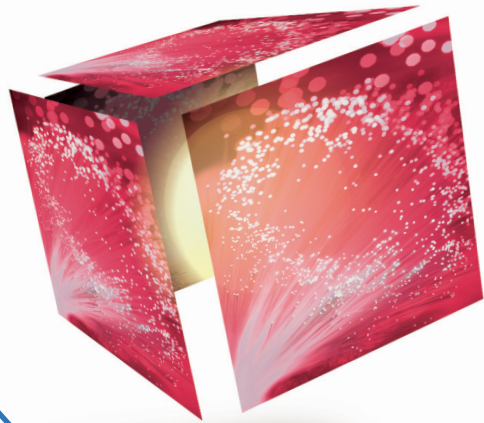


Le haut et le très haut débit pour les entreprises

Rapport public d'activité de l'ARCEP 2013
Extraits



Le haut et le très haut débit pour les entreprises

• Le haut et le très haut débit pour les entreprises	
1. Le suivi du marché entreprises par l'ARCEP	3
2. Une analyse des marchés spécifiques aux entreprises	3
3. Les travaux opérationnels	3
Au niveau national	3
Au niveau européen	4
4. Entreprises et collectivités territoriales	4
• Les suggestions d'évolutions législatives et réglementaires	6

1. Le suivi du marché entreprises par l'ARCEP

Afin de se donner la capacité de suivre attentivement et de traiter l'ensemble des problématiques entreprises, l'ARCEP a constitué depuis 2010 un « pôle entreprises ». En relation avec toutes les directions de l'Autorité, cette équipe spécialisée et transverse a pour mission de suivre l'évolution des marchés de gros et de détail non résidentiels, de veiller à la prise en compte des spécificités de ces marchés dans les différents travaux de l'ARCEP tout en contribuant à l'élaboration d'une régulation cohérente et efficace.

Le « pôle entreprises » est dédié aux problématiques non-résidentielles, notamment à l'analyse du marché des services de capacité et à l'articulation (technique, économique et réglementaire) entre boucles locales optiques mutualisées (BLOM)¹ et boucles locales optiques dédiées (BLOD)².

2. Une analyse des marchés spécifiques aux entreprises

Pour la première fois en 2013³, l'ARCEP a mis en consultation publique sa vision d'ensemble des marchés de gros et de détail des services d'accès fixe spécifiques aux entreprises et entamé conjointement les analyses des marchés 4 (dégrouper et accès aux infrastructures de génie civil), 5 (accès haut et très haut débit activés, ou *bitstream*) et 6 (services de capacité).

Dans le projet de révision de ses décisions d'analyse des marchés 4, 5 et 6, l'Autorité s'est attachée à regrouper, dans le marché 6, les produits de gros activés comportant des garanties de qualité de service, qui correspondent à des besoins spécifiques de la clientèle non résidentielle. Cette approche a été saluée par l'ensemble des acteurs, dans le cadre de la consultation publique conduite fin 2013 sur ce projet.

Les propositions d'évolution spécifiques aux marchés « entreprises » concernaient notamment :

- une dérégulation tarifaire partielle et progressive des offres de *bitstream* sur cuivre, sur une zone où la concurrence est bien établie ;
- un allègement progressif de la régulation des offres de *bitstream* sur fibre optique dédiée (BLOD), sur une zone de concurrence effective par les infrastructures ;
- l'introduction de nouvelles classes de débit, notamment supérieures à 100 Mbits/s, dans les offres de gros activées sur BLOD d'Orange ;
- l'accompagnement de la transition technologique vers l'Ethernet (sur MPLS).

3. Les travaux opérationnels

■ Au niveau national

L'ARCEP réunit de manière récurrente les opérateurs nationaux au sein de groupes de travail multilatéraux dans le but d'améliorer continuellement les produits existants.

En 2013 les travaux ont notamment porté sur :

- la conservation de l'accès : sur le marché des entreprises, les accès sont traditionnellement reconstruits par l'opérateur entrant, en parallèle à ceux de l'opérateur sortant ; le nouveau processus permet de conserver l'accès existant tout en limitant le temps de coupure ;
- la qualité de service : il est nécessaire que l'opérateur historique fournisse une qualité de service satisfaisante sur le marché de gros afin que les opérateurs alternatifs puissent à leur tour fournir une qualité de service satisfaisante sur le marché de détail ;
- la conservation du numéro fixe : les opérateurs doivent désormais tenir à la disposition de leurs clients non résidentiels toutes les informations nécessaires pour la mise en œuvre de leur changement d'opérateur ;

1 - (boucle locale optique mutualisée) : désigne les déploiements capillaires (c'est-à-dire l'ensemble des sites clients d'une zone) d'accès optique ; il s'agit des réseaux FttH déployés dans le cadre de régulation symétrique établi par l'ARCEP, qui peuvent desservir à la fois les locaux d'habitation et les professionnels.

2 - (boucle locale optique dédiée) : désigne les déploiements de réseau optique dédiés spécifiquement à la clientèle professionnelle, également appelés réseaux FttO. Ces réseaux FttO ne sont pas soumis au cadre de régulation du FttH.

3 - Suite à la décision n° 2010-0402, de prolongation de la décision d'analyse du marché des services de capacité en vigueur.

par ailleurs, si le contrat prend fin avant la date de portabilité du numéro, l'opérateur donneur doit étendre la fourniture de services jusqu'à la date de portabilité.

■ Au niveau européen

Dans son projet de révision de la recommandation portant sur les marchés pertinents publié le 24 janvier 2014, la Commission européenne envisage de créer un marché des « accès de haute qualité » afin d'accompagner l'évolution technologique des offres spécifiques destinées aux entreprises. C'est précisément dans ce but que l'ARCEP a décidé, en 2013, de synchroniser les analyses des marchés 4, 5 et 6 afin d'aborder simultanément toutes les questions relatives au marché fixe entreprises.

Par ailleurs, l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a pour mission de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur des réseaux et services de communications électroniques, notamment à travers la diffusion de bonnes pratiques entre les autorités de régulation nationales (ARN). En 2013, l'ARCEP a proposé et obtenu la création d'ateliers portant sur la fluidité des marchés entreprises, sur lesquels la part de marché des opérateurs alternatifs est structurellement inférieure à celle du marché grand public. Animés par l'ARCEP, ces ateliers figurent au programme de travail officiel de l'ORECE pour 2014. L'objectif visé est que chaque ARN diffuse au niveau européen des initiatives concrètes et opérationnelles s'étant avérées efficaces au niveau national, permettant de diminuer les contraintes et d'améliorer les conditions de migration d'un opérateur vers un autre sur le marché non résidentiel.

4. Entreprises et collectivités territoriales

Enjeu majeur pour les collectivités territoriales, les entreprises représentent un facteur d'attractivité et de compétitivité essentiel pour les territoires, permettant de pérenniser l'implantation des activités économiques et d'en attirer de nouvelles.

Ainsi, l'un des grands axes du plan France très haut débit, lancé en mars 2013, concerne la desserte et le raccordement des bâtiments prioritaires, entreprises comme services publics.

Consciente de l'impact économique que représentent les entreprises, les collectivités territoriales ont initié dès 2004 des projets de réseaux d'initiative publique visant à desservir en haut, puis en très haut débit, les entreprises et les zones d'activité. Ainsi, fin 2013, 81 projets de RIP (dont la population concernée est supérieure à 30 000 habitants) contenaient un volet de desserte des zones d'activités en fibre optique.

Le marché entreprises a des spécificités en termes de produits, de dynamique et de régulation. En effet, outre des exigences liées notamment à la qualité de service, qui les distinguent des offres résidentielles, les offres de gros d'Orange utilisées par les opérateurs de détail à destination des entreprises (DSL-E, CE20, C2E, CELAN...) font l'objet d'une régulation spécifique. Depuis 2008, ces offres ont connu d'importantes baisses tarifaires sur cuivre et fibre optique, conjointement à l'accroissement de la disponibilité de la fibre optique (extension des zones géographiques forfaitaires des offres CE20 ou CELAN).

Par ailleurs, le développement à court ou moyen terme d'offres à destination des entreprises sur BLOM pourrait modifier radicalement le marché. En effet, si des offres sur fibre optique à destination des entreprises existent depuis une quinzaine d'années sur BLOD, les économies d'échelle réalisées sur des déploiements massifs de BLOM pourraient permettre la création d'offres aux entreprises sur fibre optique à des tarifs plus compétitifs.

Dans ce cadre, des questions techniques sont à étudier, en particulier pour garantir la qualité de service sur un réseau utilisé par de multiples opérateurs. Ainsi, l'ARCEP a lancé – à travers le comité d'expert fibre – des travaux sur l'utilisation des BLOM pour produire des offres de gros et de détail répondant aux besoins spécifiques des entreprises.

Dans ces circonstances, l'opportunité de déployer de nouveaux réseaux d'initiative publique à destination des entreprises s'apprécie au regard de plusieurs éléments dont, notamment :

- l'équilibre du plan d'affaires dans la durée, au regard des évolutions techniques et tarifaires des réseaux (déploiement prochain d'une BLOM publique ou privée, anticipation de la baisse des tarifs régulés...);
- le respect de la réglementation européenne relative aux aides d'Etat (à ce titre, le cahier des charges du plan France très haut débit indique que « *les dépenses relatives à la desserte et au raccordement FttO ne sont éligibles que dans la mesure où il n'existe pas d'offre de gros FttO accessible à un tarif raisonnable, ni d'engagement d'un opérateur privé à fournir une*

telle offre à moyen terme. En tout état de cause, aucun déploiement/raccordement FttO en zone conventionnée ne sera éligible⁴ »).

Afin de donner une visibilité sur les évolutions possibles du marché entreprises aux collectivités territoriales, des points d'information et d'échange réguliers sur la régulation de ce marché ont été organisés lors des GRACO techniques en 2013. En complément, l'ARCEP est allée à la rencontre de collectivités territoriales et d'opérateurs de RIP, sur le terrain, et a répondu aux sollicitations des porteurs de SDTAN ou de RIP sur les actions possibles pour fournir à leurs entreprises des offres à très haut débit, à des tarifs abordables.

Les suggestions d'évolutions législatives et réglementaires

Les TPE et les PME ne bénéficient pas des dispositions protectrices du code de la consommation lorsqu'elles souscrivent des contrats de fourniture de services de communications électroniques (s'agissant notamment de l'encadrement des durées d'engagement, de la tacite reconduction ou des frais de résiliation). Or de nombreux contrats proposés à ces entreprises comportent des clauses contractuelles qui limitent les possibilités de changement d'opérateur (période de résiliation limitée, clauses de tacite reconduction avec réengagement sans information préalable de l'entreprise, frais de résiliation excessifs, dispositifs contractuels d'engagements différenciés ligne par ligne ou service par service).

De nouvelles dispositions législatives pourraient ainsi être adoptées pour :

- **étendre aux plus petites entreprises (micro-entreprises ou TPE) les dispositions du code de la consommation en matière de souscription de contrats de services de communications électroniques ;**
- imposer à tout opérateur une information systématique de ses clients TPE ou PME, au moins six mois avant le terme de leur contrat, rappelant les conséquences de sa reconduction tacite à échéance, et prévoir qu'à défaut il soit résiliable à tout moment sans pénalité ou frais de résiliation ;
- prévoir qu'en cas de changement d'opérateur, la mise en œuvre des services par l'opérateur preneur emporte résiliation du contrat signé avec l'opérateur cédant.



Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France
Tél. : 01 40 47 70 00 - Mail : com@arcep.fr
www.arcep.fr