



**Réponse de Free à la consultation publique sur les  
« Trente propositions afin d'améliorer les offres faites  
aux consommateurs de services de communications  
électroniques et postales » initiée par  
l'Autorité de régulation des communications  
électroniques et des postes**

**26 novembre 2010 – 14 janvier 2011**

## Synthèse

Si nul n'est prophète dans son pays, Free retire toutefois des nombreux échanges avec les acteurs internationaux s'intéressant au « cas » Français qu'il s'agit globalement d'un des marchés les plus compétitifs au niveau mondial, par qualité et la richesse des offres, les débits accessibles, le niveau d'innovation, la couverture du territoire et une tarification attractive.

C'est ainsi que le rapport qualité / prix des offres haut débit fixe est l'un des meilleurs d'Europe, en dépit d'une pression fiscale particulièrement forte. L'intensité concurrentielle du marché est encore dynamisée par l'arrivée récente de nouveaux acteurs qui bénéficient d'une excellente fluidité du marché.

Sur le fixe, les principaux axes d'amélioration nous semblent désormais être :

- **L'amélioration de la qualité de service des offres de gros** en livraison et service après vente, dans un contexte où le standard du marché est désormais structuré autour d'offres multiservices ne pouvant se satisfaire d'un niveau « continuité électrique » ;
- La généralisation des offres d'abondance vers les mobiles que l'initiative de Free a déclenchée, devant déboucher sur **un rapide abaissement des terminaisons d'appels mobiles** dont le modèle économique récemment publié par l'Autorité a démontré la possibilité ;
- **Le maintien de la fluidité du marché** malgré la généralisation d'offres quadruple play dont les contrats sont à ce jour particulièrement verrouillants pour les consommateurs ;
- **Une meilleure lisibilité du plan de numérotation**, en encourageant le recours aux 08 Libre Appel pour les services après vente et les services publics. Free est prête à accompagner toute initiative en ce sens porteuse d'efficacité.



**Le marché du mobile est en revanche particulièrement sclérosé en France.** L'arrivée de Free en tant que quatrième opérateur mobile pourrait faire bouger les lignes du marché. Plusieurs mesures de transparence et de fluidification sont d'ores et déjà indispensables :

- **L'encadrement d'engagements (et réengagements) d'une durée supérieure à un an** qui rendent l'abonné captif
- **L'absence de réengagement longue durée « tacite » sans accord express de l'abonné** (tenant compte de la réserve exprimée au point précédent) ;
- **Le découplage entre points de fidélité et réengagement ;**
- **L'identification de la part de facturation liée à la subvention du terminal et de celle liée aux services de communication ;**
- **La suppression de « l'air-time »** pour les appels vers les SVA Libre appel.

Free tient à souligner que **les principaux enjeux pour les consommateurs relèvent principalement des marchés de gros.**

**La généralisation des offres d'abondance fixe vers mobile et mobile vers mobile ne pourra être une réalité pour le consommateur que si les plafonds de terminaison d'appel mobile, actuellement fixés à 3 c€ par minute jusqu'à l'été 2011, évoluent sensiblement.** Le modèle publié par l'Autorité permet de calculer un coût de production de l'ordre de 0,75 c€ par minute. Fixer un plafond de TA < 1c€ à partir de l'été 2011 permettrait de libérer les usages au bénéfice des consommateurs, étant précisé que les revenus de Terminaison entrante des opérateurs mobiles (prix x quantité) augmenteront mécaniquement, sur le modèle de l'abondance fixe.

**L'amélioration de la qualité de service du haut débit est un paramètre essentiel qui n'a pas été efficacement adressé par l'Autorité dans le cadre des deux précédents cycles d'analyse des marchés.** Les opérateurs alternatifs sont en effet captifs de la qualité de l'offre de référence de dégroupage (production, débits, SAV). L'offre de référence de France Télécom est pourtant régulée par l'Autorité (analyse de marché 4) qui peut imposer :

- Des délais de production efficaces et non discriminatoires par rapport aux offres de détail Orange triple et quadruple play ;
- Le référencement des opérateurs tiers comme sous-traitants pour le SAV de la partie terminale des lignes ;
- Une garantie de moyens de la part de France Télécom pour assurer la qualité des lignes (affaiblissement, défauts non francs) ;
- Une garantie de moyens de la part de France Télécom pour la détection et le traitement des perturbateurs électromagnétiques.

**La lisibilité des tarifs des communications vocales implique une refonte cohérente avec les usages du plan de numérotation. Ce dernier est en effet devenu illisible,** notamment en tranche 09 et à partir des mobiles. La charge inhérente aux numéros à trafic explosif (plus de 24h d'appel

par numéro par jour) et asymétrique intégrés aux forfaits doit pouvoir être recouvrée sur le marché de gros, via le mécanisme de départ d'appel que l'Autorité avait recommandé il y a une dizaine d'années en matière d'accès commuté à Internet. Dans le prolongement des interrogations des parlementaires sur le recours limité des services publics aux numéros libre appel de type 0808, **il convient également d'encourager l'utilisation de tranches 08 Libre Appel pour les services après vente « gratuits » et aux services publics.**

Afin de répondre efficacement aux évolutions des usages, le coût et le financement de l'acheminement du trafic data dans un contexte d'explosion de la demande nécessite d'écraser les coûts de la collecte bitstream IP (analyse de marché 5), et une régulation de la terminaison data sur les réseaux fixes (besoin de transparence et d'objectivité du marché).

Au final, **améliorer les offres faites aux consommateurs suppose avant tout de maintenir un contexte permettant une concurrence loyale entre les opérateurs.** Cela implique pour le régulateur de focaliser ses efforts sur la résolution des dysfonctionnements sur les marchés de gros, l'action sur les marchés de détail ne relevant pas du service universel relevant principalement de la DGGCRF qui, via le Conseil National de la Consommation auquel pourrait être associé l'Autorité, dispose d'une vue transversale des problématiques consuméristes.

Cette action sur les marchés de gros nécessite :

- Une économie raisonnable des offres ADSL (baisse des tarifs des offres de gros, dont les niveaux actuels ne semblent pas refléter les gains de productivité),
- Une qualité de service des offres de gros non discriminatoire,
- Plus généralement une attention « pro-concurrentielle » des autorités de concurrence.

**La tendance actuelle est particulièrement inquiétante pour le maintien d'une concurrence effective, au bénéfice des consommateurs, notamment en zones de moyenne et faible densité :**

- L'économie du dégroupage permet difficilement une extension géographique large (loyer mensuel, petits tarifs, LFO, ...);
- Le bitstream est fourni à des conditions rédhibitoires et provoquent un ciseau tarifaire ;
- Les parts de marché des opérateurs alternatifs en zones non dégroupées ou récemment dégroupées sont très faibles ;
- La plupart des offres de co-investissement FTTH proposées par l'opérateur dominant sur les infrastructures constitutives de l'accès à l'abonné (desserte terminale, génie civil, points de mutualisation) excluent mécaniquement des opérateurs tels que Free du marché local ;
- Une attention du régulateur est indispensable pour inverser la tendance dans ces zones, en actionnant judicieusement les trois leviers complémentaires que sont le FTTH, LFO et dégroupage, et enfin bistream.

Dans ce contexte, les mesures identifiées par l'Autorité appellent les commentaires de Free sur les éléments suivants.



## 1 – Transparence, qualité et disponibilité des services

La plupart des mesures tarifaires et contractuelles proposées par l’Autorité nous semblent aller dans le bon sens. Pour celles qui ne seraient pas d’ores et déjà effectives, Free est susceptible de s’engager à les mettre en œuvre sous réserve d’engagements symétriques de la part des autres opérateurs, notamment pour les mesures suivantes :

### [01] Information contractuelle transparente et exhaustive

Il serait souhaitable que l’information contractuelle soit accessible sans avoir à initier un processus de souscription ou de transmission d’informations personnelles. Chez Free, ces informations sont accessibles dès le portail consacré aux offres.

### [04] Accord exprès en cas de réengagement

Le réengagement, et d’une manière générale tout engagement portant sur des durées au delà de 6 mois constituent des frein à la fluidité du marché en réduisant drastiquement la capacité du consommateur à faire jouer la concurrence à son profit. Il apparaît dès lors nécessaire de les conditionner à l’accord exprès du consommateur.

Le choix du support (électronique ou papier) par lequel le client manifeste son accord doit toutefois être compatible avec le mode de gestion privilégié par l’opérateur. En particulier, dans l’hypothèse où l’opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l’abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l’occasion du Grenelle de l’Environnement.

Au-delà de ce point, nous pensons nécessaire d’aller plus loin en supprimant la possibilité de mettre en œuvre des engagements ou réengagement d’une durée supérieure à un an. Les pratiques se multiplient pour rendre captif l’abonné, en obligeant l’abonné à souscrire un contrat le plus souvent de deux ans en échange d’un rabais tarifaire, de l’utilisation de ses points de fidélisation pour acquérir le terminal plus innovant, tout en maintenant des pénalités de résiliation fortes. Et la loi Chatel n’a pas permis d’obtenir une réelle amélioration de ces pratiques. Dans cet esprit, nous estimons qu’il ne faut plus permettre d’engagement et réengagement supérieur à un an dans les contrats de services de communications électroniques.

**[05] Accès au profil de consommation détaillé**

L'accès au profil de consommation est légitime. Il doit toutefois s'effectuer selon des modalités privilégiant l'efficacité et compatibles avec le mode de gestion abonné en vigueur chez les opérateurs.

La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur. En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.

**[06] Inscription ou non dans l'annuaire universel**

Il conviendra probablement de clarifier la situation entre les marchés fixe (opt-out) et mobile (opt-in), surtout dans une perspective de contrats convergents quadruple-play.

**[07] Information sur les conséquences d'une résiliation anticipée**

Le contrat Free est un contrat forfaitaire mensuel, résiliable à tout moment sans autre engagement que celui de régler le cas échéant les frais d'activation si l'abonné a souhaité les reporter en fin de contrat. Et il nous paraît effectivement utile que les clients soumis à des contrats à durée déterminée bénéficient d'une information sur les conséquences d'une résiliation anticipée.

La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur. En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.

**[08] Information sur le montant du en cas de résiliation**

Contrairement au marché mobile, l'activation d'un abonné sur le marché fixe est inducteur de coûts spécifiques qu'il nous semble pas pertinent, d'un point de vue impact sur le parc d'abonnés, de recouvrer via le récurrent de l'abonnement puisqu'il pénaliserait au final l'ensemble du parc installé. A cet égard, il est à relever que les modalités de mutualisation des accès FTTH préconisées par l'Autorité, privilégiant en zones denses – c'est à dire sur l'écrasante majorité des accès en premières phases déploiement - une intervention au niveau de chaque immeuble, vont impacter à l'avenir le montant de ces frais en les



rapprochant des niveaux pratiqués par d'autres industries de réseaux (énergie, adduction en eau...).

La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur. En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.

#### **[09] Existence et tarification raisonnable d'offres sans engagement**

Le contrat Free est un contrat forfaitaire mensuel, résiliable à tout moment sans autre engagement que celui de régler le cas échéant les frais d'activation si l'abonné a souhaité les reporter en fin de contrat.

Sur le marché mobile, il nous semble indispensable de veiller à une meilleure fluidité du marché. Cela passe par de véritables offres sans engagements, ou à très faible durée d'engagement, qui à ce jour restent sensiblement en retrait par rapport aux offres à engagement annuel voire pluri-annuel. Et ce d'autant plus que comme l'ont démontré les marchés scandinaves, des contrats à faible durée d'engagement ne portent nullement atteinte à la rentabilité des opérateurs misant sur l'efficacité de leurs offres.

#### **[12] Séparation des factures liées au terminal et à la fourniture de services de communication électroniques**

Cette question est légitime, dans la mesure où au fil des années le mobile est devenu un produit de consommation courante qui a considérablement gagné en complexité, impactant d'autant plus sensiblement le budget des ménages que sa durée de vie « commerciale » s'est raccourcie par sa mue en « Smartphone » qu'il convient de renouveler régulièrement pour bénéficier de nouvelles fonctionnalités.

La plupart des offres de renouvellement s'apparentent à des offres de financement, telles par exemples les nouvelles formules de LOA en vigueur sur le marché automobile qui permettent aux constructeurs de s'assurer d'un taux de renouvellement de flotte répondant à leurs attentes. Sans pour autant être interdits, de tels contrats sont cependant encadrés : ainsi les différentes composantes du contrat de financement sont clairement dissociées et font apparaître le TEG applicable.

Il apparaît souhaitable d'étendre le bénéfice d'un dispositif qui a fait ses preuves aux contrats de communications électroniques embarquant le financement d'un terminal.

Toutefois, la création d'une commission d'étude, telle que proposée par l'Autorité, ne paraît pas indispensable<sup>1</sup>. Cela risque même d'être contreproductif dans la mesure où le droit de la consommation et le droit de la concurrence sont suffisants, en première approche, pour assurer la sincérité des factures. En tout état de cause, le Conseil National de la Consommation semble d'une manière générale être l'enceinte la plus appropriée pour débattre de ces éléments.

Free est pour sa part favorable qu'une telle mesure déjà en vigueur dans d'autres secteurs soit transposée aux communications électroniques par la voie législative dès que possible.

Le sujet de la qualité de service doit quant à lui être appréhendé avec précaution dans un contexte où ni l'Autorité ni les fédérations professionnelles ne semblent être outillées, actuellement, pour définir des indicateurs univoques, auditables et non manipulables :

**[02] L'Autorité prévoit de limiter l'usage des termes « Internet » et « illimité »**

Une interprétation trop rigoureuse parce que technocrate d'une telle orientation risque de se retourner contre le consommateur et l'aménagement du territoire. A l'heure où les parlementaires, notamment des zones rurales, appellent de leurs vœux une couverture homogène du territoire, il n'est pas exclu que cette mesure interdise de fait la commercialisation d'offres Internet illimitées mobiles ou fournies en bitstream.

**[03] Information sur les débits disponibles en avant vente et après souscription**

Pour ce qui concerne l'avant-vente, cette mesure est inapplicable sur le marché de détail tant que l'Autorité n'aura pas imposé des obligations similaires à France Télécom sur les marchés de l'accès, dont notamment le dégroupage.

Il conviendra également d'être particulièrement vigilant sur le périmètre et la valeur de l'information délivrée par les fournisseurs aux prospects, qui ne pourra n'être qu'indicative dans la mesure où le débit effectif est fortement dépendant de la qualité du branchement abonné (segment entre le point de concentration – situé généralement sur le domaine public – et le local de l'abonné) qui en application de la réglementation en vigueur est du ressort de l'abonné ou de son propriétaire / copropriété. Les normes actuelles de construction (NF C 15-100) imposent la séparation dans des gaines distinctes des courants forts et faibles pour éviter les interférences électro-magnétiques qui influent sur la qualité des services fournis. Dans la pratique, force est de constater que la mise en conformité du parc ancien n'est que très partielle. Il serait souhaitable que dans le cadre de ses missions d'informations des consommateurs, et à l'instar de ce qui est pratiqué dans le secteur de

---

<sup>1</sup> Clémenceau ne disait-il pas que le meilleur moyen d'enterrer un sujet était de créer une commission ad-hoc ?



l'énergie, l'Autorité puisse sensibiliser les consommateurs sur la nécessité de disposer d'une installation conforme aux normes en vigueur. Free est d'ores et déjà disposée à accompagner toute initiative pertinente et efficace en ce sens.

Après souscription, l'information sur les débits est d'ores et déjà disponibles via l'équipement d'accès, dont les dernières générations embarquent des outils plus fins et précis d'analyse (cf. annexe 1) et de diagnostic de connexion.

**[13] Harmonisation « dans le temps » des indicateurs de qualité de service**

Free estime que toute publication manipulable peut induire un préjudice commercial ; l'harmonisation doit être un pré-requis avant toute obligation de publication.

**[14] Publication d'indicateurs de qualité de service Internet**

Des services de mesure comme ceux proposés depuis une décennie par le site grenouille.com, privilégiant une approche reposant sur l'abonné ou l'Institut National de la Consommation existent déjà ; la spécification d'indicateurs pertinents plus détaillés paraît hors de portée compte tenu de l'évolution permanente des technologies IP, non figées par rapport au service téléphonique.

**[15] Créer une commission pour identifier les pratiques de gestion de trafic**

Un tel travail d'identification ne peut être mené que par l'Autorité elle-même, si elle le souhaite, et nécessite en intégrant une compréhension approfondie des fondamentaux IP ; les fédérations professionnelles ne sont ni compétentes ni légitimes.

**2 – Sur la fluidité du marché**

Free est extrêmement favorable à toute mesure de nature à fluidifier les marchés des communications électroniques et est susceptible de s'engager à mettre en œuvre les mesures suivantes sous réserve d'engagements symétrique de la part des autres opérateurs.

**[04] Accord express en cas de réengagement**

Sous réserve que cet mesure soit applicable pour les durées d'engagement supérieurs à 3 mois, selon des modalités ne remettant pas en question le mode de gestion abonné privilégié par l'opérateur.

A cet égard, il convient également de relever que la jurisprudence a d'ores et déjà consacré la validité du double clic (Cass. Civ. II, 25/06/2009).

## **[10] Déverrouillage des terminaux**

Il conviendra de porter une attention particulière aux services connexes, notamment bancaires qui sont soumis à des obligations de sécurité particulièrement contraignantes et peu compatibles avec la vision exprimée par l'Autorité ; par ailleurs, certaines fonctionnalités des terminaux peuvent être verrouillées par le constructeur ou l'éditeur du système d'exploitation du terminal (ce dernier tendant de plus en plus à être un PC embarquant une fonctionnalité téléphone) et non par l'opérateur.

A cet égard, Free est sur cette question favorable au dispositif récemment proposé dans le cadre de la proposition de loi « Marsin » qui va plus loin que cette proposition : en plus de transmettre le code de déverrouillage au plus tard trois mois après l'acquisition du terminal par l'abonné, Free suggère que cette transmission soit gratuite, et qu'elle puisse s'effectuer immédiatement en cas de réengagement. Par contre, il nous semble important que le choix du mode de transmission doit rester de l'initiative de l'opérateur, et que le courrier n'a pas à être imposé. Une telle mesure, outre le fait qu'elle participe d'un mouvement vertueux vers la dématérialisation, favorise également la gratuité de la transmission, car moins coûteuse à mettre en place.

## **[11] Fluidité des offres quadruple play**

De telles mesures pourraient gagner en efficacité en ajoutant un critère de proportionnalité des remises de couplage aux économies effectivement réalisées par l'opérateur.

Par ailleurs, Free est favorable à une logique de simple guichet sécurisé avec introduction sans délai d'un RIO (relevé d'identité opérateur) fixe, permettant à l'utilisateur final de spécifier le champs des services (les contrats des opérateurs peuvent embarquer des services autres que de communications électroniques) qu'il souhaite résilier lors d'une demande de portabilité ou de migration d'accès.

Il pourrait par ailleurs être souhaitable d'engager dès à présent une réflexion quant aux modalités et conséquences concurrentielles de l'installation de femto-cellules mobiles dans les box triple play :

- La logique de couplage tarifaire actuelle pourrait entrer en synergie et être accentuée par un couplage technique
- Les effets de couplage et de club pourraient être pénalisants pour les petits opérateurs fixes ou mobiles
- La mise en place d'une obligation d'itinérance femto-cellule réciproque neutraliserait ces effets de levier et de club
- La mise en place d'une bande de fréquences mutualisée pour les femto-cellules optimiserait l'usage du spectre



### 3 – Sur les Services à Valeur Ajoutée

A titre liminaire, il serait éminemment souhaitable que l’Autorité retrouve sur la chaîne de valeur SVA le niveau de compétence originel, qui avait guidé en 1997/2000 la migration des services historiquement fournis sur des numéros géographiques vers la tranche 08 nouvellement créée car privilégiant l’efficacité technique et économique.

En particulier, Free estime que la politique actuelle du plan de numérotation et de tarification des services à valeur ajoutée est peu lisible pour le consommateur et défavorable pour les opérateurs :

- Les services après vente et les services publics peuvent être fournis sur des numéros compris dans les forfaits type 0800, des numéros banalisés ou des numéros payants, avec un air time facturé en sus, ou non, à partir des mobiles
- Les services à valeur ajoutés, même « gratuits » créent de la valeur pour les entreprises et pour les opérateurs professionnels acheminant les numéros ; les opérateurs résidentiels supportent des coûts d’un trafic générant d’importantes surcharges dans le réseau au détriment du trafic interpersonnel sans compensation
- La généralisation d’offres d’abondance mobile peut être obérée par l’émergence de services « gratuits » de diffusion de musique ou de radio sur des numéros banalisés, dans une perspective où les évolutions en 3G / 4G permettront d’atteindre un niveau de qualité sonore proche de la HiFi.

Free estime que l’Autorité a les moyens, et le devoir, de définir et de faire respecter un plan de gestion plus rigoureux, en spécifiant notamment :

- la définition d’un service de communication interpersonnel, en termes de trafic maximum par numéro (un numéro générant plus de 24h de communication par jour peut difficilement correspondre à un numéro interpersonnel) et de symétrie relative des appels entrants et sortants ; les tranches 01 à 05 et 09 seraient réservées à cet usage
- la définition d’un service à valeur ajoutée, en tant que service public ou privé rendu à son usager ; la tranche 08, avec ses différents paliers, serait réservée à cet usage
- La « police » du plan de numérotation pourrait être assurée par les opérateurs eux-mêmes, encadrés par les définitions du plan de numérotation et par des recommandations de l’Autorité ; d’éventuels litiges seraient tranchés en différends

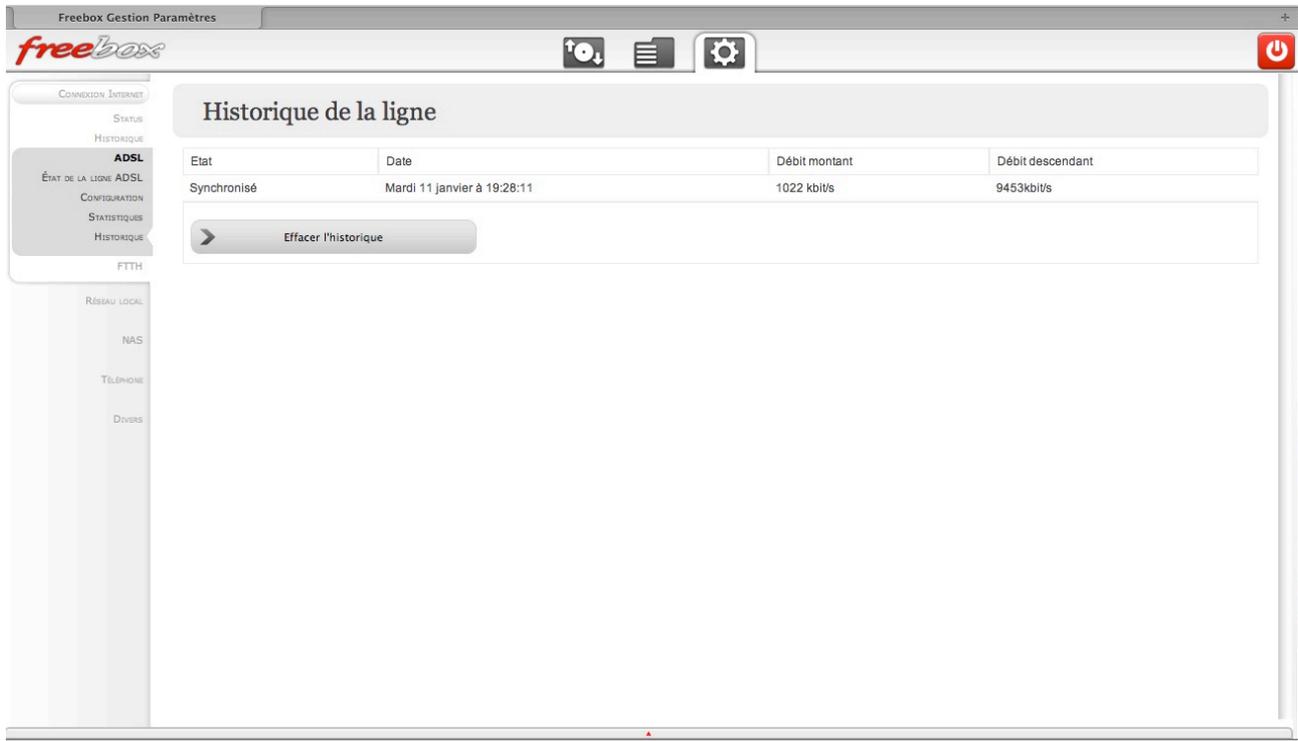
**4 – Sur l'équivalence d'accès aux personnes atteintes d'un handicap**

**[23] Inciter à l'équivalence d'accès aux personnes déficientes auditives et/ou visuelles**

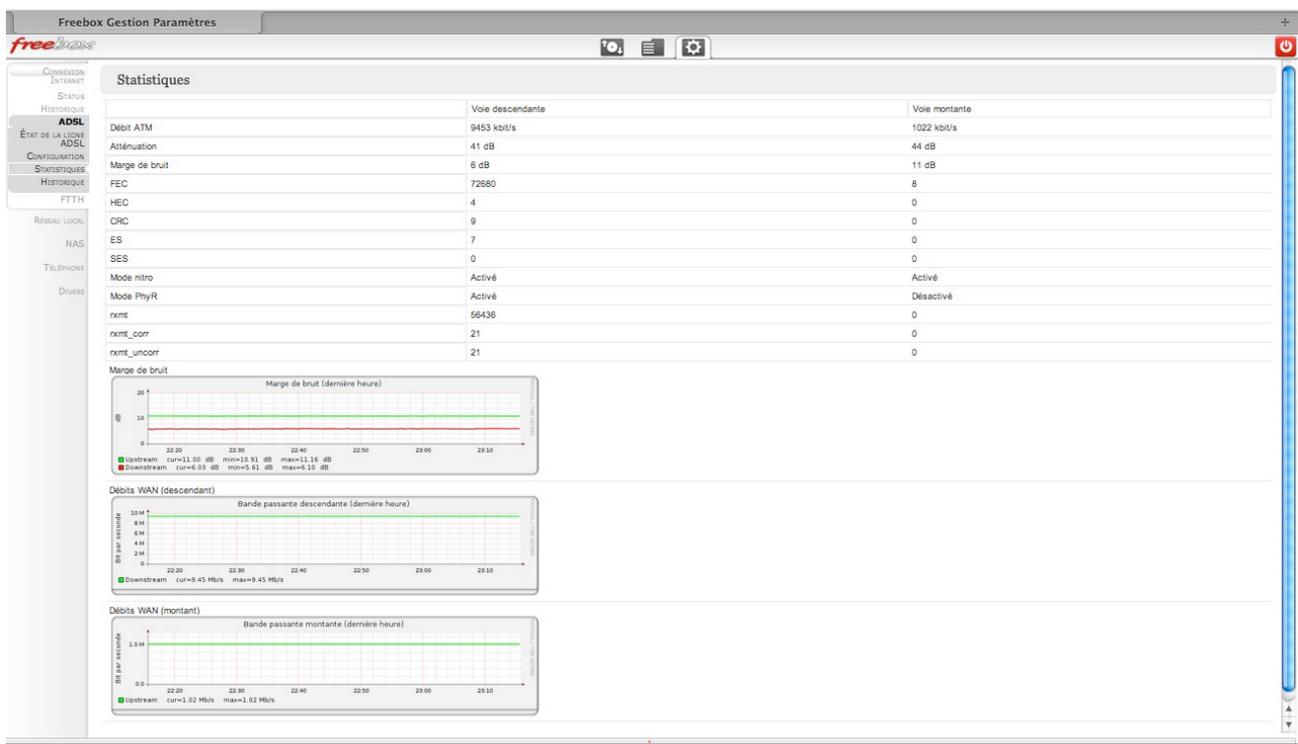
Les nouvelles générations d'équipements tendent à mieux prendre en compte ces attentes, par exemple par la présence de dispositifs auditifs, des fonctions text-to-speech au niveau des terminaux, des afficheurs visuels plus ergonomiques.

Pour ce qui concerne la mise en place des Centres Nationaux Relais, l'implication des opérateurs ne peut se concevoir que si les développements engagés ne remettent pas en question les modalités nominales d'exploitation des réseaux et services. En particulier, il conviendra de veiller particulièrement à ce que les orientations dégagées soient techniquement réalistes (c'est ainsi que la compatibilité de terminaux analogiques DATA tels que des FAX n'est pas garantie sur des accès VLB) privilégient l'efficacité et n'induisent pas de charges excessives.

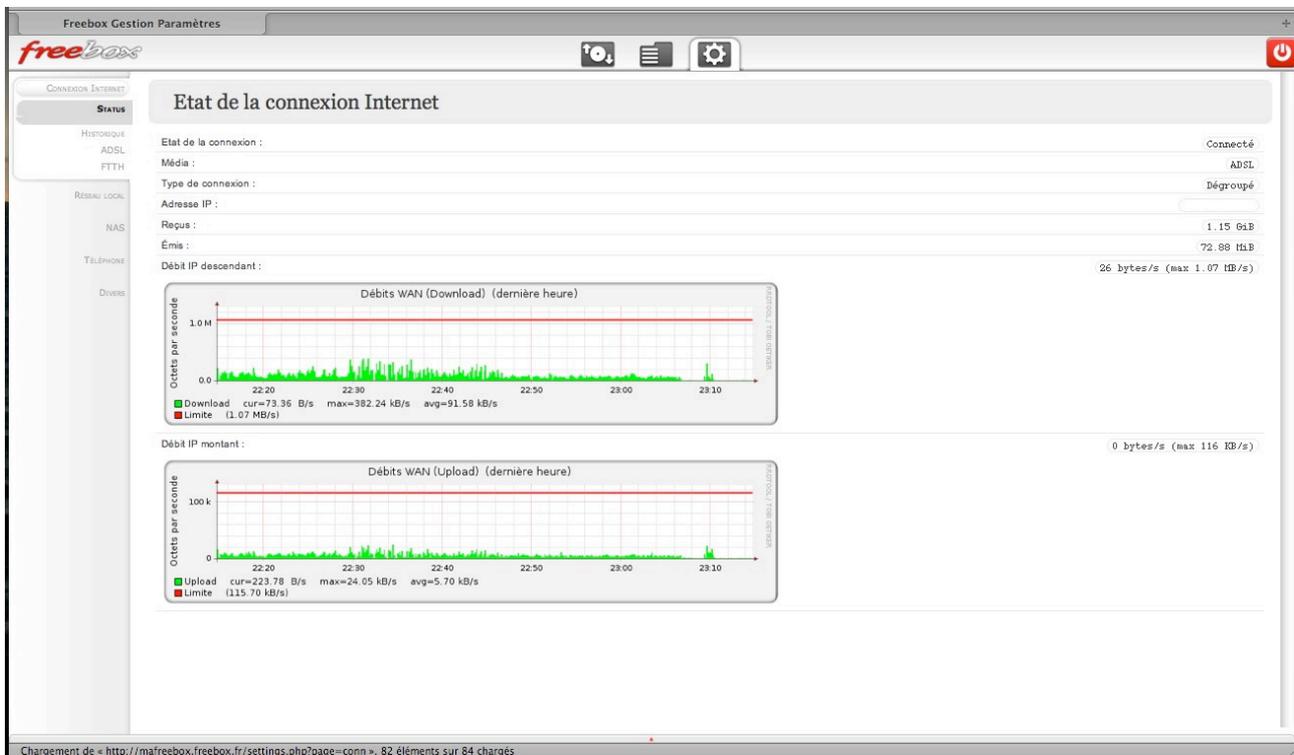
## Annexe 1 – Information abonnés en matière de débits effectifs



### Information sur le débit de l'accès



### Information détaillée sur le débit de l'accès



## Informations sur le débit Internet