solutel et de s'assurer, par tout moyen, du respect de cette injonction par ses unités régionales de réseau »*, *« de suspendre (...) l'application du tarif de la prestation appelée "fourniture de PR avec déplacement" dans son "Recueil des prestations – domaine Immobilier" »*, et *« de répondre aux demandes de communication du point d'adduction permettant le raccordement que lui adressera Solutel dans les 15 jours suivant la transmission par cette dernière du plan de situation, du plan de masse et du descriptif succinct des opérations projetées ; de procéder au raccordement au réseau ouvert au public des résidents des sites sur lesquels est intervenue Solutel dans les 8 jours calendaires à compter de la date de la demande de branchement, dès lors que Solutel aura transmis à France Télécom le plan de récolement des ouvrages et leur certificat de conformité ; de faire cesser toute pratique consistant à réclamer aux clients de Solutel ou aux résidents des sites sur lesquels Solutel est intervenue, le paiement de prestations déjà réalisées par cette dernière et de s'assurer, par tout moyen, du respect de cette injonction par ses unités régionales de réseau »*.
32. La société France Télécom a formé un appel contre la décision n° [07-MC-03](#) du Conseil de la concurrence. Par un arrêt du 13 juillet 2007, la cour d'appel de Paris a rejeté l'appel au motif était qu'il était sans objet compte tenu du désistement de la société Solutel.

D. LA MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE D'ENGAGEMENTS DANS LE CADRE DE LA PROCÉDURE AU FOND

1. L'ÉVALUATION DES PRÉOCCUPATIONS DE CONCURRENCE

33. France Télécom a proposé, dans le cadre de la procédure au fond, de compléter la proposition d'engagements qu'il avait faite initialement. En application des dispositions de l'article R. 464-2 du code de commerce, le rapporteur, après avoir exposé lors de la séance orale consacrée à l'examen des mesures conservatoires une évaluation préliminaire des pratiques en cause, a précisé ses préoccupations lors de l'audition de France Télécom en date du 25 mars 2008.
34. Il y a été constaté que France Télécom était susceptible d'avoir mis en œuvre des pratiques de dénigrement, de pressions sur les clients de la société Solutel et d'application discriminatoire d'une tarification pour des «*Prestations de fourniture du point de raccordement avec déplacement pour tout type de demande (ZAC, LOT, immeubles)*» constitutifs d'un abus de la position dominante occupée par France Télécom, opérateur historique détenant toujours une position dominante sur la plupart des marchés de la téléphonie fixe, ayant pour objet ou pour effet d'exclure un concurrent sur le marché de l'ingénierie, du conseil et du contrôle technique d'installations téléphoniques réalisées sur le domaine privé, prohibé par l'article L. 420-2 du code de commerce.

2. LES ENGAGEMENTS PROPOSÉS PAR FRANCE TÉLÉCOM

35. France Télécom a présenté, par une lettre enregistrée le 30 avril 2008, une proposition d'engagements. Ces engagements ont été publiés sur le site Internet du Conseil le 28 mai 2008, accompagnés d'un résumé, à l'intention des tiers potentiellement intéressés susceptibles de présenter des observations. Aucun tiers n'a présenté d'observations durant le délai imparti.
36. Parallèlement à la consultation du marché, la proposition d'engagements a été adressée au commissaire du Gouvernement et à l'ARCEP.
37. Une version légèrement modifiée de ces engagements, tenant compte des débats lors de la séance du 9 septembre 2008, a été transmise au Conseil par un courrier en date du 24 septembre 2008. C'est cette dernière version qui est exposée ci-dessous.

« Les engagements proposés par France Télécom portent :

- sur les prestations de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique ;

- 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 ;

- sur les délais des prestations d'étude de câblage et de pose du câble dans le cadre du raccordement du client final.

« I. Les 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.

France Télécom propose de s'engager à effectuer cet envoi dans un délai maximal de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la demande complète.

La prestation de fourniture de localisation du PAR 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 point d'adduction au réseau téléphonique avec déplacement

Dans le cadre de cette prestation, l'identification de la localisation du point d'adduction au réseau téléphonique est effectuée avec et après déplacement in situ.

La localisation du point d'adduction au réseau téléphonique 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 point d'adduction au réseau téléphonique identifié a priori répond effectivement aux besoins de disponibilité et de dimensionnement et, dans le cas contraire, d'identifier un autre point d'adduction au réseau téléphonique répondant à ces besoins ;*
- de vérifier si l'état du point d'adduction au réseau téléphonique 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 point d'adduction au réseau téléphonique (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 point d'adduction au réseau téléphonique.

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 point d'adduction au réseau téléphonique, (ii) le déplacement jusqu'au point d'adduction au réseau téléphonique, (iii) les opérations de vérification et de marquage dans le point d'adduction au réseau téléphonique et (iv) la production et l'envoi du document cartographique sur lequel le point d'adduction au réseau téléphonique est identifié.

Le coût de la plupart de ces opérations est selon France Télécom un coût d'intervention de ses personnels, 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 en référence le tarif horaire (aux jours et heures ouvrables) de ses techniciens d'intervention, tel que fixé dans la décision tarifaire n° 2003091 du 22 juillet 2003 « 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 en référence le forfait de déplacement de ses techniciens d'intervention, tel qu'il a été fixé dans cette même décision tarifaire n° 2003091, 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).

France Télécom propose de s'engager à facturer sa prestation de fourniture de localisation du PAR avec déplacement à un tarif unitaire orienté vers ces éléments de coûts.

Ce tarif unitaire 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 unitaire 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 de 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.

(2) Prestation de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique 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) du (1) 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 orienté vers ces éléments de coûts, 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.

(3) Prestation de fourniture de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique aux particuliers pour leurs maisons individuelles

Cette prestation est effectuée avec ou sans déplacement in situ à la demande du particulier.

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 point d'adduction au réseau téléphonique 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 UPR¹ 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.

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. Les 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.

¹ UPR : unité de pilotage régionale.

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. »

II. Discussion

38. Selon les dispositions du I de l'article L. 464-2 du code de commerce dans leur rédaction issue de l'ordonnance du 4 novembre 2004, le Conseil de la concurrence « *peut accepter des engagements proposés par les entreprises ou organismes et de nature à mettre un terme aux pratiques anticoncurrentielles* ».
39. Les engagements proposés par France Télécom diffèrent de ceux qui avaient été proposés au Conseil de la concurrence le 13 avril 2007 et examinés dans sa décision n° [07-MC-03](#) du 7 juin 2007. Ils précisent en effet le périmètre de la prestation de fourniture de la localisation du point d'adduction au réseau téléphonique et prévoient la mise en place d'un certain nombre de processus opérationnels destinés à éviter que des entreprises placées dans la même situation que la société Solutel ne se trouvent exposées aux mêmes obstacles.

En ce qui concerne la fourniture de prestations de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique

40. Par rapport aux engagements proposés en 2007, France Télécom s'engage désormais à inscrire dans le recueil des prestations du domaine immobilier une prestation de fourniture de la localisation du point d'adduction au réseau téléphonique sans déplacement, qui n'existait pas auparavant. En effet, seule existait une prestation avec déplacement, qui, comme cela a été constaté ci-dessus, avait été créée à titre expérimental en Bretagne pour un prix de 241,73 € HT puis ensuite étendue à tout le territoire dans le catalogue du 1^{er} janvier 2006. Or, il ressort de l'exemple de la société Solutel qu'un déplacement d'un intervenant de France Télécom n'est pas nécessaire dans tous les cas et plusieurs éléments au dossier suggèrent que, en ce qui la concerne, France Télécom ne facture pas systématiquement cette prestation. Dans le protocole transactionnel conclu avec France Télécom le 6 juin 2007, la société Solutel a d'ailleurs obtenu que France Télécom lui propose une prestation sans déplacement.
41. Dans ces conditions, une offre limitée à la prestation avec déplacement était susceptible de constituer un obstacle sérieux à l'entrée sur le marché pour les sociétés qui, comme Solutel, souhaiteraient offrir aux propriétaires ou promoteurs des prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle des installations de communication. L'engagement de France Télécom permet donc à ces concurrents potentiels de choisir le type de prestation à laquelle ils veulent recourir, compte tenu de leurs caractéristiques respectives et du contexte dans lequel ils y ont recours, étant rappelé que France Télécom n'admet, concernant cette prestation, qu'une obligation de moyen vis-à-vis du demandeur, contrairement à la prestation avec déplacement pour laquelle elle a une obligation de résultat. Même si la réalisation de cette prestation requiert une certaine technicité et une connaissance des

réseaux de l'opérateur historique, il ne peut être exclu que de nouveaux entrants sur le marché soient en mesure de l'exploiter efficacement.

42. France Télécom s'engage par ailleurs à orienter le tarif auquel il facture ces prestations vers les seuls coûts qu'il supporte pour sa fourniture, soit les frais administratifs de recherche pour la localisation *a priori* du point d'adduction au réseau téléphonique. Cet engagement est de nature à prévenir les risques de discrimination entre les services de France Télécom et les entrants potentiels. Le Conseil prend acte du fait que la prestation sans déplacement serait ainsi facturée 15 €
43. En ce qui concerne la prestation avec déplacement, France Télécom en précise le périmètre et les éléments de coût qu'il supporte et orientera vers ces coûts la facturation de cette prestation, soit les frais administratifs de recherche pour la localisation *a priori* du point d'adduction au réseau téléphonique, auxquels s'ajoutent le coût d'une heure d'intervention et le coût d'un déplacement. Pour ces deux derniers éléments de coût, France Télécom se réfère à une décision tarifaire de 2003 homologuant le prix des prestations assurées par le personnel de France Télécom. Comme pour la prestation sans déplacement, cet engagement est de nature à prévenir les risques de discrimination entre les services de France Télécom et les entrants potentiels.
44. Le Conseil prend acte du fait que la prestation avec déplacement serait ainsi facturée 126 € à la date de prise d'effet des engagements et que ce tarif resterait inchangé tant que les éléments de coûts issus de la décision tarifaire de 2003 ne seraient pas actualisés.
45. France Télécom s'engage également à fournir cette prestation, avec ou sans déplacement, dans un délai de quinze jours.

Sur la gestion des demandes de localisation du point d'adduction au réseau téléphonique, et le cas échéant des réclamations des demandeurs au sein d'un « guichet unique », et les délais de raccordement du client final

46. Il ressort des préoccupations de concurrence que l'offre, par la société Solutel, de prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle des installations de communication a suscité l'hostilité des anciens collègues et collaborateurs des fondateurs de cette société, hostilité qui s'est traduite par le dénigrement des compétences de Solutel, ainsi que par des pressions et des rétorsions sur ses clients. France Télécom s'engage, pour éviter que de telles situations se reproduisent, à centraliser les demandes de fourniture de localisation du point d'adduction auprès d'un guichet unique pour l'ensemble du territoire métropolitain, physiquement et fonctionnellement séparé des différentes unités de pilotage régionales (UPR) qui commercialisent les prestations du recueil des prestations du domaine immobilier, parmi lesquelles les prestations d'ingénierie, de conseil et de contrôle des installations de communication. Cette solution a déjà été expérimentée en application du protocole transactionnel conclu entre France Télécom et les dirigeants de Solutel, qui évitent ainsi tout contact direct avec les personnels de France Télécom dont ils sont personnellement connus et dont ils concurrencent directement l'activité.
47. Le Conseil considère qu'une telle solution, qui instaure un filtre entre les nouveaux entrants et les services de France Télécom directement concurrencés ainsi qu'un système de contrôle centralisé des modalités d'ouverture à la concurrence de ce marché, permettra d'éviter la répétition des problèmes de concurrence identifiés. De plus, France Télécom s'engage à se livrer à 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 » et à transmettre un rapport dans un délai de deux mois afin de mettre le Conseil en situation d'apprécier la bonne mise en œuvre de ce dispositif.

48. Les mesures de rétorsion mises en place à l'égard des clients de Solutel ont notamment pris la forme de délais excessifs de raccordement des installations concernées au réseau téléphonique. En conséquence, les engagements portent également sur les délais nécessaires au raccordement des installations pour lesquelles la localisation du point d'adduction au réseau a été demandée par un autre prestataire que France Télécom. France Télécom distingue à cet égard d'une part, les délais nécessaires à la réalisation de l'étude de câblage et à la pose du câble dans le cadre du raccordement du client final, et d'autre part, le délai de raccordement de l'utilisateur final au réseau téléphonique.
49. S'agissant du premier type de délai, France Télécom s'engage à effectuer les prestations nécessaires dans un délai maximum de 28 jours, délai qui n'introduit pas de discrimination dans la mesure où il est équivalent dans le cas où l'ensemble de la prestation est réalisé par France Télécom, ainsi que le confirme l'ARCEP.
50. S'agissant du raccordement du client final, le Conseil prend acte du fait que, conformément aux obligations pesant sur elle au titre des dispositions du code des postes et des communications électroniques relatives au service universel, France Télécom s'engage à le réaliser dans un délai de huit jours.
51. Au total, le Conseil considère que les engagements pris par la société France Télécom répondent aux préoccupations de concurrence soulevées dans cette affaire et présentent un caractère crédible et vérifiable. Les engagements sont annexés à la présente décision dont ils font partie intégrante.

DÉCISION

Article 1^{er} : Le Conseil accepte les engagements présentés par la société France Télécom. Ces engagements, rendus obligatoires par la présente décision dès sa notification, font partie intégrante de cette décision et sont reproduits en annexe.

Article 2 : Il est mis fin à la procédure enregistrée sous le numéro 06/0078F.

Délibéré sur le rapport oral de M. Binet, par Mme Perrot, vice-présidente, présidente de séance, Mmes Behar Touchais et Xueref, MM. Flichy et Honorat, membres.

La secrétaire de séance,
Marie-Anselme Lienafa

La vice-présidente,
Anne Perrot

Affaire n° 06/0078F

Engagements proposés par France Télécom

Les présents engagements de France Télécom, soumis en application des dispositions des articles L. 464-2-I et R. 464-2 du code de commerce, visent 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 de 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 s'engage, 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.

France Télécom s'engage à effectuer cet envoi dans un délai maximal de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la demande complète.

La prestation de fourniture de localisation du PAR 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 s'engage 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 prend 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 prend 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 affecte un temps moyen d'intervention de 1 heure pour l'opération (iii) et de ¼ heure pour les opérations (i) et (iv).

France Télécom s'engage à facturer sa prestation de fourniture de localisation du PAR avec déplacement à un Tarif Unitaire orienté vers ces éléments de coûts.

Ce Tarif Unitaire 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 Unitaire 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.

(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) du (1) ci-dessus.

Sur ces bases, et comme convenu avec et appliqué à Solutel, France Télécom facturera sa prestation de fourniture de localisation du PAR sans déplacement à un Tarif Unitaire orienté vers ces éléments de coûts, 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.

(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.

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 s'engage :

- 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 s'engage 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 s'engage 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.

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 s'engage 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 de 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.
