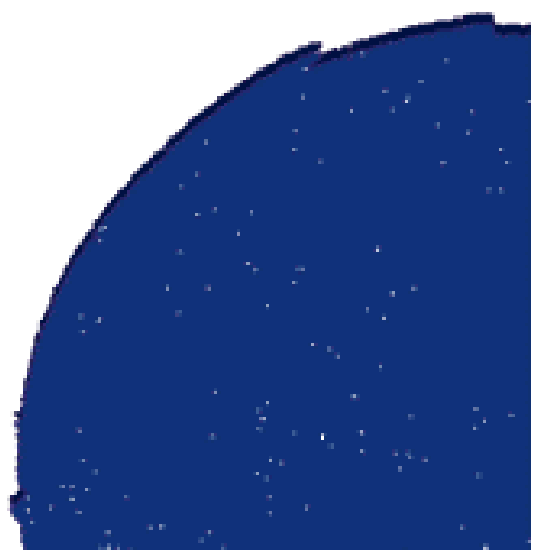


**Document transmis au Conseil de la Concurrence
relatif à l'analyse faite par l'ARCEP
des marchés de la téléphonie fixe**



Préambule

Les articles L. 37-1 à L. 37-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) disposent qu'il incombe à l'Autorité d'analyser les marchés énumérés par la Commission européenne comme susceptibles d'être pertinents pour une régulation sectorielle, de désigner les entreprises disposant éventuellement d'une influence significative sur ces marchés et, le cas échéant, de définir les obligations ex ante susceptibles de remédier aux problèmes concurrentiels identifiés.

Conformément à l'article D. 301 du même code, l'Autorité a mis en consultation publique, du 22 février au 4 avril 2008, un projet d'analyse des marchés de la téléphonie fixe de détail et de gros. Douze acteurs ont transmis une contribution au cours de cette consultation publique : France Télécom, Neuf Cegetel, SFR, Bouygues Télécom, l'Afors Telecom, Verizon, Colt, Telecom Italia, Mediaserv, l'Association des Renseignements pour Tous (ADRT), Numéricâble et un particulier. Leurs contributions seront rendues publiques, à l'exception des passages couverts par le secret des affaires, et font par ailleurs fait l'objet d'une synthèse, publiée également.

A l'issue de la consultation publique et dans le cadre de la saisine pour avis du Conseil de la concurrence le 6 mai 2008, conformément aux dispositions du 2ème alinéa de l'article D. 301 du CPCE, l'Autorité établit un projet de décision prenant en compte les commentaires des acteurs du secteur.

Après avoir tenu le plus grand compte des commentaires du Conseil, l'Autorité transmettra ensuite un projet de décision à la Commission européenne, ainsi qu'aux autres Autorités de régulation nationales (ARN) conformément à l'article L. 37-3 du CPCE. Ce document sera concomitamment soumis à consultation publique.

Introduction

Les marchés de la téléphonie fixe représentaient en 2006 environ 33,9 millions d'accès et 11,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires, répartis entre 5,9 milliards d'euros perçus pour les prestations d'accès, 5,2 milliards d'euros pour des prestations de communications et 300 millions d'euros engendrés par la vente de cartes prépayées. Le volume de communications passées depuis des lignes fixes s'élevait à 103 milliards de minutes.

Les offres de téléphonie fixe « classique » sont en décroissance depuis une dizaine d'années : les volumes de communications du réseau téléphonique commuté (RTC) ont en effet chuté de 118 milliards de minutes en 1999 à environ 85 milliards de minutes en 2006. Mais la montée en puissance des services de téléphonie sur accès large bande compense cette décroissance depuis 2004. Le nombre d'abonnés à un service de voix sur large bande a atteint 6,6 millions en 2006 et les communications sur large bande représentaient cette même année 18 % en volume de l'ensemble des communications, alors que cette proportion n'était que de 1 % en 2004. Le volume total de communications était d'environ 100 milliards de minutes en 2006.

A l'occasion de ce deuxième cycle d'analyse des marchés, l'Autorité est amenée à analyser ces évolutions et le nouveau contexte concurrentiel qui en découle. Il convient également qu'elle dresse un bilan des obligations imposées à France Télécom et aux autres opérateurs de téléphonie fixe sur les prestations de terminaison d'appel lors du précédent cycle d'analyse de marché, avant de définir un nouveau dispositif de régulation.

Pour mener son analyse, l'Autorité a tenu le plus grand compte du nouveau contexte dans lequel s'inscrit son intervention, en particulier la nouvelle recommandation de la Commission européenne du 17 novembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante*.

Le présent document est constitué :

- d'une synthèse résumant l'analyse de l'Autorité ;
- d'une partie préliminaire « bilan et perspectives » consistant en une analyse du fonctionnement et des évolutions des marchés, suivie d'un bilan sur la régulation appliquée jusqu'ici et de considérations prospectives ;
- de l'analyse proprement dite des marchés identifiés comme pertinents par la Commission européenne, laquelle se compose :
 - de la délimitation des marchés ;
 - de l'analyse de leur pertinence pour une régulation *ex ante* ;
 - de l'analyse des opérateurs exerçant une influence significative sur ce marché ;
 - de la définition des obligations que l'Autorité envisage d'imposer à ces opérateurs ;
- de l'analyse proprement dite des marchés actuellement considérés comme pertinents mais identifiés comme n'étant plus pertinents par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation du 17 décembre 2007, laquelle se compose :
 - de la délimitation des marchés ;
 - de l'analyse de leur pertinence pour une régulation *ex ante*.

Sauf mention contraire, les données présentées dans ce document sont issues des réponses des opérateurs aux questionnaires quantitatifs envoyés chaque année par l'Autorité ou à des questionnaires envoyés en compléments. Ces données peuvent donc différer légèrement de celles publiées dans l'observatoire de l'Autorité. En outre, pour certaines statistiques, l'Autorité a dû avoir recours à des estimations afin d'obtenir des valeurs agrégées à partir de réponses hétérogènes des opérateurs.

Afin de faciliter la compréhension du lecteur, un glossaire est mis en annexe au présent document.

Période temporelle d'analyse

Conformément à l'article D. 301 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), l'inscription d'un marché sur la liste de l'ensemble des marchés pertinents « *est prononcée pour une durée maximale de trois ans* ». L'Autorité doit réviser cette liste, de sa propre initiative, « *lorsque l'évolution de ce marché le justifie* » ou encore « *dès que possible après la modification de la recommandation de la Commission européenne « marchés pertinents »* » susvisée.

En outre, en vertu des articles D. 302 et D. 303 du même code, les décisions déterminant l'existence d'une influence significative et imposant aux opérateurs des obligations peuvent être réexaminées dans le même cadre temporel.

Le présent document présente l'analyse effectuée par l'Autorité des marchés de gros et de détail de la téléphonie fixe pour une durée de trois ans.

L'Autorité s'est attachée à effectuer une analyse prospective des marchés sur cette période. Néanmoins, en tant que de besoin, elle pourra être amenée à en effectuer une nouvelle analyse avant la fin de la période envisagée ou à modifier les obligations imposées dans les conditions prévues par le CPCE.

Portée géographique

L'analyse des marchés de détail de la téléphonie fixe porte sur la zone géographique composée de la métropole, des départements d'outre-mer et des collectivités territoriales d'outre-mer de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy. L'ensemble de ces territoires est ci-après dénommé « territoire d'analyse ».

Pour ce qui concerne les marchés de gros de la terminaison d'appel sur réseau fixe, la portée géographique de l'analyse de l'Autorité correspond à l'empreinte géographique des réseaux concernés.

SYNTHESE

Partie I : Bilan et perspectives

Préalablement à son analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité présente dans une première partie un bilan sur l'état concurrentiel de ces marchés et sur l'impact de la régulation qu'elle y a appliquée au cours du premier cycle.

1. Durant le premier cycle, une régulation appliquée sur l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe

L'Autorité a appliqué, durant le premier cycle d'analyse des marchés, une régulation sur l'ensemble des marchés de la téléphonie fixe. Au niveau des marchés de gros, France Télécom s'est notamment vu imposer des obligations de transparence et de reflet des coûts pour ses prestations de départ d'appel, de terminaison d'appel et de transit. L'opérateur historique a également été soumis à l'obligation de proposer à ses concurrents des offres de sélection du transporteur et de vente en gros de l'accès au service téléphonique. Ces interventions au niveau des marchés de gros ont par ailleurs été complétées par des remèdes appliqués directement sur les marchés de détail de l'accès et des communications, telles l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'obligation de non-discrimination et l'obligation de communication préalable des offres de détail de France Télécom.

L'Autorité a décidé d'appliquer ces différents remèdes au vu de la situation existant en 2005 sur les marchés de la téléphonie fixe. Mais le fonctionnement et la structure concurrentielle des marchés de la téléphonie fixe ont évolué en quelques années. De ce fait, au cours du premier cycle, l'Autorité a entrepris d'adapter sa régulation des marchés du transit d'une part et des marchés de détail de l'accès et des communications résidentiels d'autre part.

Pour décider de l'intervention qu'il convient d'adopter pour ce deuxième cycle d'analyse des marchés, et afin que celle-ci soit proportionnée, l'Autorité effectue un bilan sur l'état des marchés et sur les résultats de la régulation appliquée jusqu'ici et dresse quelques perspectives sur les évolutions à venir.

2. L'impact du développement de la voix sur IP sur les marchés de l'accès et de l'interconnexion

Une grande partie des évolutions observées sur les marchés de la téléphonie fixe provient du développement d'une nouvelle technologie de transport de la voix, dite « voix sur Ip » ou VoIP. Encore largement minoritaire en 2005 par rapport aux technologies commutées, celle-ci tend à s'imposer comme le futur standard de transmission de la voix. Le passage aux réseaux tout-IP devrait affecter à terme la structure de coûts des opérateurs puisque dans ce contexte, la téléphonie représentera une part décroissante de la capacité utilisée dans les réseaux de transmission de communications électroniques. Par ailleurs, l'avènement de la voix sur IP aura un impact sur l'architecture d'interconnexion des réseaux, engendrant une probable reconfiguration du nombre de points d'interconnexion et de niveaux de routage.

Le développement des offres de voix sur large bande (« VLB ») a également un impact sur les marchés du départ et de la terminaison d'appel. La croissance du dégroupage et des accès alternatifs a conduit au développement des offres de départ d'appel des opérateurs alternatifs à destination des services à valeur ajoutée. Néanmoins, France Télécom acheminant de gros volumes de départ d'appel pour la sélection du transporteur et pour l'Internet bas débit, l'offre de l'opérateur historique reste prépondérante sur ce marché avec une part de marché supérieure à 95 %.

La part des opérateurs alternatifs sur l'ensemble des terminaisons d'appel a également crû avec les offres de VLB. Le niveau de prix des terminaisons d'appel influençant directement celui des offres de détail proposées par chacun des opérateurs à leurs clients finals, les terminaisons d'appel des opérateurs alternatifs constituent un enjeu grandissant pour les marchés de la téléphonie fixe.

Contrairement aux marchés du départ et de la terminaison d'appel, qui constituent des goulots d'étranglement, les marchés du transit semblent s'orienter vers une concurrence effective. Sur les marchés du transit *inter* territoires, l'offre des concurrents de France Télécom s'est beaucoup développée grâce notamment à l'existence en amont de services de capacité régulés par l'Autorité, permettant l'apparition d'un marché fluide et dynamique. Ces marchés ont d'ailleurs déjà fait l'objet d'un allègement de la régulation. Sur le marché du transit *intra* territorial ensuite, le déploiement des opérateurs alternatifs aux commutateurs d'abonnés et aux points d'interconnexion des réseaux mobiles leur a permis de concurrencer l'opérateur historique et d'augmenter leurs parts de marché. La position de France Télécom demeure prépondérante sur le transit vers opérateurs de boucle locale tiers, mais des interconnexions directes entre opérateurs tiers se mettent en place depuis 2006.

3. La pression concurrentielle exercée par les offres « triple play » sur les marchés résidentiels

Le segment résidentiel a été fortement marqué par la croissance des services de téléphonie sur accès large bande comprises dans les offres « double play » ou « triple play ». Au niveau des accès comme au niveau des communications, l'essor de ces offres exerce une réelle pression concurrentielle sur les services de téléphonie classique de France Télécom et de ses concurrents sur ce segment de marché. Fin 2006, plus de deux millions d'utilisateurs avaient délaissé leur abonnement France Télécom et opté pour une offre en dégroupage total incluant un service de communications VLB couplé avec des services d'accès haut débit à internet et couramment une offre de diffusion audiovisuelle. Le volume de communications VLB représentait alors 28 % du volume total de communications résidentielles.

Mais les services de téléphonie VLB étant systématiquement couplés à un accès haut débit au sein d'offres notablement plus chères que les abonnements à la téléphonie classique, seuls les clients désirant bénéficier de l'accès à Internet haut débit peuvent à ce jour profiter du développement de la VLB. Les utilisateurs ne désirant acheter que des services de téléphonie ont quant à eux le choix pour acheter leur accès entre les offres de téléphonie fixe « classique » de France Télécom, l'offre du câblo-opérateur et celles des opérateurs alternatifs ayant mis en œuvre la vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST). Cette offre de gros ayant été créée en cours d'année 2006 et le succès de l'offre du câblo-opérateur restant limité, France Télécom détenait encore en décembre 2006 une part de marché de plus de 99 % sur les accès principalement dédiés à la téléphonie. La VGAST a ensuite connu une croissance assez importante en 2007, atteignant un parc total d'environ 700 000 lignes.

Le marché des communications a connu un développement de la concurrence plus uniforme sur l'ensemble du marché résidentiel. Premièrement, la plupart des clients d'offres haut débit bénéficient d'une composante de téléphonie VLB, laquelle comprend généralement un forfait de communications illimitées à destination des postes fixes nationaux et d'une partie des destinations internationales. Les concurrents de France Télécom disposant de parts de marché importantes sur les services haut débit, le développement des communications VLB a un impact concurrentiel positif sur les marchés des communications. Fin 2006, les communications VLB acheminées par les opérateurs alternatifs représentaient 20 % du trafic résidentiel global. Ensuite, les utilisateurs ne désirant pas souscrire d'offre haut débit ont la possibilité d'acheter leurs communications auprès des opérateurs alternatifs via la sélection du transporteur qui, bien qu'elle soit en perte de vitesse sur le segment résidentiel du fait de la croissance des services VLB, continue de représenter une part très significative du marché. Au terme de l'année 2006, les communications issues de la sélection du transporteur représentaient 23 % du volume total de communications résidentielles.

4. Sur les marchés non résidentiels, prime à la taille et forte sensibilité à la qualité de service

Sur les marchés non résidentiels, les services de communications VLB n'ont pas encore connu une explosion comparable à celle observée sur le segment résidentiel. Fin 2006, les communications VLB représentaient 1 % du trafic non résidentiel global. Ce démarrage plus lent est certainement lié aux besoins élevés de qualité de service qui caractérisent les clients non résidentiels. Les éventuels dysfonctionnements étant très problématiques, une partie des clients professionnels ou entreprises

peuvent appréhender le basculement technologique. En conséquence, les services de sélection du transporteur n'ont pas décliné sur les marchés non résidentiels et les volumes associés représentaient encore 27 % du volume total de communications fin 2006.

Le segment non résidentiel se décompose en plusieurs franges différenciées selon l'envergure des clients et les volumes de trafics qu'ils engendrent. Sur le haut de marché, les grands sites d'entreprises font l'objet de la concurrence la plus marquée. Pour proposer leurs services de téléphonie à ces clients, les opérateurs alternatifs peuvent entreprendre un raccordement direct, via le dégroupage, une offre de service de capacité de France Télécom ou encore avec une infrastructure en propre telle que la fibre optique. Ce mode de concurrence est en vigueur principalement sur les grands sites et dans les zones les plus denses en termes d'activité économique. A l'inverse, le fonctionnement du bas de marché, constitué des petits professionnels et des très petites entreprises, est plus proche de celui du marché résidentiel, et la concurrence s'y développe plus difficilement au niveau de l'accès. La création de l'offre VGAST, dont le parc était d'environ 50 000 canaux fin 2007, devrait permettre à terme à l'ensemble des clients de profiter des offres d'accès des concurrents de France Télécom.

5. Dérégulation des marchés de détail de l'accès et des communications et des marchés du transit

Suite à l'ouverture des marchés à la concurrence, l'Autorité a estimé nécessaire de réguler les marchés de détail de la téléphonie fixe. Cette régulation, et notamment le contrôle tarifaire appliqué aux offres de détail de France Télécom, a permis aux opérateurs alternatifs de se développer, et de gagner des parts de marché, dans un contexte favorable. Les opérateurs ont ainsi pu atteindre une masse critique et développer leurs différents services sans risquer d'être évincés illégitimement du marché. Fin 2006, les opérateurs alternatifs détenaient une part de marché de 41 % en volume sur l'ensemble des communications, résidentielles et non résidentielles. Il apparaît à l'Autorité que ces opérateurs sont dorénavant en mesure de participer au jeu concurrentiel sans régulation *ex ante* et, dans le cas où ils seraient victimes de pratiques anticoncurrentielles, de défendre leurs intérêts via l'application du droit commun de la concurrence.

Par ailleurs, le contrôle tarifaire a également permis à l'Autorité de favoriser la mise en place, puis le calibrage, avec l'aide du secteur, de nombreuses offres de gros adaptées aux besoins des opérateurs. Aujourd'hui, la sélection du transporteur, la VGAST, le dégroupage, le bitstream, les offres de services de capacité, etc. constituent un ensemble de solutions fonctionnelles permettant aux opérateurs de concurrencer efficacement l'opérateur historique et de favoriser ainsi le développement d'une concurrence effective.

Fort de ces constats, l'Autorité a déjà entamé la démarche de dérégulation des marchés de détail au cours du premier cycle d'analyse des marchés. La plus grande partie des obligations imposées initialement à France Télécom sur les marchés de détail ont ainsi été supprimées sur le segment résidentiel.

Compte tenu de la transformation des marchés de la téléphonie fixe, il n'est plus proportionné, selon l'Autorité, de maintenir la régulation des marchés de détail. La dérégulation des marchés de détail va donc être achevée. Concernant les marchés de détail non résidentiels, l'Autorité avait décidé de maintenir leur régulation jusqu'au terme du premier cycle d'analyse de marché, du fait notamment de l'enjeu de la qualité de service. Outre cet aspect, les marchés professionnels et entreprises ont globalement connu les mêmes évolutions que les marchés résidentiels. La qualité de service disponible au sein des offres de gros de France Télécom étant en progression constante et globalement satisfaisante, l'Autorité prévoit d'étendre la dérégulation à l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe. Elle continuera néanmoins de porter une attention particulière à la qualité de service associée à chaque offre de gros de France Télécom, et notamment aux résultats des initiatives actuellement en cours de déploiement.

Ainsi, la régulation « asymétrique » appliquée par l'Autorité sur les marchés de la téléphonie fixe se concentrera dorénavant sur les goulots d'étranglement des marchés de gros. Au sein de ces marchés de

gros, le développement des infrastructures des opérateurs alternatifs en cœur de réseau a conduit le marché du transit *intra* territorial à devenir de plus en plus concurrentiel. L'offre s'est également étoffée sur les marchés du transit *inter* territoires grâce à la régulation des marchés amont des offres de capacité. Il semble ainsi ne plus exister sur ces marchés d'obstacles réels au développement d'une concurrence effective et que, par conséquent, ils ne nécessitent plus, *a priori*, de régulation sectorielle.

6. Régulation concentrée sur les goulots d'étranglement des marchés de l'accès et de l'interconnexion

Certaines prestations d'interconnexion et d'accès constituent des goulots d'étranglement durables nécessitant le maintien prolongé d'une régulation sectorielle. Il s'agit des prestations d'accès au réseau téléphonique de France Télécom, de départ d'appel sur le réseau de France Télécom et de terminaison d'appel sur l'ensemble des réseaux. Pour ce qui concerne l'accès et le départ d'appel sur le réseau de France Télécom, il apparaît que le maintien des prestations de sélection du transporteur et de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique demeure nécessaire afin que les opérateurs alternatifs puissent concurrencer France Télécom sur l'ensemble des marchés. Ensuite, les prestations de terminaison d'appel sur chacun des réseaux n'étant pas répliquables par un autre opérateur, leur régulation et leur tarification revêtent un caractère essentiel à l'exercice d'une concurrence loyale. La croissance des boucles locales alternatives renforce notamment l'importance des prestations de terminaison d'appel des opérateurs alternatifs. A terme, ces prestations continueront donc d'être encadrées et la régulation qui leur est appliquée est vouée à devenir symétrique.

Dans les années à venir, concernant la téléphonie fixe, l'intervention « asymétrique » de l'Autorité sera ainsi centrée sur l'accès au réseau de France Télécom, le départ d'appel sur le réseau de France Télécom et la terminaison d'appel sur l'ensemble des réseaux. Cette intervention devra être définie en tenant le plus grand compte du basculement progressif vers les nouvelles technologies et de ses conséquences. Si la présente analyse aborde la question de la régulation des prestations de gros sous un angle technologiquement neutre, l'Autorité souhaite néanmoins que soient menées au cours du second cycle des réflexions concernant les structures de tarification ainsi que les architectures d'interconnexion. L'Autorité devra également tenir le plus grand compte de la convergence des réseaux et services. En particulier, elle s'attachera à vérifier que le jeu de la concurrence puisse s'exercer sans distorsion entre les opérateurs fixes et mobiles, au regard notamment des modes de régulation des prestations de terminaisons d'appel sur l'ensemble de ces réseaux.

Partie II : Analyse des marchés identifiés par la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 sur les marchés pertinents

Dans cette deuxième partie, l'Autorité présente son analyse des marchés de la téléphonie fixe identifiés par la Commission dans sa nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, à savoir le marché de détail de l'accès, le marché de gros du départ d'appel et les marchés de gros de la terminaison d'appel.

1. Délimitation des marchés de l'accès, du départ d'appel et de la terminaison d'appel

L'Autorité délimite deux marchés de détail de l'accès, l'un résidentiel et l'autre non résidentiel. Ces marchés comprennent l'ensemble des offres principalement dédiées au service téléphonique. Ainsi, les offres de type « triple play », qui comprennent en plus de la téléphonie un service d'accès haut débit à Internet et un service de télévision par ADSL, ne font pas partie de ces marchés.

L'Autorité identifie également un marché de gros de la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel de chacun des opérateurs de boucle locale fixe. Ce marché comprend les prestations

nécessaires à l'acheminement d'un appel depuis le point d'interconnexion pertinent le plus proche d'un abonné, point au-delà duquel seul l'opérateur de l'abonné appelé peut acheminer l'appel, jusqu'au point de terminaison du réseau de cet abonné.

Enfin est identifié le marché du départ d'appel, lequel correspond au marché de gros des prestations nécessaires à l'acheminement d'un appel téléphonique au départ d'une ligne du réseau téléphonique public fixe, depuis le point de terminaison du réseau jusqu'au premier point d'interconnexion pertinent offert par l'opérateur, point en-deçà duquel seul l'opérateur de l'abonné appelant peut acheminer l'appel.

2. Obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés

Sur le marché résidentiel de l'accès, les seules offres d'accès principalement dédiées au service téléphonique proposées par des opérateurs alternatifs sont celles des opérateurs acheteurs de VGAST et une offre du câblo-opérateur, qui ne représentent qu'un petit nombre de clients fin 2006. Sur le segment non résidentiel, les opérateurs alternatifs proposent certaines offres principalement dédiées à l'accès au service téléphonique via les offres de gros haut débit ou en raccordement direct. Néanmoins, ces offres concernent essentiellement le haut de marché, les clients engendrant des volumes de trafic moindres bénéficiant principalement des offres VGAST qui ne représente qu'un parc très limité. L'Autorité estime par conséquent qu'il existe encore des obstacles durables au développement d'une concurrence effective sur chacun de ces deux marchés.

Concernant le marché de la terminaison d'appel, l'Autorité note qu'il n'existe intrinsèquement pas d'incitation économique pour les opérateurs de boucle locale à fixer leurs charges de terminaison d'appel à des niveaux « concurrentiels ». En effet, lorsqu'un opérateur augmente sa terminaison d'appel, il accroît ses revenus d'interconnexion et pénalise les offres de détail de ses concurrents. Les marchés de la terminaison d'appel fixe présentent donc des obstacles certains et structurels au développement d'une concurrence effective.

Enfin, l'Autorité constate que le marché du départ d'appel repose essentiellement sur l'infrastructure de boucle locale en cuivre, et les infrastructures de génie civil sous-jacentes, de l'opérateur historique, laquelle constitue une facilité essentielle qu'il est difficile, techniquement et économiquement, de dupliquer. Ce marché présente donc de très fortes barrières à l'entrée empêchant le développement d'une concurrence effective à l'horizon de la présente analyse.

3. Opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés

En 2006, France Télécom détient une part de marché supérieure à 99 %, en volume comme en chiffre d'affaires, sur le marché de l'accès résidentiel. Sa part de marché est d'environ 95 % en volume sur le marché de l'accès non résidentiel. Le constat de ces parts de marchés, associé au fait que France Télécom détient le contrôle d'une infrastructure impossible à répliquer, suffit à conclure que France Télécom exerce une influence significative sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique.

Sur le marché du départ d'appel, la part de marché de France Télécom est d'environ 98 %. L'Autorité estime que cette part de marché devrait décroître durant ce second cycle, mais de façon limitée. Par ailleurs, il n'existe pas de véritable contre-pouvoir d'acheteur sur ce marché. En conséquence, il convient de considérer que France Télécom exerce une influence significative sur le marché du départ d'appel.

L'Autorité remarque enfin que chaque opérateur de boucle locale est en monopole sur le marché de la terminaison d'appel sur son propre réseau, puis elle démontre qu'il n'existe pas de contre-pouvoir d'acheteur suffisant à compenser cette position. Elle conclut alors que chaque opérateur de téléphonie fixe exerce une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel sur son réseau.

4. Des obligations imposées exclusivement au niveau des marchés de l'accès et de l'interconnexion

L'influence significative exercée par France Télécom sur les marchés du départ d'appel, de la terminaison d'appel et de l'accès conduit l'Autorité à lui imposer des obligations relatives à ses prestations fournies sur les marchés de gros. L'Autorité estime nécessaire et proportionné de lui imposer une obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux prestations de départ et de terminaison d'appel à destination de son réseau, y compris les demandes relatives aux prestations associées. De plus, l'Autorité impose à France Télécom les obligations de non-discrimination et de transparence, au travers notamment de la publication d'indicateurs de qualité de service et d'une offre de référence « Interconnexion et accès Téléphonie fixe ». Au titre de la puissance de France Télécom sur les marchés de l'accès, l'Autorité maintient l'obligation imposée à France Télécom de proposer des offres permettant la sélection du transporteur. A ce sujet, l'Autorité souhaite qu'une nouvelle modalité de sélection du transporteur soit introduite, permettant aux opérateurs alternatifs d'acheminer les communications vers tous les numéros de communications interpersonnelles, y compris les numéros 09AB.

L'obligation de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) est également maintenue. En effet, la position de France Télécom sur les marchés de l'accès et le développement encore limité des offres de voix sur large bande (qui sont notamment aujourd'hui toujours couplée à un accès à Internet) rend la fourniture de cette offre indispensable pour l'établissement de la concurrence sur les marchés de la téléphonie fixe.

Ayant imposé à France Télécom de continuer de proposer une offre de VGAST, l'Autorité estime qu'il n'est plus nécessaire de réguler directement les marchés de détail. Les marchés de détail résidentiels avaient déjà fait l'objet d'un allègement de la régulation au cours du premier cycle. Sur les marchés de détail non résidentiels, l'Autorité note qu'il conviendra de continuer de porter une attention particulière, notamment en matière de qualité de service, aux offres de gros de France Télécom à leur adéquation avec le fonctionnement des marchés de détail aval. Ainsi, afin de vérifier l'effectivité de la régulation imposée sur les prestations de gros de France Télécom, et notamment son effet sur les marchés de détail, celle-ci devra communiquer, pour information, ses offres de détail de communications et d'accès sur les marchés résidentiels et non résidentiels.

Concernant les opérateurs alternatifs, l'Autorité a démontré que chacun d'entre eux exerce une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel vers son réseau. L'Autorité impose donc à chaque opérateur une obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux prestations de terminaison d'appel, l'obligation de non-discrimination et l'obligation de transparence. L'Autorité estime toutefois qu'il n'est pas nécessaire d'imposer l'obligation de publier une offre de référence à tous les opérateurs de boucle locale alternatifs.

L'Autorité indique enfin les principes et modalités générales des obligations tarifaires imposées à France Télécom et aux opérateurs alternatifs. L'Autorité considère en premier chef que le prochain cycle d'analyse de marché verra la transition de la plupart des réseaux fixes vers les technologies dites NGN (« Next Generation Networks », réseaux de nouvelles générations) et que la régulation des terminaisons d'appel fixes doit donc garantir la visibilité des acteurs sur les investissements qu'ils s'appêtent à réaliser. De plus, les asymétries actuellement en place entre les terminaisons d'appel (France Télécom, alternatifs, géographiques, non géographiques) ne se justifient plus aujourd'hui et le deuxième cycle d'analyse des marchés doit engager le mouvement de réduction de ces asymétries, afin de limiter notamment le risque de distorsions concurrentielles qu'elles pourraient entraîner sur les marchés de détail. C'est pourquoi l'Autorité propose d'imposer une obligation de contrôle tarifaire pluriannuel pour les prestations de terminaison d'appel. Les modalités précises de cette obligation feront l'objet de travaux multilatéraux et d'une consultation publique ultérieure.

Néanmoins, l'Autorité estime que la position particulière de France Télécom sur les marchés de détail rend nécessaire pour elle l'obligation que les tarifs de ses prestations d'interconnexion reflètent les coûts correspondants. L'Autorité maintient de plus les obligations comptables imposées à France

Télécom. Pour les opérateurs alternatifs, l’Autorité estime suffisant d’imposer l’interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour les prestations de terminaison d’appel.

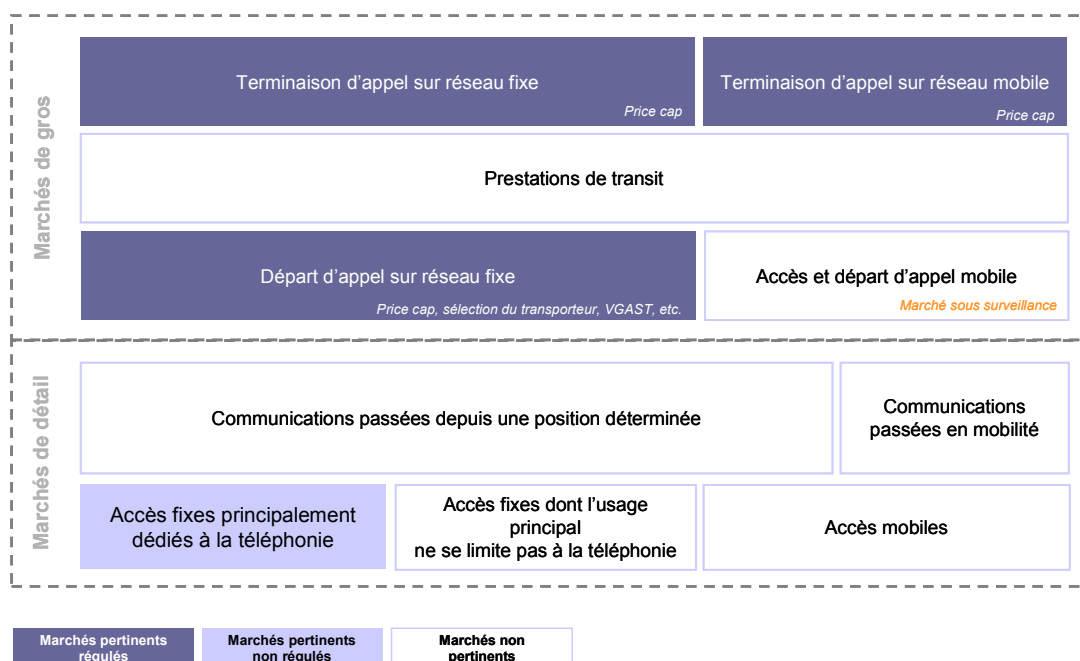
Partie III : Analyse des marchés de détail des communications et des marchés de gros du transit

La troisième et dernière partie concerne l’analyse des marchés régulés durant le premier cycle d’analyse des marchés mais ne faisant plus partie des marchés susceptible d’être considérés comme pertinents identifiés par la nouvelle recommandation « marchés pertinents » de la Commission, en date du 17 décembre 2007, à savoir les marchés de détail des communications et les marchés de gros du transit.

1. Délimitation des marchés des communications en position déterminée et des marchés du transit

La majorité des usagers achetant dorénavant l’ensemble de leurs communications de façon globale, l’Autorité estime qu’il ne convient plus de définir des marchés distincts pour les communications nationales et internationales. En outre, sur le marché résidentiel, l’Autorité remarque que lorsqu’ils se trouvent en position déterminée, les usagers ont la possibilité de substituer les communications fixes par des communications mobiles. Ce constat n’est pas valable sur le segment non résidentiel. Le marché de détail des communications résidentielles comprend donc l’ensemble des communications résidentielles, toutes destinations confondues, passées depuis une position déterminée, depuis un accès fixe, RTC ou large bande, ou un accès mobile. Le marché des communications non résidentielles comprend l’ensemble des communications non résidentielles, quelle que soit la destination, passées depuis un accès fixe, RTC ou large bande.

Figure 1 : Délimitation des marchés de la téléphonie



Le marché du transit est défini par complément aux marchés du départ d’appel et de la terminaison d’appel et comprend donc toutes les prestations fournies pour acheminer les appels entre deux réseaux de communications électroniques. Il comprend les prestations de transit inter opérateurs, c’est-à-dire où l’opérateur transitaire est différent de l’opérateur de départ et de l’opérateur d’arrivée et les

prestations de transit couplées à une terminaison ou un départ d'appel et vendues par l'opérateur d'arrivée ou l'opérateur de départ.

Par ailleurs, l'Autorité distingue le transit *intra* territorial, utilisé pour l'acheminement de communications entre deux abonnés d'un même territoire (Métropole, Réunion ou Guadeloupe par exemple) et le transit *inter* territoires permettant de relier deux territoires distincts. En effet, les configurations de marché (acheteurs, vendeurs, tarification) sur ces deux segments de marché sont très différentes. Enfin, compte tenu des spécificités de chaque liaison *inter* territoires, un marché du transit *inter* territoires est défini pour chaque liaison entre deux territoires. Les liaisons passant par la Métropole (par exemple Guyane – Réunion, Réunion – Mayotte ou Saint-Pierre-et-Miquelon – Martinique) ne sont pas considérées comme définissant un marché dans la mesure où ces liaisons sont généralement assurées en couplant deux prestations de transit Métropole – territoire d'outre-mer.

2. Absence de problèmes concurrentiels justifiant une régulation sectorielle sur ces marchés

L'Autorité considère que grâce l'existence des offres de sélection du transporteur et de VGAST, qui ont pu être calibrées au cours du premier cycle d'analyse des marchés, il n'existe plus de barrières significatives à l'entrée sur les marchés des communications, qui ne puissent être corrigées par une régulation des marchés de gros. En outre, le cas échéant, une intervention du droit commun de la concurrence sur les marchés de détail permettra de remédier aux éventuels abus concurrentiels. Elle note en outre que les parts de marché de la concurrence connaissent une croissance forte sur ces marchés avec d'une part les offres RTC fondées sur la sélection du transporteur ou la VGAST et d'autre part le développement particulièrement dynamique des services de VLB offerts par les opérateurs haut débit. Elle estime que ces parts de marché sont susceptibles de continuer d'évoluer via une concurrence par le mérite et qu'il n'existe plus d'obstacle au développement d'une concurrence effective sur les marchés de détail des communications.

La part de marché de France Télécom sur l'ensemble du marché du transit *intra* territorial est passée en-dessous de 50 % et est devenue inférieure à celle de Neuf Cegetel. De plus, sur ces segments, les autres infrastructures de raccordement des points d'interconnexion de France Télécom et des opérateurs mobiles, se développent et les parts de marché de ces acteurs sont susceptibles de croître s'ils souhaitent intervenir sur le marché du transit. L'Autorité estime donc qu'il n'existe pas d'obstacles au développement d'une concurrence effective ni de barrières à l'entrée durables et élevées sur le marché du transit *intra* territorial et que ce marché n'est plus pertinent pour une régulation *ex ante*.

L'Autorité note enfin que la plupart des marchés du transit *inter* territoires se caractérisent dorénavant par de nombreuses offres alternatives à celles de France Télécom, et font l'objet d'un jeu concurrentiel fluide. Ce contexte concurrentiel s'explique par la présence d'offres de capacité régulées et accessibles à tout opérateur de transit. L'Autorité estime donc qu'il n'existe plus d'obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés, qui ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*. Le contexte est différent sur les marchés du transit Métropole-Mayotte et Métropole-Saint-Pierre-et-Miquelon. Sur ces marchés, les volumes acheminés sont structurellement très faibles et il est donc *a priori* difficile pour un opérateur alternatif de constituer des offres concurrentes de celles de France Télécom. Les volumes concernés représentent une part infime des communications commercialisées par les opérateurs. L'Autorité estime qu'il convient de ne plus réguler *ex ante* ces marchés mais elle restera toutefois très vigilante sur leur évolution.

Calendrier

Après avoir pris en compte les commentaires du Conseil de la concurrence sur le présent document, l'Autorité lancera une seconde consultation publique et notifiera dans le même temps son projet de décision final à la Commission européenne.

L'Autorité souligne qu'en parallèle de l'analyse exposée dans le présent document, ont été lancés des travaux multilatéraux relatifs à l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel applicable aux prestations de terminaison d'appel. L'analyse résultant de ces travaux sera jointe à la présente analyse lors de la seconde consultation publique et de la notification du projet de décision final à la Commission européenne.

BILAN ET PERSPECTIVES

TABLE DES MATIERES

I.	RAPPEL DES OBLIGATIONS IMPOSEES AU COURS DE LA PERIODE 2005 - 2008	25
I.1.	Une régulation recentrée sur les marchés de gros	25
I.1.1.	Rappel des obligations imposées à France Télécom	25
I.1.2.	Rappel des obligations imposées aux opérateurs de boucle locale alternatifs fixes	26
I.2.	Une régulation des marchés de détail allégée progressivement	26
I.2.1.	Rappel des remèdes appliqués initialement sur les marchés de détail	26
I.2.2.	Allègements progressifs de la régulation	27
II.	EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ET CONCURRENTIELLES DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE	27
II.1.	Les marchés de gros : évolution vers des réseaux IP et impact du développement des accès alternatifs	27
II.1.1.	Point général sur l'évolution des réseaux	28
II.1.2.	Une évolution des marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel principalement due au développement du haut débit	30
II.1.3.	Le marché du transit : apparition et renforcement d'offres alternatives	34
II.2.	Les marchés de détail : innovation soutenue et développement de la concurrence	39
II.2.1.	De nouvelles offres pour de nouveaux usages	39
II.2.2.	Des acteurs alternatifs qui renforcent leurs positions	58
III.	BILAN DE LA REGULATION ET PERSPECTIVES POUR LE DEUXIEME CYCLE D'ANALYSE	61
III.1.	Bilan de la régulation	61
III.1.1.	Une régulation nécessaire au détail lors du premier cycle d'analyse des marchés	61
III.1.2.	Des marchés de détail qui tendent vers la maturité	62
III.1.3.	Des offres de gros adaptées	63
III.1.4.	Une concurrence appelée à toujours se développer dans un contexte de dérégulation des marchés de détail	64
III.2.	Perspectives	64
III.2.1.	Vers la suppression complète de la régulation asymétrique des marchés de détail	65
III.2.2.	Une régulation recentrée sur les goulots d'étranglement naturels au niveau de l'interconnexion	66

TABLE DES FIGURES

Figure 2 : Evolution des prestations de départ d'appel vendues par France Télécom (volumes)	31
Figure 3 : Evolution des parts de marché de terminaison d'appel	33
Figure 4 : Evolution du marché du transit intra territorial en volume	35
Figure 5 : Parts de marché sur le marché du transit intra territorial en 2006	36
Figure 6 : Evolution des accès résidentiels aux services téléphoniques	41
Figure 7 : Accès résidentiels aux services téléphoniques en 2006	42
Figure 8 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB	42
Figure 9 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB acheminées par France Télécom et les opérateurs alternatifs	43
Figure 10 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels à la sélection du transporteur	43
Figure 11 : Evolution du chiffre d'affaire engendré par la sélection du transporteur sur le segment résidentiel	44
Figure 12 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels à un service de téléphonie fixe à un opérateur alternatif	44
Figure 13 : Parts de marchés de France Télécom et des opérateurs alternatifs, en RTC et VLB, en volumes de communications résidentielles en 2006	45
Figure 14 : Evolution du nombre d'accès en VGAST sur le marché résidentiel	46
Figure 15 : Evolution du nombre de services VLB résidentiels chez France Télécom, en dégroupage total et en dégroupage partiel ou bitstream	47
Figure 16 : Evolution du nombre d'accès haut débit ADSL résidentiels avec et sans VLB, en dégroupage total et hors dégroupage total	47
Figure 17 : Evolution du nombre d'accès haut débit résidentiels chez France Télécom, chez les opérateurs alternatifs en ADSL et chez le cablo-opérateur	48
Figure 18 : Evolution des volumes de communications VLB résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs	48
Figure 19 : Evolution des volumes de communications VLB et RTC selon les destinations sur le segment résidentiel	49
Figure 20 : Profils de consommation mensuels moyens au départ d'un accès RTC (gauche) et d'un accès VLB (droite) sur le segment résidentiel	49
Figure 21 : Evolution des revenus des communications résidentielles RTC et VLB	50
Figure 22 : Evolution du nombre d'accès non résidentiels de France Télécom et des opérateurs alternatifs en nombre de canaux	51
Figure 23 : Evolution des volumes de communications non résidentielles acheminées par France Télécom et par les opérateurs alternatifs	52
Figure 24 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels à la sélection du transporteur	52
Figure 25 : Evolution du nombre d'accès VGAST sur le segment non résidentiel	53
Figure 26 : Evolution des volumes de communications non résidentielles RTC et VLB	54
Figure 27 : Evolution du chiffre d'affaires issu des communications non résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs	55
Figure 28 : Evolution des volumes de communications fixes et mobiles	58
Figure 29 : Evolution des nombres d'abonnement à des services de téléphonie fixe et de téléphonie mobile	58

Introduction

Le présent document s'inscrit dans le deuxième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe. Avant d'aborder la procédure d'analyse des marchés, il convient de dresser un bilan sur l'évolution du fonctionnement des marchés, du contexte concurrentiel ainsi que de la régulation qui a été appliquée jusqu'ici.

L'Autorité présente ainsi dans cette première partie un rappel de la régulation appliquée sur les marchés de la téléphonie fixe lors du premier cycle d'analyse (I), puis analyse les évolutions desdits marchés (II.), avant de présenter un bilan (III).

I. Rappel des obligations imposées au cours de la période 2005 - 2008

I.1. Une régulation recentrée sur les marchés de gros

Les obligations imposées actuellement sur les marchés de gros de la téléphonie fixe et les modalités de mise en œuvre de ces obligations résultent principalement de deux décisions adoptées le 27 septembre 2005 : la décision n° 05-0571 d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, qui encadre la régulation des prestations de téléphonie fixe de France Télécom et la décision n° 05-0425 d'analyse des marchés de la terminaison d'appel géographique sur les réseaux alternatifs fixes.

Ces décisions ont été complétées par la décision n° 06-0162 en date du 4 mai 2006 spécifiant les modalités techniques et tarifaires de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique ainsi que par la décision n° 06-1007 en date du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom.

Par la suite, la décision n° 05-571 a été modifiée pour ce qui concerne les obligations portant sur les prestations de gros de France Télécom :

- la décision n° 07-0744 en date du 11 septembre 2007 a allégé les obligations imposées à France Télécom sur les marchés de gros du transit commuté *inter* territoires ;
- la décision n° 2007-0667 en date 6 septembre 2007 a modifié les obligations imposées à France Télécom pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée.

Enfin, l'Autorité a adopté la décision n° 2007-0213 en date du 16 avril 2007 sur les obligations symétriques relatives aux services à valeur ajoutée. Cette décision s'applique à tous les opérateurs.

I.1.1. Rappel des obligations imposées à France Télécom

Suite aux décisions adoptées par l'Autorité depuis 2005, les principales obligations imposées à France Télécom sur les marchés de gros sont les suivantes :

- Obligation d'accès
- Obligation de non-discrimination ;
- Obligation de transparence :
 - Publication d'une Offre de Référence « Interconnexion et sélection du transporteur » et d'une Offre de Référence « Service téléphonique » ;

- Communication à l'Autorité des conventions d'interconnexion signées par France Télécom ;
- Information des autres opérateurs de modifications des conditions techniques et tarifaires de fourniture de ses prestations d'interconnexion et des évolutions de son architecture d'interconnexion ;
- Obligation de fournir une offre de sélection du transporteur ;
- Obligation de fournir une offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique ;
- Obligations tarifaires :
 - Reflet des coûts pour les prestations de départ d'appel, de terminaison d'appel et de transit commuté *inter* territoires pour le trafic de la Métropole à destination de Mayotte et de Saint-Pierre-et-Miquelon ;
 - Interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour les prestations de transit *intra* territorial ;
 - Interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction pour les autres prestations de transit *inter* territoires ;
 - Interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour l'offre de reversement pour l'acheminement des communications à destinations des services à valeur ajoutée.

I.1.2. Rappel des obligations imposées aux opérateurs de boucle locale alternatifs fixes

Enfin, les principales obligations actuellement imposées aux opérateurs alternatifs sur les marchés de gros de la terminaison d'appel géographique fixe sur leur réseau sont les suivantes :

- Obligation d'accès
- Obligation de transparence :
 - Communication à l'Autorité des conventions d'interconnexion signées par France Télécom ;
 - Information des autres opérateurs de modifications des conditions techniques et tarifaires de fourniture de ses prestations d'interconnexion et des évolutions de son architecture d'interconnexion ;
- Obligations tarifaires :
 - Interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour les prestations de terminaison d'appel.

De plus, l'Autorité s'est prononcée sur un règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et Neuf Télécom au sujet de la terminaison d'appel géographique fixe de ce dernier par la décision n° 06-0551 en date du 30 mai 2006. Cette décision a fixé le niveau de la prestation de terminaison d'appel géographique fixe offert par Neuf Télécom jusqu'au 1^{er} septembre 2008.

I.2. Une régulation des marchés de détail allégée progressivement

I.2.1. Rappel des remèdes appliqués initialement sur les marchés de détail

Dans sa décision d'analyse des marchés du 27 septembre 2005 (décision n° 05-0571), l'Autorité a imposé à France Télécom plusieurs obligations, sur chacun des six marchés de détail de la téléphonie fixe, visant à prévenir des pratiques anticoncurrentielles et à permettre le développement d'une concurrence effective durable et loyale. Ainsi, France Télécom s'est vu imposer une obligation de non-discrimination, une interdiction de couplage abusif, une interdiction de pratiquer des tarifs excessifs et une interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction. Afin de vérifier le respect de ces obligations, France Télécom a également été soumise à une obligation de communication préalable de ses offres de détail ainsi qu'à une comptabilisation des coûts de ses prestations.

Ces obligations ont été appliquées sur l'ensemble des marchés déclarés pertinents dans la décision n° 05-0571 : les marchés de l'accès résidentiels et non résidentiels, les marchés des communications téléphoniques nationales résidentielles et non résidentiels, les marchés des communications téléphoniques internationales résidentielles et non résidentiels.

I.2.2. Allègements progressifs de la régulation

L'Autorité avait décidé d'imposer les obligations susmentionnées sur les marchés de détail en précisant dans sa décision d'analyse des marchés (décision n° 05-0571) que « *lorsqu'elle [aurait] constaté que les offres de gros régulées [permettraient] aux opérateurs alternatifs de bâtir des offres compétitives et commercialement innovantes à l'échelle nationale, l'Autorité [procéderait] [...] à une revue du dispositif de régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe* ». Conformément aux principes du cadre réglementaire national et européen, l'Autorité privilégie l'imposition de remèdes sur les marchés de gros pour prévenir les problèmes concurrentiels identifiés sur les marchés de détail.

Ainsi, les évolutions constatées dans le secteur et en particulier les effets du développement des offres telles la sélection du transporteur et la vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST), offrant aux opérateurs alternatifs efficaces la possibilité de concurrencer effectivement France Télécom ont conduit l'Autorité à alléger la régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe. Cet allègement a été effectué en deux phases, selon les évolutions de la situation concurrentielle constatées sur les différents segments de marché de détail de la téléphonie fixe.

La première phase de la dérégulation a été menée en 2006 par la décision n° 06-0840 de l'Autorité date du 28 septembre 2006. Cette décision qui concerne uniquement le segment de marché des communications résidentielles, a supprimé toutes les obligations de France Télécom sur ce marché, exceptées les obligations de non-discrimination et de comptabilisation des coûts, et a imposé une obligation de communication pour information sur les marchés de gros sous-jacents. Elle a ainsi mis un terme, sur le marché des communications résidentielles, au contrôle tarifaire appliqué aux offres de France Télécom.

L'Autorité a dans une seconde phase, dans sa décision n° 2007-0636 du 26 juillet 2007, appliqué la même procédure d'allègement à l'ensemble des prestations d'accès résidentiels. L'Autorité a ainsi allégé ces deux dernières années les obligations de détail de France Télécom sur la totalité du marché résidentiel de la téléphonie fixe.

II. Evolutions technologiques et concurrentielles des marchés de la téléphonie fixe

II.1. Les marchés de gros : évolution vers des réseaux IP et impact du développement des accès alternatifs

Les marchés de gros ont beaucoup évolué en quelques années à bien des égards. Dans cette partie, l'Autorité présente d'abord un point général sur l'évolution des réseaux (II.1.1) puis décrit les évolutions des marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel (II.1.2) et enfin celles des marchés du transit (II.1.3).

II.1.1. Point général sur l'évolution des réseaux

II.1.1.1. Un mouvement général de convergence vers les réseaux IP

Les réseaux de communications électroniques ont vu leur architecture évoluer depuis 2005. La technologie IP, encore largement minoritaire en 2005 par rapport aux technologies commutées, tend à s'imposer comme le futur standard de transmission de la voix. Les opérateurs français ont commencé à mettre en service des équipements IP, certains d'entre eux n'utilisant plus la technologie TDM (« Time Division Multiplexing », technologie utilisée dans les réseaux commutés) que pour l'interconnexion.

Cette évolution technologique permet en outre aux opérateurs de mutualiser leurs réseaux de communication pour différents services (téléphone, Internet, télévision, etc.). Dans ce contexte, la téléphonie est destinée à représenter une part décroissante de la capacité utilisée dans les réseaux de télécommunications. Néanmoins, pour de nombreux opérateurs, la fourniture du service téléphonique demeure aujourd'hui le principal produit commercialisé. De plus, la téléphonie sur IP telle qu'elle est commercialisée aujourd'hui par les opérateurs de réseaux fixes exige une qualité de service qui demande une prise en charge spécifique et plus complexe que pour les services asynchrones (Internet par exemple) ou les services de voix sur Internet (services PC à PC par exemple). Cette exigence de qualité est essentielle, en particulier pour le marché non résidentiel et pour rassurer les utilisateurs sur l'absence de dégradation qualitative du service fourni lors du passage par l'opérateur de la technologie TDM à la technologie IP.

Enfin, il convient de noter que ce phénomène, observable pour les opérateurs fixes, s'étend également aux opérateurs mobiles, qui commencent à mettre en place des réseaux de nouvelle génération s'appuyant notamment sur la technologie IMS. De même que les réseaux fixes, ces nouveaux réseaux mobiles sont destinés à élargir le spectre des services disponibles pour les utilisateurs et en particulier à fournir des services convergents fixe - mobile, à mesure que les réseaux fixes évoluent vers des architectures dites NGN (« Next Generation Networks », réseaux de nouvelles générations).

II.1.1.2. L'impact des réseaux IP sur l'interconnexion

Pour le moment, il n'existe pas d'interconnexion voix entre opérateurs au travers d'une interface en mode IP¹. Ainsi, les interconnexions voix entre les opérateurs se font toujours au travers d'une interface TDM, les flux de voix en mode IP étant convertis en flux TDM à l'aide de passerelles avant d'être échangés entre les opérateurs. Cette situation provient de la diversité des technologies de transmission de la voix sur IP, que ce soit les codecs utilisés pour compresser la voix ou les protocoles de signalisation pour contrôler les flux voix en mode IP, alors que la signalisation SS7 du réseau RTC et le codec G.711 sont unanimement utilisés et éprouvés. Cependant, avec la maturation des réseaux IP et des protocoles de signalisation, les opérateurs devraient à terme s'échanger leurs trafics voix en mode IP afin de supprimer les inefficacités liées aux conversions successives des flux entre modes IP et TDM.

L'architecture des réseaux, et donc de l'interconnexion, devrait être affectée par le passage aux réseaux tout-IP. En effet, compte tenu des structures de coûts existantes lors du déploiement de réseaux RTC et étant donné qu'une partie importante du trafic voix est à destination locale, le réseau RTC, de France Télécom en particulier, est établi suivant une architecture à plusieurs niveaux de commutation, afin de réduire les distances d'acheminement du trafic entre deux points (mais aussi, par ailleurs, pour gérer le nombre important d'utilisateurs). Or, dans le cas d'une intégration des flux de voix dans un réseau IP multiservices, les autres services peuvent avoir un profil d'utilisation majoritairement national, voire international (par exemple pour Internet) ; les flux de voix n'utilisant qu'une partie réduite de la capacité totale du réseau par rapport à ces services, il ne serait plus efficace

¹ Dans la suite, lorsqu'il est question de flux de voix en mode IP, il est question du trafic pour lesquels les opérateurs contrôlent la qualité de service (et non du trafic de voix entre utilisateurs d'applications comme Skype par exemple)

économiquement pour un opérateur d'utiliser un niveau de routage local. Cette évolution peut déjà être constatée aujourd'hui : alors que France Télécom compte encore près de 500 CAA dans son réseau RTC, l'interconnexion avec le réseau d'Orange Internet (réseau VoIP² de France Télécom) se fait au niveau d'une dizaine de points dits PRV (Point de Raccordement Visio) et l'interconnexion avec le réseau de Free au niveau de seulement trois nœuds. Cette disparition potentielle d'un niveau local d'interconnexion conduirait notamment à une homogénéisation des niveaux des tarifs d'interconnexion, ce qui se répercuterait également sur une homogénéisation des prix payés par le client final quel que soit le numéro appelé (local ou national), à l'instar de ce qui existe déjà dans les offres VLB forfaitaires actuelles.

Enfin, concernant le mode de tarification, il existe aujourd'hui des interconnexions IP pour que des opérateurs s'échangent des flux de données. Si ces interconnexions sont généralement tarifées en « Bill and keep », il faut remarquer qu'il existe aujourd'hui différents niveaux hiérarchiques d'opérateurs de réseaux IP, les opérateurs de même niveau passant généralement des accords de « peering » pour s'échanger du trafic de données en mode IP sans contrepartie financière, sous réserve que leurs volumes soient équivalents. L'inclusion de flux voix dans ces interconnexions, sa faible part dans la capacité totale utilisée, ou encore la tendance actuelle vers des offres de voix illimitées au détail, pourraient remettre en cause le système de tarification actuel de l'interconnexion des flux voix, par exemple par une disparition du gradient horaire ou encore par une plus grande importance d'une tarification à la capacité relativement à une tarification « à la minute ». Toutefois, afin de garantir un niveau de qualité de service suffisant, il n'est pas exclu que les opérateurs de réseaux souhaitent que l'interconnexion IP des flux de voix soit gérée séparément des autres flux et que le mode de tarification actuel du RTC soit maintenu.

II.1.1.3. Les évolutions de l'architecture d'interconnexion du réseau commuté de France Télécom

Enfin, parallèlement aux développements des réseaux de transport IP, les réseaux commutés des opérateurs et particulièrement celui de France Télécom continuent d'évoluer. Afin de gérer la décroissance de son parc d'abonnés raccordés au réseau téléphonique commuté, France Télécom a engagé un mouvement de concentration de ses commutateurs d'abonnés. Mi 2007, moins de 500 commutateurs d'abonnés (CA) de France Télécom étaient encore ouverts à l'interconnexion sur l'ensemble du territoire. En revanche, France Télécom n'a pas modifié le niveau hiérarchique supérieur de son architecture commutée en Métropole : il y a toujours 18 zones de transit.

Ces évolutions influencent directement les réseaux des autres opérateurs. En effet, la réduction du nombre de CA permet aux opérateurs alternatifs de réduire le nombre de raccordements nécessaire pour s'interconnecter avec France Télécom à ce niveau mais elle remet également en cause, dans certains cas, les investissements des opérateurs déjà raccordés à des CA qui sont amenés à être fermés. Il convient en effet de noter que les CA qui sont fermés ne sont pas nécessairement les CA qui étaient le moins raccordés par les opérateurs alternatifs. Cependant, dans de nombreux cas, les CA sont colocalisés avec des répartiteurs (NRA ou nœuds de raccordement abonnés) et les opérateurs alternatifs mutualisent leurs coûts de déploiement au niveau des CA (et notamment les coûts de génie civil) avec le déploiement au niveau des NRA pour le dégroupage.

A l'avenir, il est probable que France Télécom continuera de diminuer le nombre de CA. Le rythme de cette baisse dépendra de l'évolution du nombre de clients raccordés à ce réseau et de la mise en œuvre de technologies NGN, mais en tout état de cause cette évolution doit tenir compte des externalités qu'elle emporte sur le reste du secteur.

² « Voice over Internet Protocol » ou voix sur réseau IP

II.1.2. Une évolution des marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel principalement due au développement du haut débit

II.1.2.1. Départ d'appel et développement de la VLB

Le marché du départ d'appel est un marché de gros pour lequel les marchés de détail aval sont les suivants :

- la fourniture d'accès Internet bas débit ;
- la fourniture de services de communications via la sélection du transporteur ou la VGAST ;
- la fourniture de services à valeur ajoutée (SVA).

Aujourd'hui, la sélection du transporteur et la VGAST sont fournies uniquement sur des accès de France Télécom. L'accès à Internet bas débit est fourni quasi exclusivement depuis la boucle locale de France Télécom tandis que la fourniture de SVA est fournie depuis toutes les boucles locales.

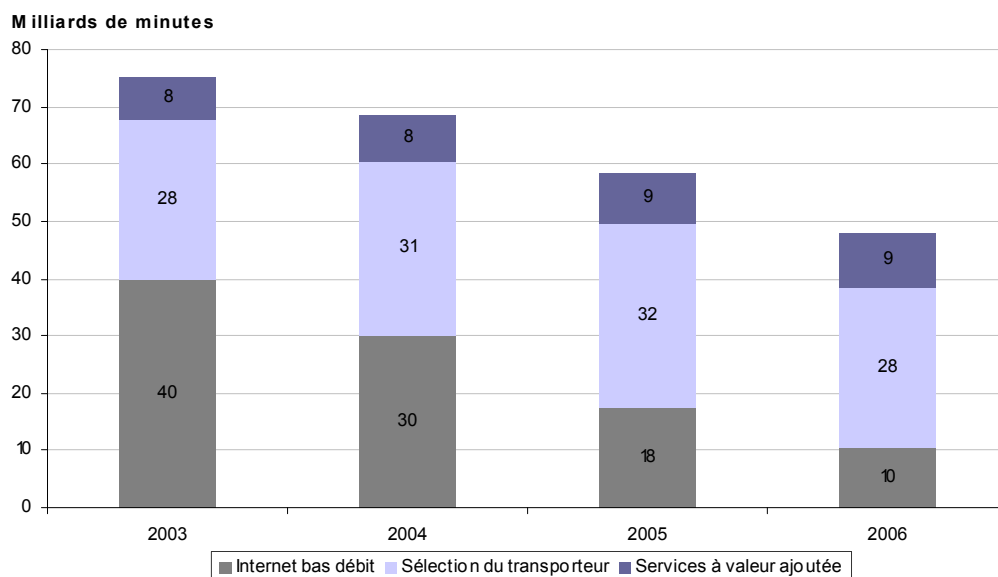
L'évolution du marché du départ d'appel dépend directement de l'évolution du marché de l'accès. En effet, c'est l'opérateur qui contrôle l'accès qui fournit la prestation de départ d'appel aux opérateurs collecteurs.

Le développement des offres de gros haut débit (dégrouperage total, ADSL nu) a permis la constitution d'offres de détail où tout le trafic téléphonique, y compris le trafic à destination des SVA, passe par un opérateur alternatif : la part de marché de ces opérateurs sur le marché du départ d'appel a donc crû également. De plus, suite à la mise en place des interconnexions destinées à rendre les SVA accessibles depuis les boucles locales alternatives, il convient de noter que, dans certains cas, même les accès en « ligne secondaire » (comme le dégroupage partiel) sont employés pour des appels à destinations de numéros d'accès aux SVA.

Ainsi, alors que jusqu'en 2004, la part de marché de France Télécom sur le marché de l'accès et du départ d'appel avait été toujours supérieure à 99 %, la part des accès alternatifs est passée à environ 10 % en 2006 et environ 13 % en 2007, selon une estimation de l'Arcep.

Par ailleurs, la baisse des abonnements à la sélection du transporteur et à l'Internet bas débit entraîne une baisse rapide des volumes de départ d'appel vendus par France Télécom pour ces prestations, sans pour autant que ces volumes deviennent négligeables puisqu'ils demeurent largement majoritaires, en comparaison du départ d'appel vers les services à valeur ajoutée (cf. Figure 2). Il est probable que la baisse se poursuive au cours des trois prochaines années.

Figure 2 : Evolution des prestations de départ d'appel vendues par France Télécom (volumes) ³



II.1.2.2. Les marchés de la terminaison d'appel fixe : des prestations au cœur de la régulation de la téléphonie fixe

II.1.2.2.1 Régulation sectorielle entre 2005 et 2008 et évolutions des tarifs

En septembre 2005, les décisions n° 05-0425 et n° 05-0571 ont fixé la régulation applicable aux prestations de terminaison d'appel fixe géographique des opérateurs alternatifs et de France Télécom respectivement.

Le tarif de terminaison d'appel de France Télécom doit refléter² les coûts correspondants et figure dans son offre de référence. Au delà d'une baisse du tarif des blocs primaires numériques (BPN) au niveau des commutateurs d'abonnés, ce tarif a peu évolué au cours du cycle 2005-2008 d'analyse des marchés. Le tarif moyen⁴ de la terminaison d'appel, fixé à 0,57 centime d'euro par minute avant l'adoption de la décision n° 05-0571, est donc passé à 0,55 centime d'euro par minute à compter du 1^{er} juillet 2006.

Par ailleurs, le tarif de terminaison d'appel non géographique de France Télécom n'est pas, à ce jour, soumis à une régulation *ex ante*. Ce tarif a été fixé par l'opérateur à un tarif qui variait selon le point de livraison du trafic. La prestation achetée par les opérateurs (architecture de faisceau mutualisé) était facturée plus de 1 centime d'euro par minute (y compris les BPN), soit un tarif plus de 80 % supérieur au tarif de la prestation régulée.

Pour les opérateurs alternatifs, la décision n° 05-0425 n'impose que la non-excessivité sur leurs tarifs de terminaison d'appel géographique. Les tarifs pratiqués en 2005 par les opérateurs alternatifs variaient donc fortement selon les opérateurs. En 2006, l'Autorité a adopté une décision de règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et Neuf Télécom sur le niveau de la terminaison d'appel de Neuf Télécom et a fixé ce dernier à un niveau moyen de 1,11 centime d'euro par minute (y compris les BPN) pour la période courant jusqu'au 31 décembre 2006, puis de 1,088 centime d'euro par minute pour la période courant jusqu'au 1^{er} septembre 2008. Suite à ce règlement de différend, les

³ L'ADRT signale, dans sa réponse à la consultation publique lancée par l'Autorité sur son projet de décision, que la vente par France Télécom de départ d'appel pour les SVA a augmenté fortement entre 2003 et 2006 pour passer de 2 à 9 milliards de minutes. Après examen, l'Autorité a constaté que les chiffres fournis initialement pour les années 2003, 2004 et 2005 étaient erronés et a corrigé ces chiffres dans le présent document sur la base d'informations quantitative plus précises obtenues de la part de France Télécom.

⁴ Tarif moyen calculé à partir des composantes de charge d'établissement d'appel, de tarif à la minute pour un appel de 200 secondes et tarif du BPN réparti sur une consommation moyenne de 2 600 000 minutes par an (panier Arcep pour les prestations d'interconnexion).

niveaux de terminaison d'appel de la quasi-totalité des autres opérateurs alternatifs ont évolué vers ces tarifs.

Pour les numéros non géographiques, les prestations des opérateurs alternatifs, comme celles de France Télécom, ne sont soumises à aucune régulation tarifaire. Les niveaux de terminaison d'appel non géographique alternative ont généralement été fixés autour d'un centime d'euro par minute (hors BPN) dans la période 2005-2008.

La première explication à ce phénomène tient à la « nouveauté » de ces numéros. Le premier opérateur à utiliser ces numéros de manière extensive a été Free, en attribuant des numéros 087B à ses clients dès 2003. Afin de faire connaître les numéros de ce type au grand public et le rassurer sur la tarification, Free s'est efforcé de fixer un niveau de terminaison d'appel suffisamment bas pour être inclus dans les plans tarifaires « de base » des autres opérateurs. Ainsi, au début de l'ouverture opérationnelle de ces numéros, les appels vers les 087B étaient vendus à un tarif équivalent au tarif local depuis les accès de France Télécom alors que la communication pouvait être nationale.

Dans le même temps, France Télécom a défini deux niveaux tarifaires de détail pour les communications à destination des numéros non géographiques fixes : le premier niveau était comparable au tarif local et était appliqué aux appels vers les numéros dont la terminaison d'appel restait contenue ; le deuxième niveau était plus élevé mais appliqué uniquement si la terminaison d'appel dépassait un certain seuil. Très peu d'opérateurs ont positionné leur terminaison d'appel non géographique sur le niveau haut et il est probable que cette différenciation tarifaire de France Télécom a contribué à modérer les terminaisons d'appel alternatives non géographiques.

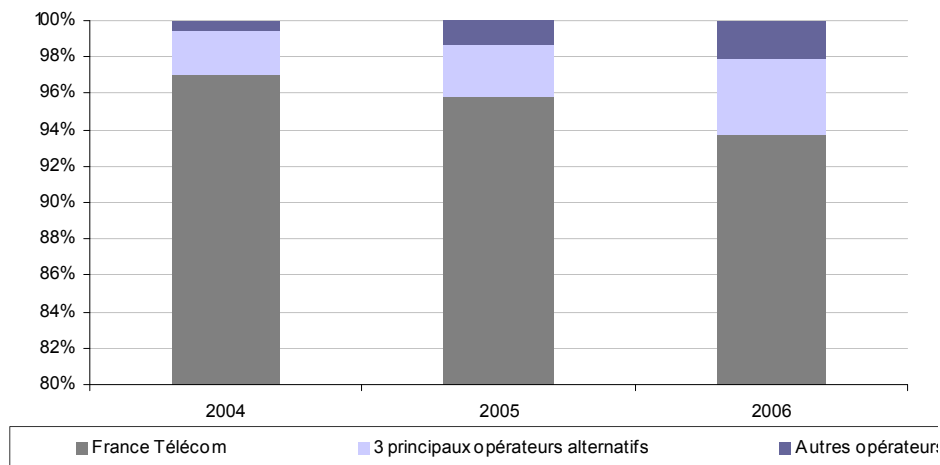
II.1.2.2.2 Les marchés de la terminaison d'appel fixe évoluant avec le développement du dégroupage

Comme pour le marché du départ d'appel, le marché de la terminaison d'appel est très lié au marché de l'accès. Jusqu'en 2005, les accès alternatifs étaient généralement dus à une situation historique (Hub Telecom, ex-ADP Telecom) ou à des raccordements directs de grandes entreprises par les opérateurs alternatifs. Le nombre de ces raccordements restait limité et les flux de terminaison d'appel alternatifs restaient donc modestes. A titre d'indication, le nombre de numéros de France Télécom portés avant l'arrivée des services de voix sur large bande (2003) étaient d'environ 400 000 sur un total de 53 millions de numéros.

De plus, si le dégroupage partiel (ou l'équivalent en bitstream) a permis dès début 2003 aux utilisateurs finals de bénéficier des services de voix sur large bande pour les appels sortants, ce n'est qu'à partir du développement du dégroupage total (puis des offres d'ADSL nu) que les opérateurs alternatifs ont facturé la terminaison d'appel pour tous les appels reçus par leurs clients.

Par conséquent, la part des opérateurs alternatifs sur l'ensemble des terminaisons d'appel fixes a crû depuis 2005 et atteint une proportion en volumes d'environ 6 % fin 2006. Du fait de la tarification généralement plus élevée de la terminaison d'appel des opérateurs alternatifs par rapport à celle de France Télécom, cette proportion monte à environ 10 % en valeur.

Figure 3 : Evolution des parts de marché de terminaison d'appel



Du côté de France Télécom, les offres de voix sur large bande offertes sous la marque Orange depuis 2004 ont également modifié le marché de sa terminaison d'appel. Dans un premier temps, ces offres de voix sur large bande étaient systématiquement couplées avec un abonnement téléphonique classique et, à l'image du dégroupage partiel, servaient principalement à émettre des appels. France Télécom avait cependant associé des numéros non géographiques à ces lignes « secondaires », numéros pour lesquels la terminaison d'appel n'est pas régulée à ce jour et a été fixée à un niveau proche de 1 centime d'euro par minute. Dans cette configuration, ces lignes n'engendraient que peu de revenus de terminaison d'appel car les clients continuaient généralement à recevoir leurs appels sur le numéro géographique de leur ligne classique ou principale. A partir de la fin 2006, France Télécom a commercialisé des offres de voix sur large bande sans abonnement téléphonique classique (soit un équivalent du dégroupage total) mais auxquelles étaient associés des numéros géographiques. Compte tenu de l'impossibilité pour un opérateur alternatif d'identifier les numéros géographiques associés à des accès voix sur large bande au sein de tous les numéros géographiques de France Télécom et du fait de la dualité des réseaux RTC de France Télécom et VoIP d'Orange Internet, la fourniture de la prestation de terminaison d'appel géographique vers ces accès n'a pas été modifiée (livraison aux CA) bien qu'elle ne soit plus nécessairement efficace pour la VoIP.

Enfin, pour France Télécom, le développement des accès alternatifs a conduit d'une part à une diminution de sa part de marché globale sur l'ensemble des terminaisons d'appel fixes, d'autre part à une diminution de la part de ses appels on-net. Par conséquent, la proportion d'appels fixe vers fixe entraînant une facturation de la terminaison d'appel en faveur d'un opérateur tiers a augmenté.

Par ailleurs, bien que les marchés de la terminaison d'appel soient liés au marché de l'accès, il convient de différencier les situations des opérateurs selon les segments de marché de détail qu'ils adressent et la typologie des offres qu'ils proposent. Ainsi, sur le segment des entreprises par exemple, certaines activités entraînent beaucoup d'appels sortants (le démarchage commercial par exemple) alors que d'autres peuvent entraîner beaucoup d'appels entrants (un centre d'appel d'assistance technique ou de commande par téléphone par exemple). De même, un opérateur dont la principale offre de communications est un forfait illimité vers tous les postes fixes en France verra probablement ses clients recevoir moins d'appels qu'ils en émettent. Il est donc possible que, pour certains opérateurs, le solde d'interconnexion par accès soit structurellement déséquilibré.

De plus, avec la configuration actuelle du marché, certains opérateurs présentent un déficit important en termes de solde d'interconnexion en volumes. Des offres comme la sélection du transporteur, la VGAST et, dans une moindre mesure, le dégroupage partiel entraînent en effet des charges d'interconnexion pour acheminer les appels sans engendrer de revenus d'interconnexion puisque c'est France Télécom qui continue de toucher ces revenus en contrôlant l'accès notamment. De plus, à ces charges de terminaison d'appel s'ajoute l'achat de départ d'appel à France Télécom pour les offres de sélection et de VGAST.

L'ensemble de ces phénomènes entraîne une modification de la perception du sujet de la terminaison d'appel fixe dans le secteur. Côté marché résidentiel, jusqu'en 2004, la seule préoccupation des opérateurs était le niveau de la terminaison d'appel de France Télécom car ils ne pratiquaient pas de raccordements directs et ne touchaient donc que très peu de terminaison d'appel. Depuis 2004, ces opérateurs perçoivent des revenus de terminaison d'appel et sont donc également attentifs au niveau de cette prestation qu'ils offrent aussi et aux éventuelles différences de terminaison d'appel entre opérateurs. Côté marché entreprises, du fait de la présence de raccordements directs depuis de nombreuses années, les opérateurs alternatifs sur ce marché ont intégré plus tôt la question du niveau de leur propre terminaison d'appel et en ont tenu compte dans l'élaboration de leurs plans d'affaires. Avec le développement des offres de gros de raccordement de France Télécom (dégrouper, DSLE et LPT⁵ notamment), cette question revêt aujourd'hui des enjeux croissants.

En conclusion, l'Autorité constate que les marchés de la terminaison d'appel prennent une importance croissante pour les opérateurs, car ces marchés leur apportent de nouveaux revenus, peuvent engendrer aussi des charges significatives et la fixation des niveaux de terminaison d'appel conditionne pour une large part leurs offres de détail, en particulier pour les offres forfaitaires.

II.1.3. Le marché du transit : apparition et renforcement d'offres alternatives

Le marché du transit est composé en France de plusieurs segments de marchés distincts : les marchés de transit *inter* territoires d'une part (II.1.3.1), le marché du transit *intra* territorial d'autre part (II.1.3.2), pour lequel il convient de distinguer le cas des départements et collectivités d'outre-mer (II.1.3.3).

II.1.3.1. Sur les marchés du transit *inter* territoires : des prestations fondées sur offres de capacité régulées

Sur les marchés de transit *inter* territoires, l'Autorité a mené une nouvelle analyse en 2007 et a adopté la décision n° 2007-0744 allégeant la régulation de France Télécom sur la plupart de ces marchés.

Dans cette analyse, l'Autorité constate que sur les marchés du transit Métropole-Guadeloupe, Métropole-Martinique, Métropole-Guyane et Métropole-Réunion, « *une concurrence certaine s'est développée* » notamment grâce à la présence d'une demande significative sur les marchés de détail et à l'effectivité de la régulation des offres sous-jacentes de services de capacité permettant aux opérateurs de concevoir des offres de transit commuté.

Sur les marchés du transit *intra* Antilles, Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte, l'Autorité note que la demande est plus faible, les opérateurs principalement concernés par ces prestations favorisant l'autofourniture en développant leurs propres infrastructures ou bien en se fournissant directement sur les marchés de services de capacité pour leur propre compte.

Enfin, sur les marchés du transit Métropole-Mayotte et Métropole-Saint-Pierre-et-Miquelon, l'Autorité relève que le fonctionnement de ces marchés est très particulier, car ils nécessitent des infrastructures de transmission coûteuses et n'engendrent que très peu de demande.

A l'issue de cette nouvelle analyse, et comme le code des postes et des communications électroniques l'y autorise, l'Autorité a décidé d'alléger la régulation de France Télécom sur ces marchés en maintenant uniquement l'obligation de non-éviction sur les marchés dont le fonctionnement semble le plus concurrentiel (Métropole-DOM, *intra* Antilles, Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte). Sur les marchés du transit Métropole-Saint-Pierre-et-Miquelon et Métropole-Mayotte, la régulation en place est maintenue.

Suite à l'adoption de cette nouvelle décision et jusqu'à aujourd'hui, l'Autorité n'a pas identifié d'évolutions significatives dans le fonctionnement des marchés du transit *inter* territoires qui

⁵ Liaison partielle terminale

contrediraient l'analyse menée. En particulier, si les nouveaux tarifs « catalogue » proposés par France Télécom dans son offre d'interconnexion sont généralement inférieurs aux tarifs pratiqués précédemment, l'Autorité n'a pas été saisie au sujet de potentiels effets d'éviction sur les marchés sur lesquels les obligations de France Télécom ont été allégées.

II.1.3.2. Sur le marché du transit *intra* territorial en Métropole : l'existence de concurrents alternatifs performants

II.1.3.2.1 Evolutions du marché

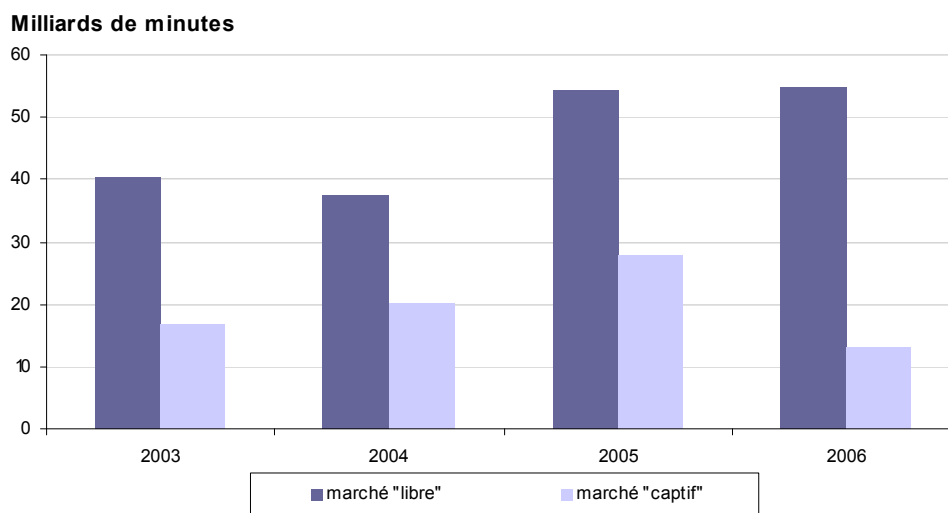
Le marché du transit *intra* territorial est un marché dont les facteurs d'évolution sont nombreux. Ainsi, le développement des boucles locales alternatives entraîne de nouveaux besoins en termes de transit mais par ailleurs, la consolidation des opérateurs fixes et le déploiement accru des infrastructures de nombreux opérateurs ont réduit les achats de prestations de transit, substitués par de l'autofourniture.

De plus, pour ce marché, il convient de distinguer le marché « libre » du marché « captif » sous l'angle concurrentiel :

- le marché « captif » comprend tous les achats de prestations de transit par une société d'un groupe à une société du même groupe⁶. En particulier, ce marché inclut les achats d'Orange à France Télécom et des filiales étrangères de groupes internationaux à la filiale française (Colt, Verizon, etc.) ;
- le marché « libre » regroupe toutes les prestations achetées et vendues entre opérateurs ne se contrôlant pas mutuellement. Ce marché inclut les échanges entre opérateurs ayant des liens capitalistiques, dans la mesure où ses liens restent minoritaires.

En termes de volumes, l'ensemble du marché du transit *intra* territorial a donc varié sensiblement entre 2003 et 2006, selon les estimations de l'Arcep, à cause notamment du développement des boucles locales alternatives, des mouvements de consolidation et du déploiement des interconnexions directes.

Figure 4 : Evolution du marché du transit *intra* territorial en volume



Le marché du transit *intra* territorial peut se segmenter autour de trois segments principaux, pour lesquels les situations concurrentielles sont différentes :

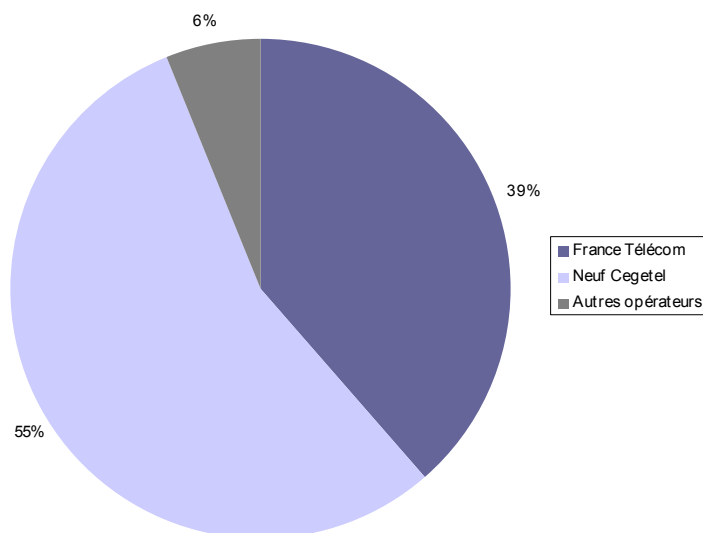
- le segment du transit vers et depuis le réseau de France Télécom ;

⁶ La notion de « groupe » est ici entendue au sens du droit de la concurrence et de la capacité d'une entité d'exercer un contrôle sur une autre entité.

- le segment du transit vers et depuis les réseaux mobiles ;
- le segment du transit vers et depuis les réseaux alternatifs fixes tiers.

Si le segment du transit vers France Télécom est le marché historique du transit, le segment du transit vers les mobiles représente aujourd'hui un volume et une valeur importante et le segment du transit vers les OBL fixes tiers est un segment en pleine croissance avec le développement des accès alternatifs (via le dégroupage notamment). La plupart des transitaires se placent sur l'ensemble du marché, qui est dominé par deux opérateurs principaux, France Télécom et Neuf Cegetel. Ce dernier, qui regroupe aujourd'hui les deux principaux transitaires alternatifs identifiés en 2005, a vu sa position se renforcer depuis et est devenu le principal prestataire de transit en Métropole.

Figure 5 : Parts de marché sur le marché du transit intra territorial en 2006



II.1.3.2.2 Le marché du transit vers et depuis le réseau de France Télécom

De nombreux acteurs opèrent sur ce marché, à commencer par France Télécom elle-même, avec ses offres de simple transit et de double transit. Des opérateurs alternatifs tels que Neuf Cegetel, Completel, Verizon, Colt, etc. proposent également des offres de transit vers France Télécom, généralement couplées avec la revente de la terminaison d'appel vers ou du départ d'appel depuis le réseau de France Télécom (dans le cas de la collecte du trafic vers des services à valeur ajoutée, par exemple).

L'offre de transit permettant à un nouvel acteur souhaitant raccorder le réseau de France Télécom pour que ses abonnés puissent joindre ou être joints par les abonnés de France Télécom est donc effective et multiple. Même les opérateurs qui acheminent peu de trafic ou qui débutent leur activité pourront bénéficier des prestations d'un autre transitaire que France Télécom.

Du point de vue de l'offre, le facteur différenciant sur ce marché réside dans la capacité à offrir l'acheminement vers le plus grand nombre de commutateurs d'abonnés (CA) de France Télécom. De plus, des facteurs comme les volumes livrés au transitaire, le lieu de livraison des appels ou la durée d'engagement peuvent modifier significativement le tarif offert par les transitaires à un acheteur. Enfin, le tarif de simple transit pratiqué par France Télécom et inscrit à l'offre de référence d'interconnexion constitue généralement un plafond aux tarifs proposés par les opérateurs alternatifs. Ce tarif est de plus appliqué de manière non discriminatoire à tous les opérateurs interconnectés à France Télécom.

Dans ce contexte, Neuf Cegetel, qui réunit les deux principaux transitaires alternatifs identifiés en 2005 et qui est pour le moment la seule société à avoir raccordé l'ensemble des CA de France Télécom, dispose d'une part de marché importante sur ce marché. Sur le marché « libre », la part de

Neuf Cegetel sur le marché du transit vers France Télécom dépasse aujourd'hui 50 % et donc celle de France Télécom. Par ailleurs, les parts de marché cumulées de Neuf Cegetel et de France Télécom sont supérieures à 90 %.

Cette situation s'explique partiellement par la situation historique de Neuf Telecom et de Cegetel, qui étaient les deux principaux transitaires alternatifs. Leur fusion a favorisé leurs économies d'échelle et leurs synergies et leur permet de proposer des tarifs parmi les plus compétitifs. A ce titre, certains autres opérateurs alternatifs regrettent que la part fixe des tarifs d'interconnexion renforce les économies d'échelle dont bénéficient les plus grands opérateurs sur ce marché.

Néanmoins, l'Autorité constate que les autres opérateurs alternatifs ont également engagé des extensions de leur déploiement aux points d'interconnexion de France Télécom. Ces déploiements sont encouragés par la volonté d'un grand nombre d'opérateurs de raccorder des nœuds de raccordement abonnés (NRA) pour offrir des services haut débit, une partie de ces nœuds étant colocalisés avec des CA. De plus, certains opérateurs, filiales d'opérateurs internationaux, acheminent aujourd'hui des volumes non négligeables de communications pour le compte des sociétés de leur groupe ou de clients internationaux.

D'un point de vue prospectif, le marché du transit vers France Télécom semble donc destiné à devenir de plus en plus concurrentiel, l'offre y étant active et diverse.

II.1.3.2.3 Le marché du transit vers les opérateurs de réseaux mobiles

Comme pour le transit vers le réseau de France Télécom, plusieurs opérateurs offrent des prestations de transit vers les opérateurs de réseaux mobiles. En particulier, deux opérateurs, France Télécom et Neuf Cegetel, ont raccordé l'ensemble des points d'interconnexion des trois opérateurs mobiles et sont donc en mesure d'assurer directement l'acheminement vers cette destination. D'autres opérateurs établissent ou étendent leurs interconnexions directes avec les opérateurs mobiles. Au demeurant, l'Autorité a constaté au cours de ses échanges avec les acteurs du secteur que plusieurs opérateurs alternatifs disent rencontrer des difficultés pour raccorder certains sites de certains opérateurs mobiles.

Par ailleurs, un opérateur connecté en un point d'interconnexion d'un opérateur de réseau mobile pourra avoir recours aux prestations de terminaison d'appel mobile extra-ZA (extra zone arrière), s'il ne souhaite pas recourir aux prestations offertes par des transitaires.

Enfin, comme dans le cas du transit vers France Télécom, plusieurs opérateurs, à commencer par les opérateurs mobiles eux-mêmes, déploient des interconnexions directes avec les opérateurs de réseaux mobiles pour acheminer en propre le trafic vers ces réseaux. Ces interconnexions directes sont de plus valorisées par la mise en place de la base des numéros mobiles portés, qui permet de rationaliser les acheminements en cas d'appel à destination d'un numéro porté (routage direct).

Pour France Télécom, les prestations de transit vers les mobiles sont régulées par la décision de 2005. En particulier, ces tarifs sont inscrits à l'offre de référence d'interconnexion, orientés vers les coûts, et sont applicables sans distinction à tous les opérateurs. Ces tarifs constituent donc un « plafond » et les opérateurs alternatifs parviennent aujourd'hui à positionner leurs offres à un niveau plus compétitif. De plus, la plus grande liberté laissée aux autres opérateurs de transit leur permet de mieux répondre aux attentes du marché. Il convient de noter que France Télécom achemine néanmoins une partie importante du trafic d'Orange France à destination des autres opérateurs mobiles.

Le marché du transit vers les mobiles montre donc un paysage d'offres variées. D'un point de vue prospectif, ce marché semble destiné à devenir de plus en plus concurrentiel avec l'apparition de nouveaux acteurs. Cependant, il est également probable que le développement des interconnexions directes limite à terme le recours au transit pour ces appels.

II.1.3.2.4 Le marché du transit vers les opérateurs alternatifs fixes

Le premier cycle d'analyse des marchés (2005-2008) a vu le développement de l'offre de prestations de transit vers les OBL fixes tiers. Ce développement résulte de la croissance du nombre d'accès opérés par les opérateurs alternatifs, accès sur lesquels ils vendent du départ et de la terminaison d'appel, comme l'a montré le bilan de ces prestations ci-dessus.

Alors qu'avant 2006, France Télécom était quasiment le seul opérateur à proposer des services de transit vers les opérateurs fixes tiers (via son offre de transit *inter* opérateurs), la croissance des volumes échangés entre opérateurs alternatifs et la mise en place de la base de portabilité fixe ont conduit plusieurs opérateurs alternatifs à établir des interconnexions directes entre eux. Ces interconnexions sont utilisées soit pour acheminer directement les appels d'un opérateur à l'autre, auquel cas il n'y a généralement plus de prestation de transit, soit pour commercialiser des offres de transit *inter* opérateurs.

L'année 2007 a ainsi vu la mise en service de nombreuses interconnexions directes entre opérateurs et l'arrivée sur le marché du transit *inter* opérateurs de nouveaux acteurs. L'établissement d'interconnexions directes pour le trafic vers un OBL tiers dépend essentiellement des volumes entrants vers cet opérateur et conséquemment de la capacité à rentabiliser ladite interconnexion. De plus, la distribution des parts de marché de l'accès au sein des opérateurs alternatifs fait que le raccordement de cinq ou six opérateurs permet d'acheminer directement environ 80 % du trafic vers les OBL tiers et que le raccordement de moins de trois ou quatre autres opérateurs permet d'atteindre 95 % de ce trafic.

A la lumière des informations qu'elle a collectées auprès des opérateurs, l'Autorité estime que fin 2008, trois opérateurs de transit devraient avoir raccordé suffisamment d'opérateurs tiers pour acheminer en transit 80 % des trafics vers OBL tiers et un de ces opérateurs aura probablement atteint la proportion de 95 %. Environ 5 % des trafics vers OBL tiers seront donc acheminés a priori exclusivement par France Télécom. Ce volume correspond aux trafics entrants d'une vingtaine d'opérateurs. Cependant, du point de vue des offres, les transitaires alternatifs sont en mesure de commercialiser des prestations de transit vers tous les OBL tiers, la partie de ces prestations pour lesquelles l'opérateur ne dispose pas d'interconnexions directes étant sous-traitée à France Télécom.

En revanche, comme cela a déjà été dit pour le transit vers France Télécom, les achats de prestations de transit à des opérateurs alternatifs ne sont pas réservés aux opérateurs les plus importants. L'Autorité a constaté que des opérateurs dont les trafics sortants étaient très limités (inférieurs à 1 million de minutes par mois) avaient établi des interconnexions avec des transitaires alternatifs pour ces trafics. Du fait des faibles trafics entrants, ces interconnexions sont généralement utilisées uniquement pour le trafic sortant mais pourraient être bilatéralisées pour permettre également l'acheminement de trafic entrant.

En conclusion, le marché du transit vers les OBL alternatifs est actuellement en plein développement et les opérateurs de transit, qui concentraient jusqu'ici leur intervention au transit vers France Télécom ou vers les opérateurs mobiles, mettent en place un nombre croissant d'interconnexions directes. La position historique de France Télécom, qui acheminait près de 100 % des communications vers les opérateurs alternatifs avant 2006, est donc en train de changer et plusieurs autres opérateurs commencent à formuler des offres compétitives. D'un point de vue prospectif, ce marché est destiné à croître encore, sous l'impulsion du développement des accès alternatifs et de la mise en place de la base des numéros portés.

II.1.3.3. Cas du marché du transit *intra* territorial dans les départements et collectivités d'outre-mer

Dans les départements et collectivités d'outre-mer, l'organisation du réseau d'interconnexion de France Télécom est différente de l'organisation métropolitaine. En effet, le réseau commuté de France

Télécom dans ces territoires n'est pas hiérarchisé, les commutateurs étant toujours colocalisés avec les points de raccordement opérateurs et inversement.

Par conséquent, quand il n'y a qu'un seul équipement sur le territoire concerné, comme c'est le cas en Guyane, à Mayotte ou à Saint-Martin-Saint-Barthélemy, il n'existe pas de prestations de transit *intra* territorial vers, ou depuis, France Télécom.

Dans les territoires où il existe deux commutateurs d'abonnés qui font aussi office de points de raccordement opérateurs (Guadeloupe, Martinique et Réunion), il pourrait y avoir théoriquement un marché du transit *intra* territorial vers les abonnés de France Télécom mais à la connaissance de l'Autorité, la quasi-totalité des opérateurs de ces territoires est raccordée à ces deux points d'interconnexion locale (CA) de France Télécom et n'achète donc que la prestation de terminaison d'appel.

Enfin, pour le transit à destination des opérateurs tiers, fixes ou mobiles, l'Autorité n'a pas identifié d'opérateur alternatif de transit. Ce constat doit être modéré d'une part par le développement tardif et encore mineur des accès fixes alternatifs dans ces territoires, d'autre part par le fait que pour le trafic à destination des opérateurs mobiles, les principaux opérateurs alternatifs d'outre-mer ont établi des interconnexions directes.

II.1.3.4. Conclusion sur les marchés du transit

L'ensemble des marchés du transit, *intra* territorial ou *inter* territoires, est l'objet un double effet :

- d'une part, le développement des interconnexions directes entre opérateurs entraîne une diminution du recours à l'intermédiation d'opérateurs de transit au profit d'acheminement en propre par chaque opérateur : ce phénomène conduit à une diminution des volumes de transit ;
- d'autre part, l'extension de ces interconnexions entraîne une augmentation du nombre d'acteurs potentiels sur les marchés du transit et donc l'établissement d'une concurrence sur ces marchés.

Sous l'impact de ces deux effets, les marchés du transit semblent donc voués à accueillir une concurrence accrue sur un marché en décroissance.

II.2. Les marchés de détail : innovation soutenue et développement de la concurrence

Les marchés de détail ont beaucoup évolué en quelques années à bien des égards. Dans cette partie, l'Autorité présente les évolutions qu'elle a observées au niveau de l'offre de services de téléphonie fixe des opérateurs (II.2.1) puis décrit les modifications structurelles du secteur à travers le positionnement des différents acteurs (II.2.2).

II.2.1. De nouvelles offres pour de nouveaux usages

L'Autorité présente l'évolution des usages sur l'ensemble des segments (a) avant de s'intéresser aux évolutions des offres destinées au segment résidentiel (b) puis au segment non résidentiels (c).

II.2.1.1. Evolution des offres : vers la simplification et les packages

L'utilisation des services de téléphonie fixe a connu des évolutions substantielles ces dernières années, tant sur les marchés résidentiels que sur les marchés non résidentiels. Ces évolutions ont notamment eu pour origines des développements technologiques importantes et l'introduction d'offres tarifaires innovantes par les opérateurs de téléphonie fixe. Ces évolutions semblent avoir répondu à certaines attentes des usagers.

Ainsi, et plus particulièrement sur les marchés résidentiels, les services de communications téléphoniques sont de plus en plus souvent proposés sous forme de forfaits. Les opérateurs mettent ainsi à disposition de leur clientèle une gamme étendue de forfaits de communications nationales, fixe vers mobile, internationales, etc. Ces gammes de produit font l'objet d'enrichissements réguliers. Par ailleurs, les forfaits de communications illimitées occupent désormais une place importante parmi les offres forfaitaires des opérateurs de téléphonie fixe. Cette tendance a été initiée par les opérateurs haut débit, proposant des services de téléphonie VLB⁷ illimitée au sein de leurs offres ADSL « double play » (service téléphonique et accès haut débit) ou « triple play » (service téléphonique, accès haut débit et service de télévision). Les opérateurs de téléphonie classique ont à leur tour suivi cette tendance en intégrant dans leurs catalogues des forfaits illimités. Ces forfaits illimités, en VLB comme en RTC, ont concerné dans un premier temps les appels vers les postes fixes nationaux seulement. Puis ils ont progressivement inclus les appels internationaux vers de nombreuses destinations internationales. Certains forfaits comprenant une composante illimitée incluent également un forfait limité vers d'autres destinations telles que les numéros mobiles nationaux ou européens.

Une tendance à la simplification des offres peut également être observée depuis quelques années sur le marché de la téléphonie. Les opérateurs s'orientent de plus en plus vers des offres « packagées » comprenant un ensemble de prestations. Cette tendance a pu être initiée par les opérateurs haut débit et leurs offres « triple play » grâce auxquelles les utilisateurs en zones dégroupées peuvent bénéficier d'un ensemble de prestations (accès haut débit, téléphonie illimitée vers certaines destinations et bouquet de chaînes de télévision) moyennant le paiement d'un forfait auprès d'un unique opérateur (et sans abonnement auprès de France Télécom). Sur le segment de la téléphonie classique, les opérateurs s'orientent également vers la simplification avec l'intégration dans leurs services de téléphonie fixe d'offres couplant accès et communications. Ces opérateurs proposaient auparavant leurs services de communications RTC uniquement via la sélection du transporteur, et leurs clients devaient pour bénéficier de ces services souscrire au préalable un abonnement chez France Télécom et recevaient ensuite deux factures, l'une de France Télécom pour l'accès et l'autre de leur opérateur en présélection. L'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique permet dorénavant aux opérateurs alternatifs d'être en mesure de répondre aux attentes des utilisateurs en réduisant la complexité de gestion des factures et en améliorant la maîtrise des dépenses (« one stop shopping »). De son côté, France Télécom commercialise elle aussi depuis 2006 une gamme d'offres⁸ couplant l'abonnement à différents forfaits de communications.

Ces évolutions des catalogues des opérateurs, dans lesquels apparaissent de plus en plus d'offres globales, ont pu répondre à certaines attentes des consommateurs en simplifiant leurs achats de services téléphoniques et plus généralement de communications électroniques. Mais ces évolutions des modes de consommations ont également modifié le jeu concurrentiel. En effet, l'ouverture à la concurrence s'étant opérée, sur les marchés des communications téléphoniques, prestation par prestation, les usagers ont dans un premier temps pu faire jouer la concurrence sur chaque destination via la sélection du transporteur. Ce mode de concurrence, s'il engendrait des achats complexes, permettait à la pression concurrentielle de s'exercer sur chaque prestation. A l'inverse, avec les offres globales s'étant développées récemment, le jeu de la concurrence s'exerce principalement au niveau des montants des forfaits et au nombre de services inclus. Un risque existe dans ces conditions que sur certains tarifs « secondaires », par exemple ceux des communications hors forfait vers les mobiles, la concurrence soit moindre.

S'agissant du couplage entre accès et communications, la situation est en revanche différente sur le marché non résidentiel. Au sein de la clientèle non résidentielle, il est nécessaire de distinguer le haut de marché constitué de grands comptes qui continuent de distinguer les lots communications et les lots accès dans les appels d'offres (afin de faire jouer la concurrence), et le marché des professionnels et PME sur lequel une partie des utilisateurs achètent des offres couplant accès et communications par souci de simplicité (offres haut débit comparables aux offres résidentielles par exemple).

⁷ On désigne par « voix sur large bande » ou « VLB », les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

⁸ Gamme « Optimale ».

Enfin, la tendance à la simplification des offres de téléphonie fixe se retrouve également dans le mode de tarification des communications. Pour les communications n'étant pas incluses dans des forfaits, la plupart des opérateurs ont notablement simplifié leurs structures tarifaires. La distinction entre les tarifs des communications locales et des communications interurbaines disparaît ainsi souvent au profit d'un unique tarif pour les communications nationales (on parle alors de « postalisation » des tarifs). Les crédit-temps (x c€ pour les y premières secondes de communications) sont de plus en plus souvent remplacés par des charges d'établissement d'appel (z c€ au décroché). Enfin les modulations horaires des tarifs (tarifs heures pleines et tarifs heures creuses) commencent également à disparaître des catalogues d'offres de certains opérateurs.

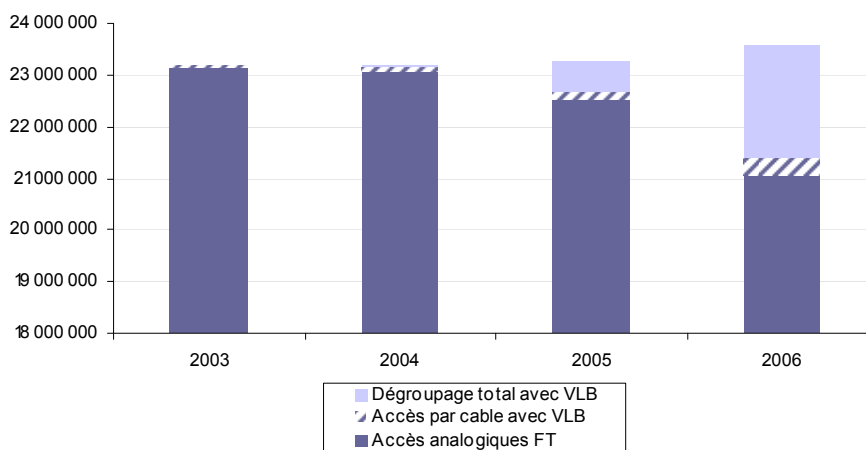
II.2.1.2. Un marché résidentiel tiré par le développement de la VLB

II.2.1.2.1 Le marché résidentiel de l'accès aux services téléphoniques

Le marché résidentiel de l'accès aux services de téléphonie fixe est caractérisé sur le segment RTC par une position quasi monopolistique de l'opérateur historique sur les prestations d'accès. La part de marché de France Télécom en 2006 sur le marché de l'accès aux services téléphoniques est encore très proche de 100 %, seul un câblo-opérateur proposant lui aussi une offre résidentielle d'accès principalement dédiée à la téléphonie. Toutefois, grâce à la mise en place de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique en 2006, les consommateurs ont désormais la possibilité d'acheter leur accès à la téléphonie RTC à un opérateur alternatif. Par ailleurs, les offres d'accès haut débit de type « triple play », si elles ne constituent pas de véritables substituts aux accès téléphoniques principalement dédiés à la téléphonie, exercent tout de même une pression concurrentielle sur le marché de l'accès.

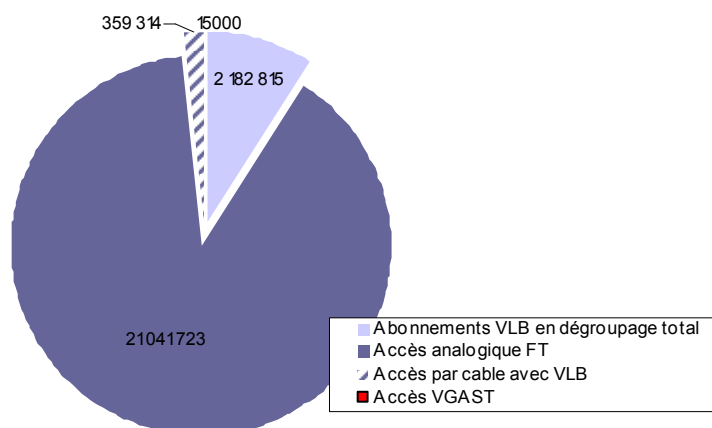
Le graphe présenté ci-dessous donne une vision de l'évolution des abonnements aux services téléphoniques de France Télécom ainsi qu'aux services de VLB en dégroupage total ou ADSL nu et via le câble. Le parc total de ces abonnements correspond ainsi au nombre de foyers bénéficiant d'un service téléphonique. Toutefois le fait d'intégrer le parc des usagers bénéficiant d'un service de VLB via le câble peut induire un double compte, une partie de ce dernier disposant par ailleurs d'une ligne téléphonique classique. Les accès en VGAST n'ont pas été pris en compte, le parc étant encore très faible fin 2006.

Figure 6 : Evolution des accès résidentiels aux services téléphoniques



La figure présentée *infra* donne une vision de l'état des accès aux services téléphoniques au terme de l'année 2006. L'Autorité note ainsi qu'en 2006, au moins 89 % des foyers disposant d'un accès aux services téléphoniques achètent un accès RTC à France Télécom.

Figure 7 : Accès résidentiels aux services téléphoniques en 2006

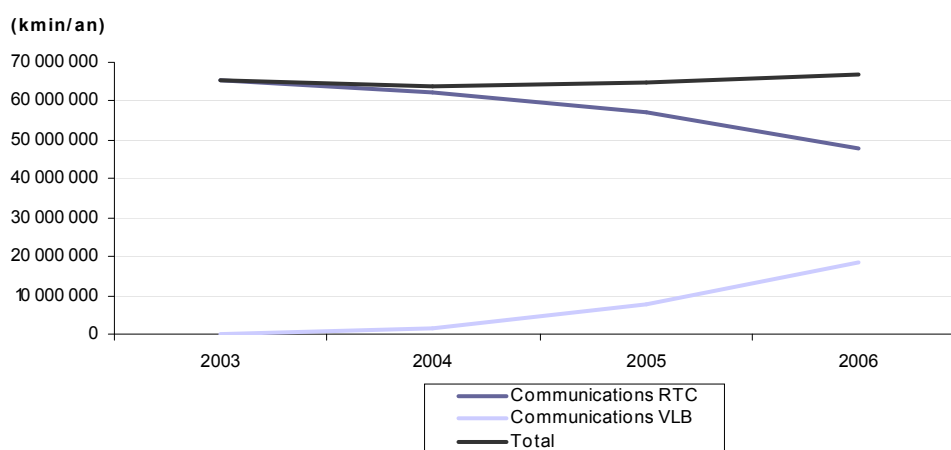


II.2.1.2.2 Le marché résidentiel des communications téléphoniques

Le marché résidentiel des communications téléphoniques est quant à lui caractérisé par une intensité concurrentielle plus forte. Ce marché se compose d’offres de communications RTC d’une part et VLB d’autre part. Pour fournir des communications RTC, les opérateurs alternatifs se sont appuyés et continuent de s’appuyer sur les offres de gros de présélection ou de VGAST. Les offres de communications VLB quant à elles sont proposées par les opérateurs grâce aux offres de gros haut débit tels le dégroupage, le bitstream ou l’ADSL nu ; certains opérateurs commencent également à déployer des infrastructures en fibre optique afin de raccorder leurs abonnés en propre. Ainsi, en 2006 la part de marché des opérateurs alternatifs sur l’ensemble des communications résidentielles était de 42 %, alors qu’elle n’était que de 27 % en 2003. Leur part de marché sur les volumes des seules communications RTC est de 32 % en 2006.

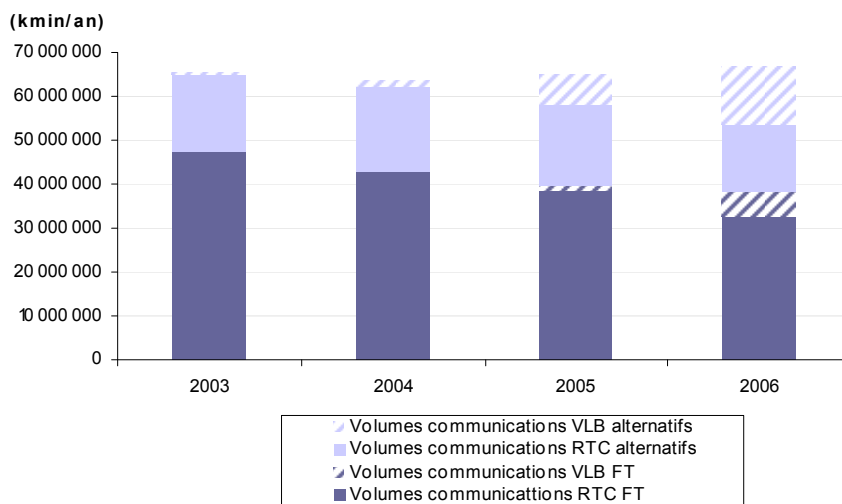
Le graphe suivant illustre l’évolution des volumes globaux de communications RTC et VLB sur le segment résidentiel. On y constate que l’accroissement des volumes de communications VLB engendre une baisse équivalente en des volumes de communications RTC, et par conséquent que le volume global de communication évolue peu. Ce volume global connaît tout de même une légère hausse, vraisemblablement issue du développement des offres illimitées qui incitent à une consommation moyenne plus élevée.

Figure 8 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB



La baisse des volumes des communications RTC s’observe à la fois chez les opérateurs alternatifs et chez France Télécom, mais celle-ci est plus forte chez cette dernière. Par ailleurs, concernant les volumes de VLB, les services des opérateurs alternatifs ont crû plus rapidement que ceux de l’opérateur historique.

Figure 9 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB acheminées par France Télécom et les opérateurs alternatifs

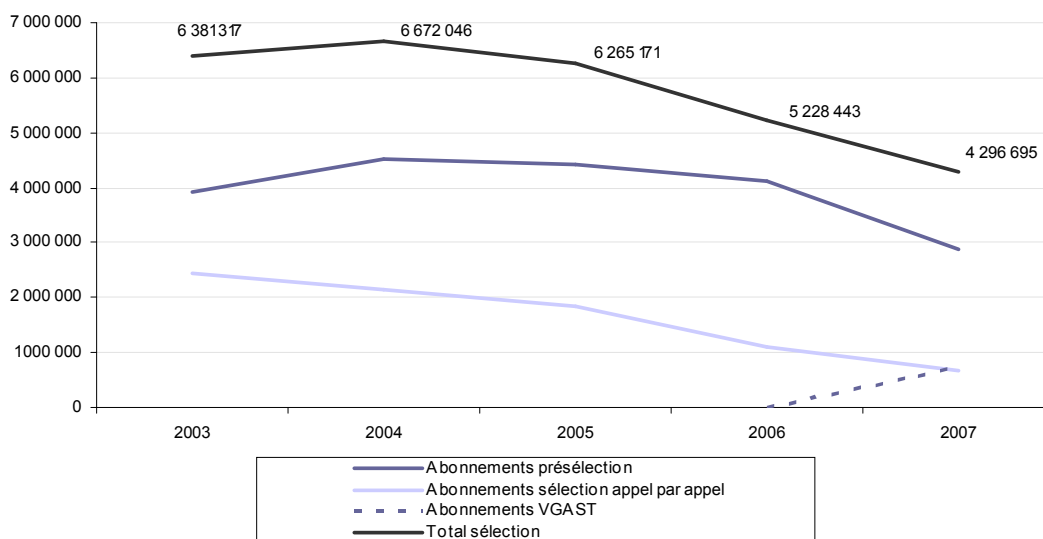


Concernant les niveaux de prix, l’Autorité observe une tendance à la baisse sur les tarifs des différents types de communications téléphoniques (local, interurbain, international et fixe vers mobiles). Cette tendance est bien entendu liée à l’évolution de la situation concurrentielle sur ces marchés mais aussi à la baisse des coûts de production notamment sous l’effet des économies d’échelle et des baisses des charges d’interconnexion, la terminaison d’appel vers les réseaux mobiles par exemple. L’introduction des forfaits de communications illimitées de communications VLB inclus dans les offres commercialisées par les opérateurs haut débit a évidemment joué un rôle important dans la baisse des prix moyens des communications.

II.2.1.2.3 La sélection du transporteur décroît au profit des offres VLB

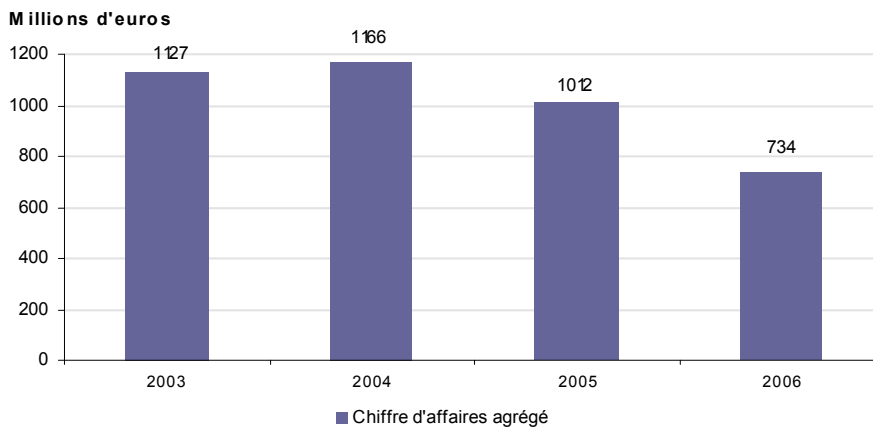
Sur le marché résidentiel, l’offre de sélection du transporteur est en phase de décroissance mais génère des volumes qui restent significatifs, en termes de nombre d’abonnements, de volumes de trafic et de chiffre d’affaires.

Figure 10 : Evolution du nombre d’abonnements résidentiels à la sélection du transporteur



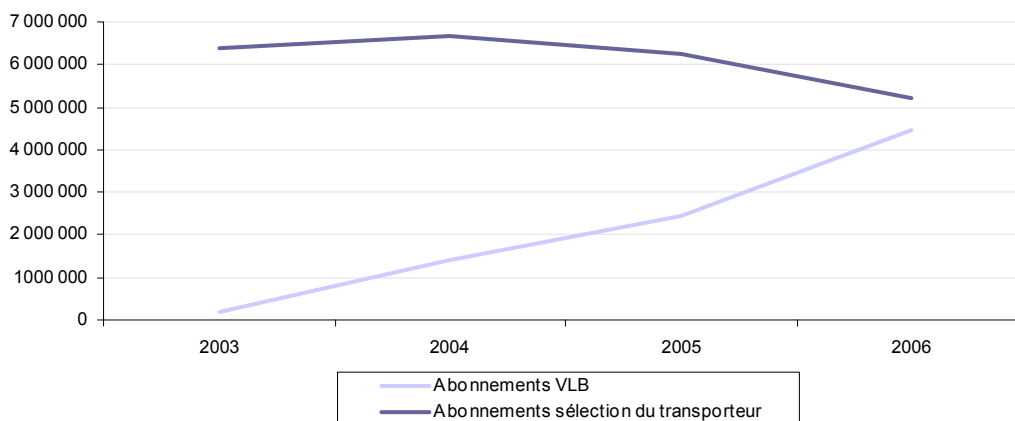
La décroissance du nombre d’abonnés à la sélection du transporteur s’explique principalement par l’augmentation du nombre de personnes optant pour des offres VLB seules. Certains clients continuent cependant de souscrire dans le même temps des offres VLB et de sélection du transporteur lorsqu’ils ont par exemple fait le choix du dégroupage partiel.

Figure 11 : Evolution du chiffre d'affaire engendré par la sélection du transporteur sur le segment résidentiel



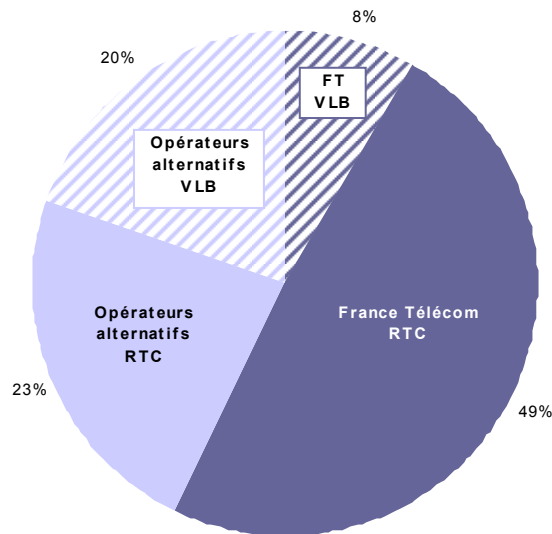
La décroissance du chiffre d'affaires, de 35 % entre 2003 et 2006, s'explique premièrement par la baisse du nombre d'abonnés, de 18 % sur la même période, mais également par d'autres facteurs, notamment la baisse des terminaisons d'appel mobiles et terminaisons d'appel fixes.

Figure 12 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels à un service de téléphonie fixe à un opérateur alternatif



Les offres de sélection du transporteur permettent toujours aux opérateurs alternatifs de concurrencer France Télécom sur les marchés résidentiels pour les communications téléphoniques nationales, internationales et vers les mobiles. En particulier, fin 2006, les volumes de minutes générés par la sélection du transporteur étaient encore plus importants que ceux générés par les offres VLB des opérateurs alternatifs.

Figure 13 : Parts de marchés de France Télécom et des opérateurs alternatifs, en RTC et VLB, en volumes de communications résidentielles en 2006



Les clients ciblés par les offres de sélection du transporteur sont des clients qui sont sensibles aux prix mais ne souhaitent pas passer sur des offres de type VLB. Lors d'entretiens que l'Autorité a menés au second semestre 2007, plusieurs opérateurs ont estimé qu'une part significative du marché ne sera pas prête à s'affranchir complètement d'offres de type RTC, en particulier de sélection du transporteur, avant plusieurs années.

Les opérateurs alternatifs ne font plus la promotion des offres de sélection appel par appel et de présélection, ces offres étant devenues des offres « par défaut » :

- les FAI préfèrent mettre en avant leurs offres VLB ;
- les offres VGAST sont proposées de préférence aux offres de sélection appel par appel et de présélection, en particulier parce qu'elles permettent de réduire le « churn » ;
- les offres de sélection du transporteur permettent aux opérateurs alternatifs d'acquérir des clients dans l'espoir de le faire migrer vers d'autres offres plus rémunératrices dans le futur.

Ainsi, chez la plupart des opérateurs, la vente de sélection appel par appel et de présélection n'a souvent plus lieu qu'en « appel entrant », c'est-à-dire lorsque le client sollicite lui-même l'opérateur pour obtenir le service de sélection du transporteur, ou lorsqu'un client démarché ne souhaite pas souscrire aux autres offres qui lui ont été proposées au préalable (en général VLB ou VGAST). Certains opérateurs atteignent aussi une partie du marché résidentiel *via* des revendeurs dits « switchless », c'est-à-dire n'opérant pas un réseau en propre, et qui effectuent le démarchage des clients en s'appuyant sur les prestations techniques achetées à un opérateur de sélection du transporteur.

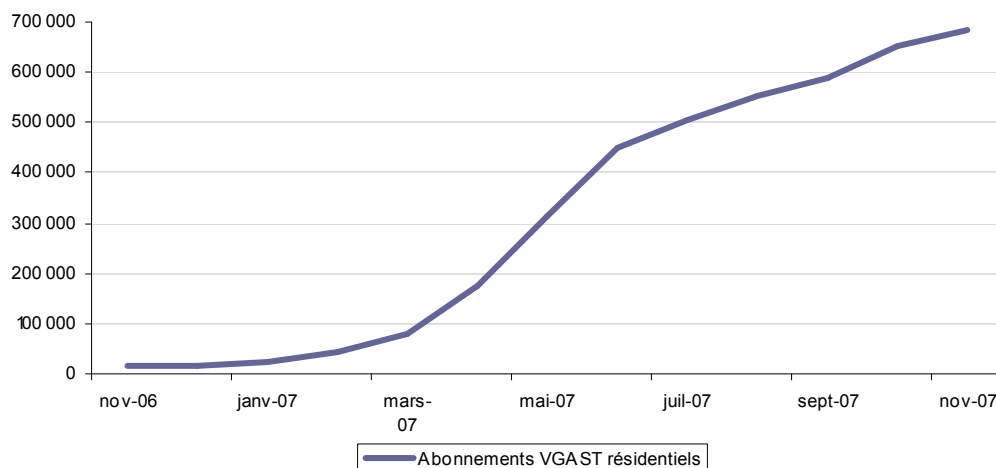
II.2.1.2.4 Point sur l'offre de VGAST

France Télécom commercialise depuis le 1^{er} avril 2006 une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST). Cette offre permet aux opérateurs alternatifs la souscrivant d'acheter l'abonnement à France Télécom afin de le revendre accompagné d'une offre de communications à ses clients de détail.

Lorsqu'un client souscrit une offre VGAST auprès d'un opérateur, les prestations techniques des opérateurs sont identiques à celles fournies dans le cadre de la sélection du transporteur : France télécom gère l'accès du client ainsi que le départ d'appel des communications, puis l'opérateur alternatif prend en charge l'ensemble des communications faisant partie de l'assiette de la présélection (à ce jour, tous les appels vers les numéros géographiques et mobiles). Mais d'un point de vue commercial, contrairement à la présélection, la VGAST permet aux opérateurs alternatifs de proposer

à leur clientèle une solution globale de téléphonie RTC, des forfaits incluant l'accès et des communications, ainsi qu'une facture unique pour l'ensemble des services de téléphonie. La VGAST doit ainsi diminuer l'avantage concurrentiel dont bénéficie France Télécom sur le segment des communications RTC du fait de sa position sur les accès RTC.

Figure 14 : Evolution du nombre d'accès en VGAST sur le marché résidentiel



La commercialisation d'offres de détail résidentielles a connu une croissance soutenue au printemps 2007, puis a subi un tassement en fin d'année 2007. Deux acteurs principaux commercialisent ce type d'offres : Télé2 et Neuf Cégétel, qui sont également les opérateurs de sélection du transporteur les plus actifs sur la clientèle résidentielle.

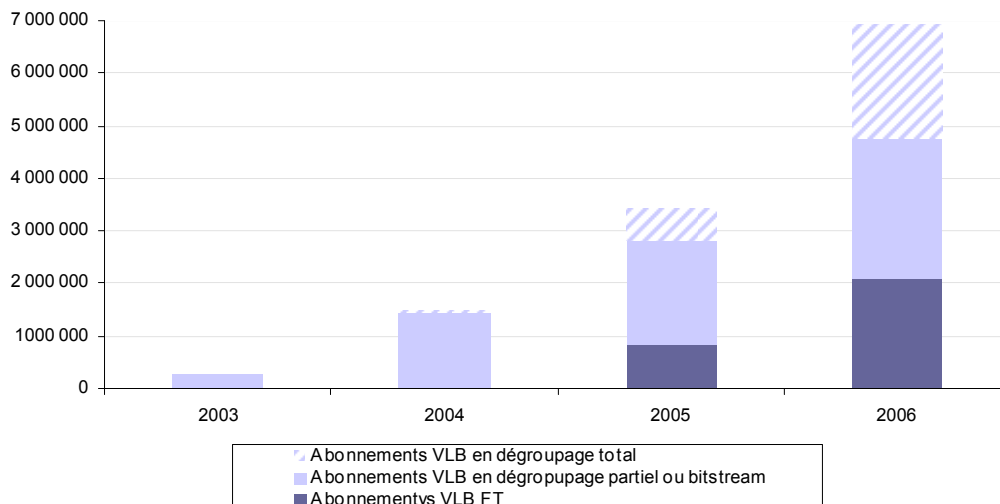
Les opérateurs VGAST semble avoir mis en œuvre la VGAST d'une part afin de migrer une partie de leur clientèle en présélection et d'autre part en acquisition de nouveau clients. La migration des clients depuis la sélection du transporteur permet une simplification des achats pour les utilisateurs et un léger accroissement de la marge de l'opérateur. Pour ce qui est de l'acquisition de nouveaux clients, il semble que les clients ciblés soient principalement, comme pour la sélection du transporteur, ceux refusant les offres de type « triple play » et les services de VLB. Schématiquement, lorsqu'ils démarchent de nouveaux clients, les opérateurs mettent en avant leurs offres globales en haut débit, puis proposent leurs offres VGAST aux clients préférant conserver la téléphonie RTC, et ils peuvent enfin reporter vers une offre de présélection les clients désirant conserver un accès France Télécom. La VGAST peut également être vendue en complément d'une offre haut débit aux clients en dégroupage partiel ou en bitstream.

II.2.1.2.5 VLB sur le segment résidentiel

Ces dernières années les offres de services téléphoniques basées sur la technologie ADSL ont connu un succès grandissant sur le marché résidentiel.

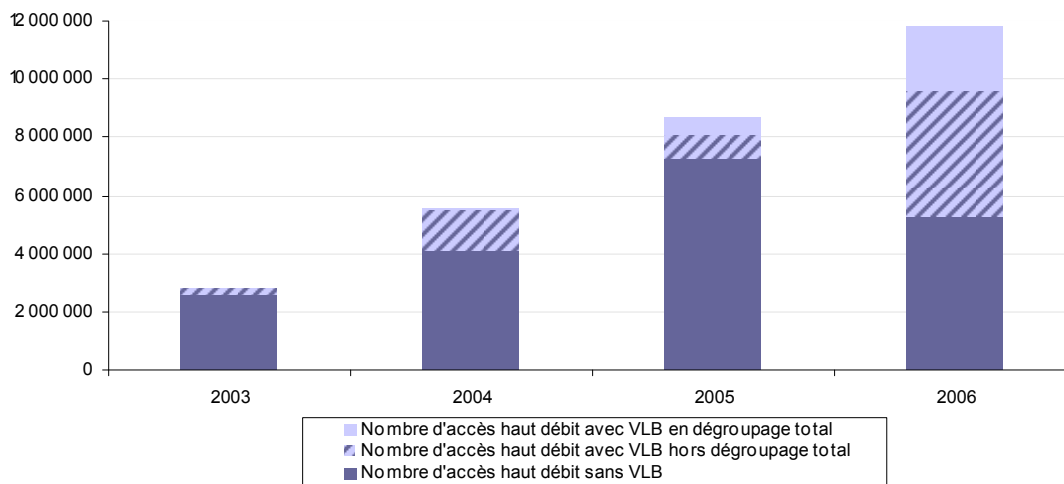
Les offres d'accès haut débit incluant un service de téléphonie VLB ne peuvent être considérés comme des substitues aux accès RTC puisqu'ils ne sont pas principalement achetés pour des services voix. Toutefois, ils exercent une pression concurrentielle sur les accès de l'opérateur historique : leur acquisition en dégroupage total ou ADSL nu entraîne la résiliation des contrats d'abonnements classiques sur RTC. En décembre 2006, 6,9 millions d'offres d'accès haut débit incluant une composante téléphonie étaient souscrites. Parmi ce parc d'offres, au moins 2,2 millions, soit 32 % étaient souscrites par des clients n'achetant plus par ailleurs d'accès auprès de France Télécom.

Figure 15 : Evolution du nombre de services VLB résidentiels chez France Télécom, en dégroupage total et en dégroupage partiel ou bitstream



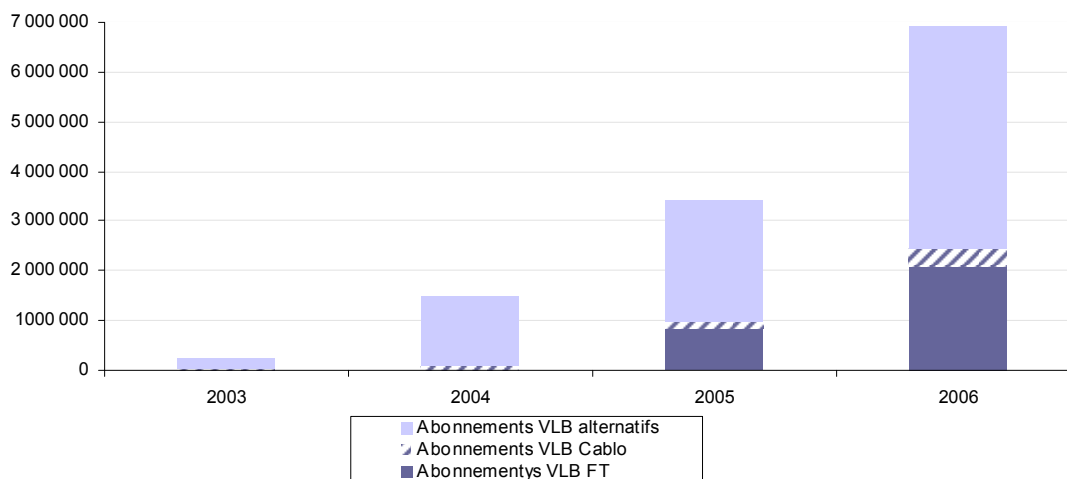
Les services de VLB sont souscrits par une très grande part des clients disposant d'une offre haut débit : plus de 55 % fin 2006. Or, le marché du haut débit a connu une croissance très importante ces dernières années, le parc des abonnés passant d'environ 3 millions en 2003 à plus de 12 millions en 2006.

Figure 16 : Evolution du nombre d'accès haut débit ADSL résidentiels avec et sans VLB, en dégroupage total et hors dégroupage total



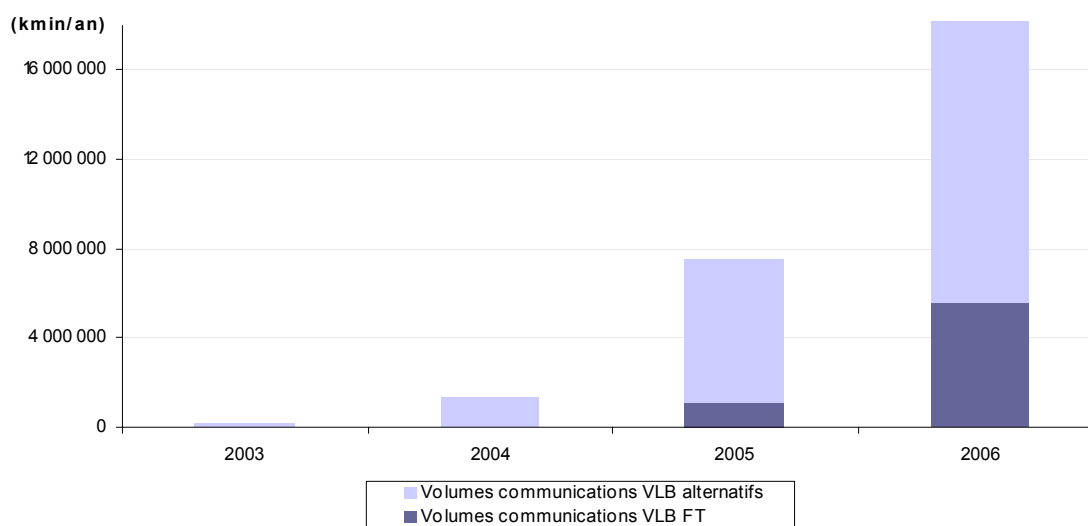
Le graphe suivant donne une comparaison de la croissance des offres d'abonnements à un service VLB de France Télécom, du câblo-opérateur et des autres opérateurs alternatifs. Ces derniers rassemblent fin 2006 environ 60 % de l'ensemble des abonnés à un service de VLB.

Figure 17 : Evolution du nombre d'accès haut débit résidentiels chez France Télécom, chez les opérateurs alternatifs en ADSL et chez le cablo-opérateur



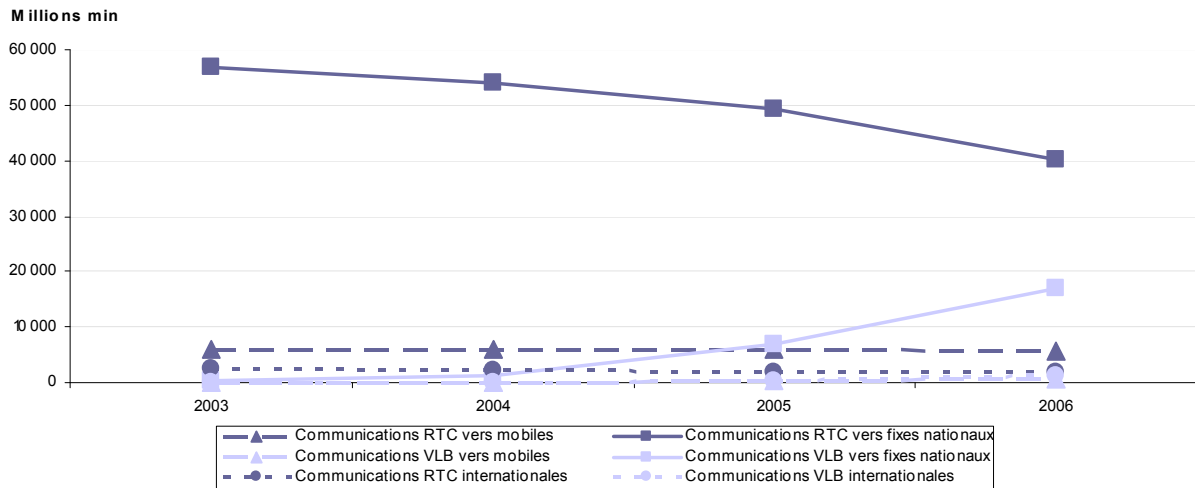
Le développement des services de téléphonie sur ADSL exerce une pression concurrentielle encore plus importante sur le marché des communications. Depuis deux ans, l'essor des services de voix sur large bande VLB est le premier facteur de décroissance des parts de marché de France Télécom sur les marchés résidentiels. L'Autorité estime ainsi qu'en 2006, les communications VLB ont représenté 28 % du volume global des communications passées depuis des lignes fixes, alors qu'elles n'en représentaient que 12 % en 2005 et 2 % en 2004. Le recours aux services de communications sur large bande devrait continuer de suivre une tendance croissante dans les années à venir. En outre, comme indiqué *supra*, avec la croissance des offres de communications illimitées a aussi un impact important sur les pratiques commerciales en vigueur sur le segment des communications RTC.

Figure 18 : Evolution des volumes de communications VLB résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs



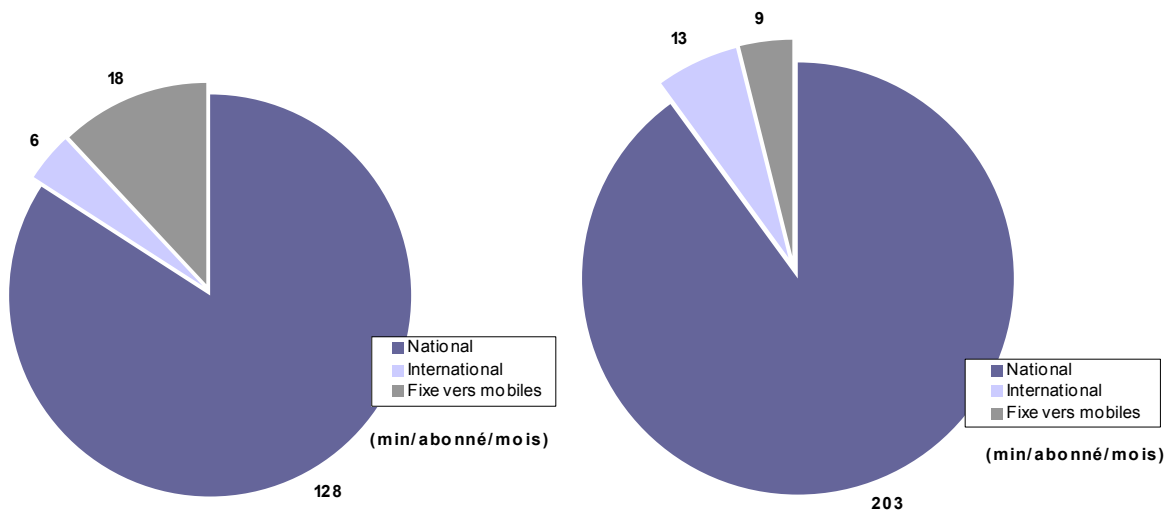
La décomposition des volumes de communications RTC et VLB fait apparaître que la substitution se concentre principalement jusqu'en 2006 sur les communications vers les postes fixes nationaux. Les communications en VLB ont également connu une croissance importante entre 2005 et 2006. Les volumes de communications fixe vers mobiles évoluent beaucoup moins, pour le RTC comme pour la VLB.

Figure 19 : Evolution des volumes de communications VLB et RTC selon les destinations sur le segment résidentiel



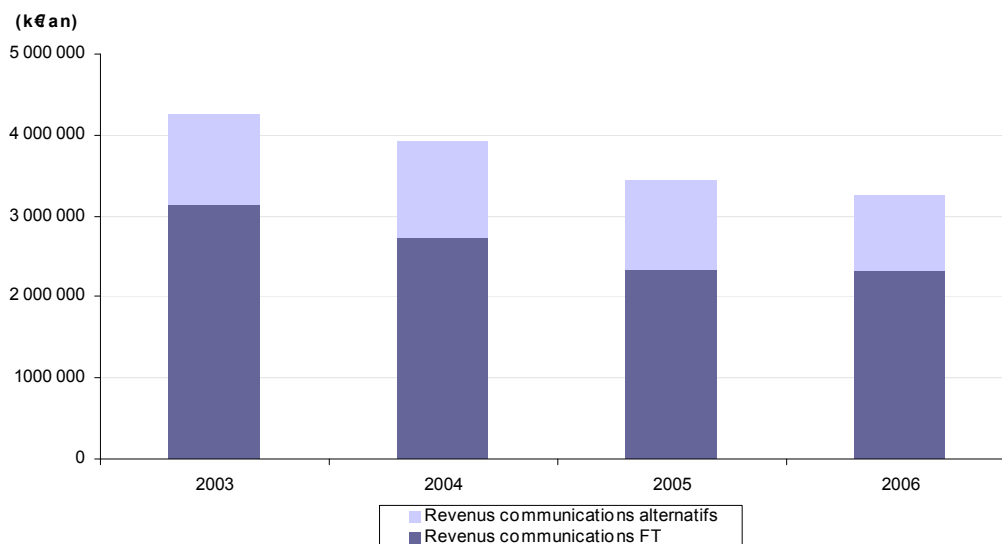
Ce phénomène engendre une différenciation marquée des profils de consommation des utilisateurs de services VLB d'une part et des utilisateurs de services RTC d'autre part. Il est probable que ces différences notables proviennent en partie du comportement des usagers disposant de services VLB en dégroupage partiel ou bitstream, lesquels passeraient leurs communications nationales sur leurs forfaits de communications illimités en VLB mais continueraient parallèlement d'utiliser leur accès RTC pour le reste de leurs communications.

Figure 20 : Profils de consommation mensuels moyens au départ d'un accès RTC (gauche) et d'un accès VLB (droite) sur le segment résidentiel



Parallèlement à la légère augmentation des volumes globaux de communications, les revenus associés aux communications ont nettement décliné depuis 2003. Cette décroissance s'explique en grande partie par l'apparition des forfaits illimités de VLB.

Figure 21 : Evolution des revenus des communications résidentielles RTC et VLB



Enfin, il convient de souligner que le développement de la VLB engendre une problématique liée à la qualité de service. La technologie ADSL étant moins mature que la téléphonie classique, les clients utilisant les services voix basés sur cette technologie peuvent craindre de rencontrer certains problèmes de qualité. Si ces craintes ne semblent pas entraver le succès des offres haut débit sur le marché résidentiel où la qualité de service constitue globalement un enjeu moindre par rapport au marché non résidentiel, elles peuvent toutefois freiner l'adhésion des utilisateurs les plus sensibles à cette problématique.

II.2.1.2.6 VoI et carteurs : une pression concurrentielle plus limitée et plus ciblée

Les services de voix sur Internet (VoI) proposés par les « pure players » Internet comme Skype ou Wengo semblent ne pas avoir eu un impact aussi significatif sur le secteur des communications téléphoniques que les services de communications VLB. Ces offres restent encore majoritairement utilisées pour les communications d'ordinateurs à ordinateurs. Les appels depuis les ordinateurs vers des postes fixes et mobiles ou encore des postes fixes et mobiles vers des ordinateurs n'a pas d'impact majeur sur la situation concurrentielle existant sur les marchés traditionnels des communications téléphoniques. Ce type de service est donc à l'heure actuelle utilisé par les usagers disposant d'un accès haut débit, en priorité pour les appels internationaux. Il a perdu en intérêt pour les clients d'offres VLB incluant les appels illimités vers de nombreuses destinations internationales. Néanmoins, pour les destinations pointues, ne faisant pas partie des offres illimitées, les services de VoI peuvent constituer une « corde de rappel », limitant les risques de hausse importantes des tarifs.

Les services de communications par cartes téléphoniques prépayées exercent le même type de pression concurrentielle. Ces services ont très nettement décru en quelques années, du fait du développement des offres de communications VLB mais aussi et surtout en raison du développement des services de téléphonie mobile, lequel s'est substitué à l'usage nomade des cartes. L'utilisation des cartes prépayées s'est alors recentrée sur les gros consommateurs de communications vers les destinations internationales pointues. Les tarifs de ces cartes forment ainsi une seconde « corde de rappel » sur les tarifs des communications vers certaines destinations, laquelle s'applique à l'ensemble des usagers.

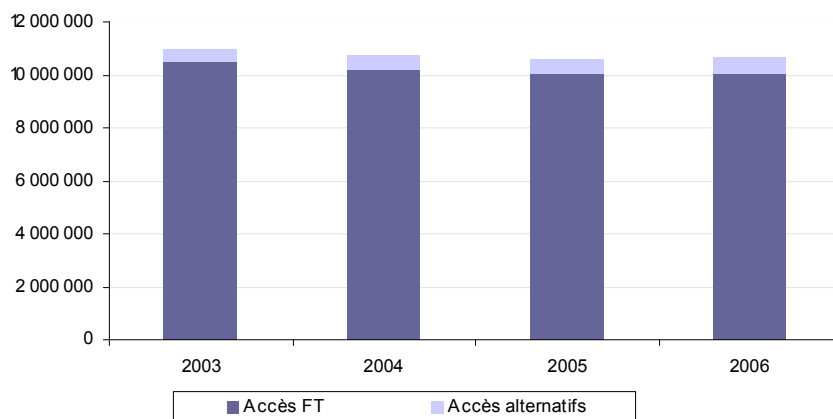
II.2.1.3. Un marché professionnel et entreprises plus hétérogène

Le fonctionnement du marché professionnel et entreprises de la téléphonie fixe est très hétérogène, notamment pour ce qui concerne les offres d'accès.

La frange la plus concurrentielle du marché de l'accès est bien sûr le haut de marché, sur lequel les opérateurs alternatifs sont en mesure de proposer des solutions en raccordement direct indépendamment de la localisation du site du client, les volumes de communications justifiant par exemple le déploiement d'infrastructures propres.

Sur le bas du marché des accès, France Télécom conserve une position très privilégiée. Néanmoins, la situation est inégale sur l'ensemble du territoire d'analyse. En effet, les zones les plus denses font désormais l'objet d'un jeu concurrentiel, les opérateurs alternatifs y proposant à leurs clients des offres en raccordement direct sur la base de leurs propres infrastructures en fibre optique ou en s'appuyant sur du dégroupage ou sur des offres de service de capacité de France Télécom. Par ailleurs, dans les zones moins denses, où les raccordements directs ne sont rentables que pour les sites engendrant des volumes très importants le développement d'offres de gros haut débit telles que DSLE (DSL-Entreprise) ou encore, dans une moindre mesure, la mise en place de la VGAST, ont également permis de renforcer la concurrence. France Télécom détient tout de même une très grande part de marché sur les accès analogiques et numériques de base. Or ces types d'accès représentent 80 % du marché non résidentiel. En conséquence, comme l'illustre le graphe suivant, France Télécom dispose encore sur le marché global des accès non résidentiels d'une part de marché très importante, d'environ 95 % en 2006 en nombre de canaux⁹.

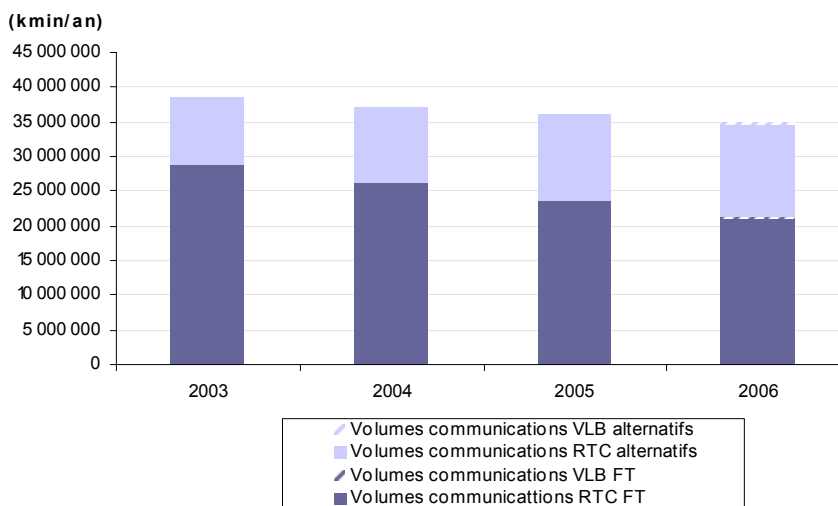
Figure 22 : Evolution du nombre d'accès non résidentiels de France Télécom et des opérateurs alternatifs en nombre de canaux



Sur le segment des communications non résidentielles, la concurrence a pu se développer plus rapidement qu'au niveau des accès grâce notamment à la sélection du transporteur. Néanmoins, la part de marché de France Télécom y est encore importante : en 2006, environ 60 % des communications des entreprises ont été acheminées par France Télécom. Les opérateurs alternatifs concurrencent l'opérateur historique grâce d'une part aux raccordements directs et d'autre part aux offres de gros de sélection du transporteur, VGAST.

⁹ L'Autorité signale que cette part de marché, ainsi que la figure représentant le nombre d'accès de France Télécom et des opérateurs alternatifs, est à considérer avec précaution. Ces données ont été estimées à partir des réponses des opérateurs aux questionnaires quantitatifs.

Figure 23 : Evolution des volumes de communications non résidentielles acheminées par France Télécom et par les opérateurs alternatifs

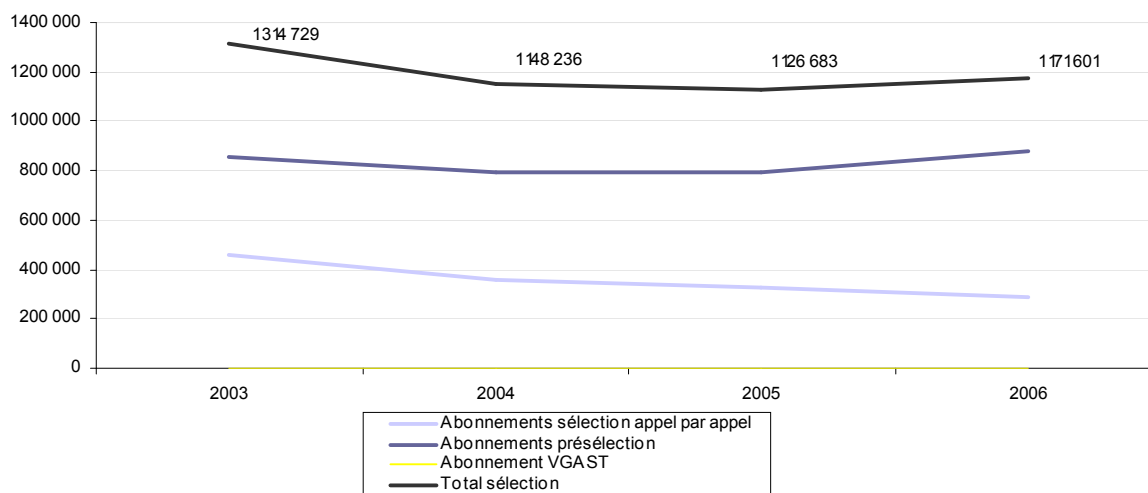


L'Autorité souligne par ailleurs qu'une spécificité des marchés non résidentiels consiste en une plus grande sensibilité à la qualité de service. Une interruption de service est par exemple plus critique pour une entreprise. En conséquence, et contrairement aux pratiques en vigueur sur les marchés résidentiels, des garanties de service (garantie de temps de rétablissement ou interruption maximale de service par exemple) sont en général associées aux achats de services de téléphonie fixe et constituent un enjeu certain.

II.2.1.3.1 La sélection du transporteur n'est pas encore en recul

Le volume d'abonnements à la sélection du transporteur se maintient sur le marché professionnel et entreprises, alors qu'il est en décroissance sur le segment résidentiel. Les offres de sélection du transporteur ont subi moins durement la concurrence des offres VLB que sur le marché résidentiel, notamment parce que les entreprises sont particulièrement sensibles à la qualité de service du service de téléphonie fixe qu'elles souscrivent et sont en cela globalement plus réticentes au passage en technologie ADSL.

Figure 24 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels à la sélection du transporteur



Le chiffre d'affaires correspondant à la sélection du transporteur décroît notablement tandis que les volumes de communications se maintiennent. Cette décroissance du revenu par minute s'explique sans

doute en grande partie par la répercussion sur les tarifs de détail de la baisse des niveaux de terminaison d'appels vers les mobiles.

La clientèle ciblée par ces offres est principalement constituée des TPE et PME ainsi que des grandes entreprises pour leurs petits sites. Afin d'atteindre les TPE et les PME, les opérateurs ont de plus en plus recours à des revendeurs « switchless ». Ces revendeurs peuvent être des installateurs qui s'occupent de la mise en place des équipements téléphoniques de l'entreprise et leur proposent également des offres de communication, tout en programmant les équipements de manière adéquate. Ils peuvent aussi par exemple proposer des services qui les différencient sur la facturation (facture unique, établissement de rapports sur les volumétries de l'entreprise, etc.). Grâce à l'existence d'un contact préalable avec les entreprises, ces revendeurs peuvent profiter de coûts d'acquisition inférieurs aux opérateurs. Ils sont particulièrement sensibles au prix des communications des opérateurs alternatifs et, même si certains peuvent parfois choisir de souscrire des contrats d'exclusivité avec un opérateur, la plupart préfère pouvoir changer d'opérateur librement lorsqu'ils estiment que les tarifs sont devenus moins compétitifs.

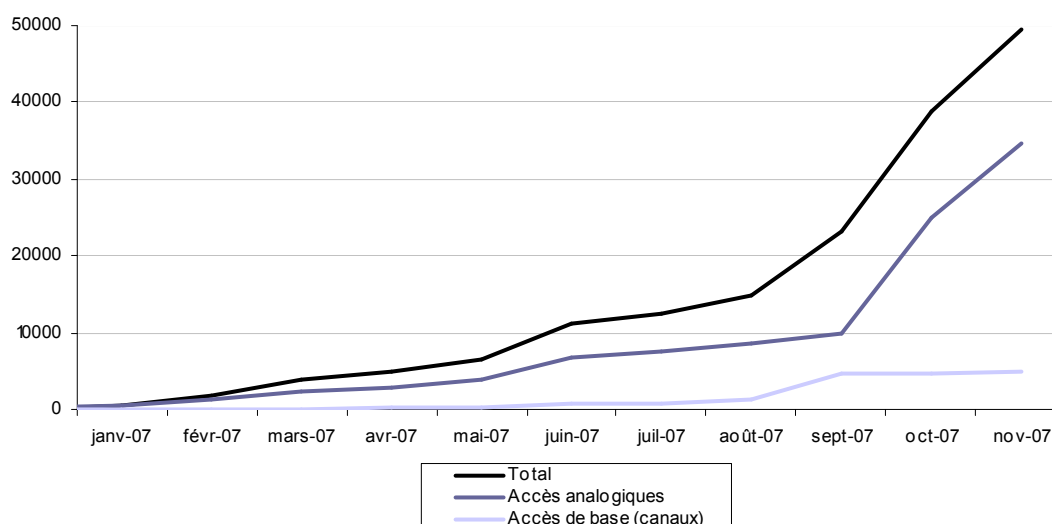
Au cours des entretiens qu'elle a menés avec les opérateurs, L'Autorité a cependant pu constater la volonté de certains d'entre eux de mettre en avant leurs offres VLB, estimant que le marché non résidentiels pourrait dans le futur suivre une évolution comparable au marché résidentiel en termes de migration de clients en sélection du transporteur vers des offres VLB.

II.2.1.3.2 Point sur l'offre de VGAST

Comme la sélection du transporteur, l'offre VGAST permet aux opérateurs de commercialiser des offres sur les segments résidentiels et non résidentiels. Deux modalités de l'offres coexistent : sur accès analogique et sur accès de base (deux canaux voix en technologie numérique). La VGAST sur accès de base est utilisée uniquement sur le segment non résidentiel.

La commercialisation d'offres VGAST a connu un départ plus tardif sur le non résidentiel puisque les volumes n'ont commencé à croître significativement qu'en fin d'année 2007. Ce décalage avec les offres résidentielles s'explique en partie par les besoins de qualité de service nettement supérieurs chez les clients professionnels et entreprises, qui ont pu entraîner des expérimentations plus longues de l'offre par les opérateurs.

Figure 25 : Evolution du nombre d'accès VGAST sur le segment non résidentiel



Sur les marchés professionnels et entreprises, comme la sélection du transporteur, la VGAST permet aux opérateurs de cibler principalement les petits professionnels et les PME désirant conserver un service de téléphonie RTC. Elle permet également de compléter des offres globales proposées à des

entreprises multi-sites dont la taille de certains sites ne permet pas à l'opérateur d'effectuer un raccordement direct, notamment pour des questions techniques ou de rentabilité.

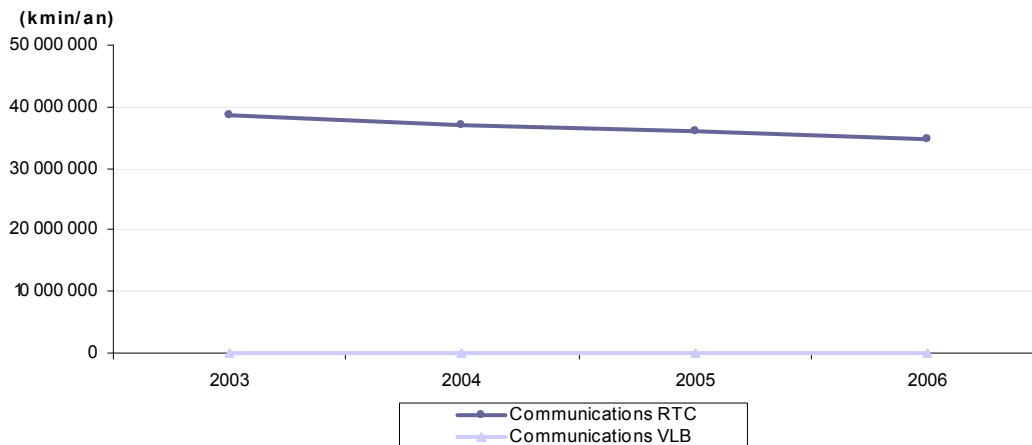
II.2.1.3.3 La VLB sur le segment entreprises

Sur le segment des entreprises, la VLB est globalement utilisée de deux façons. D'une part, certains opérateurs proposent sur le bas de marché des offres haut débit assez proches des offres existant sur le marché résidentiel, qui incluent un service de téléphonie de VLB. D'autre part, des acteurs conçoivent pour les sites d'une certaine taille des solutions de téléphonie VLB adaptées aux besoins du client. Ces offres de téléphonie peuvent être couplées à des services d'accès haut débit à Internet mais ne le sont pas nécessairement. A titre d'exemple, des opérateurs émulent des accès primaires (accès regroupant trente canaux voix) en dégroupage total.

Plus généralement, les opérateurs alternatifs peuvent utiliser plusieurs solutions pour fournir ce type de service : dégroupage, DSLE, services de capacité, fibre optique, etc.

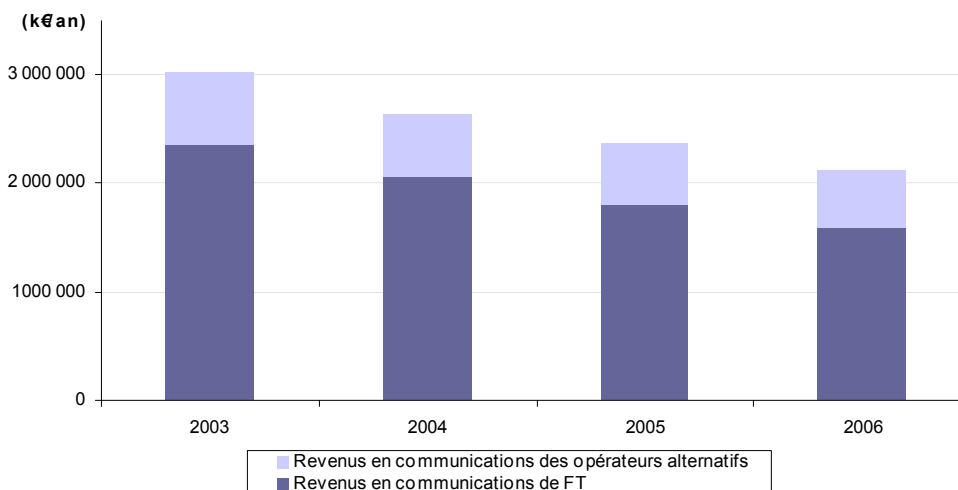
Malgré l'existence d'une offre structurée et innovante, la pénétration des offres de communication VLB est plus limitée sur le segment des entreprises que sur le segment résidentiel. En 2006, les communications VLB représentent moins de 1 % des communications des entreprises. La pression concurrentielle de ces offres s'exerce principalement sur les marchés résidentiels et dans une moindre mesure sur les marchés professionnels et entreprises où il existe une plus forte attente en termes de qualité de service et par conséquent une méfiance plus grande des utilisateurs finals. Les risques, qu'ils soient réels ou perçus, que certains utilisateurs associent à l'utilisation des communications VoIP freinent la diffusion de ces services dans le marché entreprises.

Figure 26 : Evolution des volumes de communications non résidentielles RTC et VLB



Comme sur le marché résidentiel, alors que les volumes globaux de communications évoluent peu, le chiffre d'affaires issu des communications connaît une décroissance importante, laquelle trouve vraisemblablement son origine dans une baisse des prix moyens.

Figure 27 : Evolution du chiffre d'affaires issu des communications non résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs



Concernant le segment des grandes entreprises, la nécessité de refonte globale des architectures réseaux associée aux grands projets VoIP (mise en place d'un VPN IP¹⁰ par exemple) constitue un frein supplémentaire à l'adoption de ces services. Enfin, les dernières innovations basées sur les technologies IP, telles que l'IP centrex² ou la ToIP sont encore marginales dans les achats télécoms des entreprises. Par exemple concernant la ToIP², à l'heure actuelle peu d'entreprises qui ont un IPBX² unifient la voix et les données ; réseaux et postes téléphoniques sont encore décorrélés en ce qui concerne le passage à l'IP.

II.2.1.4. Services fixes et mobiles : vers une convergence des offres et des usages

L'évolution des offres disponibles sur les marchés des communications électroniques semble rendre de plus en plus ténues les délimitations des différents services : téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès haut débit (II.2.1.4.1). Cette tendance illustre un rapprochement des usages de téléphonie fixe et de téléphonie mobile (II.2.4.1.2).

II.2.1.4.1 Offres convergentes fixe - mobile

Au cours de ces deux dernières années, plusieurs opérateurs de téléphonie fixe et mobile ont commercialisé des offres de convergence fixe - mobile sur les marchés résidentiels et non résidentiels. Il s'agit d'offres reposant à la fois sur les réseaux fixes et mobiles, visant à offrir au client final un service unifié combinant les deux technologies. Cette pratique illustre un mouvement dans la stratégie d'offre des opérateurs télécoms qui aspirent à proposer une panoplie complète de services de communications électroniques à leurs clients (passage d'opérateur fixe, mobile ou Internet à un opérateur global).

Sur le segment résidentiel, certains opérateurs proposent des offres dites « quadruple play » permettant à leurs clients de téléphoner avec un mobile en substituant à la boucle locale radio une boucle locale Wifi. Ainsi, avec ces nouvelles offres, les usagers peuvent passer leurs appels à partir d'un téléphone mobile en utilisant le réseau Wifi de leur box ADSL afin de bénéficier par exemple d'appels gratuits et illimités en national et international pour certaines destinations. Avec certaines offres, ils peuvent également bénéficier d'un numéro unique pour leurs téléphones mobile et fixe.

A l'heure actuelle, il existe sur le marché de nombreuses offres dites convergentes sur le marché résidentiel, commercialisées notamment par SFR, Free, Neuf-Cégétel ou Orange. Mais les services disponibles et le type de convergence mis en place diffèrent selon l'opérateur. La convergence entre fixe et mobile peut en effet être réalisée de différentes manières. Les solutions proposées sur le marché

¹⁰ Cf. glossaire.

résidentiel vont de la convergence technique absolue (terminal avec une fonctionnalité de « handover », messagerie unifiée, numéro et facturation uniques) à la simple facturation unique issue d'un couplage entre une offre fixe et une offre mobile. De même, selon un axe d'analyse différent, le consommateur peut disposer d'un seul terminal avec un unique numéro chez un seul opérateur (« Unik » de l'opérateur Orange par exemple), comme il peut avoir un terminal mobile avec deux numéros (fixe et mobile) et deux opérateurs (offre commercialisée par Free par exemple). De son côté, avec « Happy Zone », SFR s'est positionné sur une offre purement mobile mais concurrençant les offres convergentes. En effet, « Happy Zone » donne aux usagers la possibilité de passer un nombre illimité de communications vers les fixes et les mobiles SFR depuis leurs domiciles.

Les services de convergence sont également proposés sur les segments professionnels et entreprises. Comme pour le segment résidentiel, plusieurs types de convergence y sont proposés : des offres de convergences techniques avec services de joignabilité, des offres de convergence contractuelles et tarifaires, etc. Par exemple France Télécom ou SFR proposent un service de joignabilité permettant d'être joint avec le même numéro à la fois sur son poste fixe et son terminal mobile. Bouygues Télécom en partenariat avec Completel s'est davantage positionné sur une convergence commerciale en proposant des communications internes fixes et mobiles illimitées avec facture unique et service client unique.

En termes de stratégie, la convergence fixe - mobile constitue pour les opérateurs (fixes ou mobiles) un moyen de mutualiser leur cœur de réseau et infrastructure de transport, de mieux valoriser leur base de clients et de proposer à ces derniers de nouveaux services. Elle permet également aux opérateurs de chaque marché (mobile et fixe) d'entamer une évolution de leur positionnement en acheminant sur leur propre réseau une partie du trafic de leurs concurrents. Toutefois, le parc commercialisé d'offres convergentes est à ce jour relativement limité, sur les marchés non résidentiels comme sur les marchés résidentiels. Les freins à l'adoption se trouvent notamment dans les conditions commerciales restrictives (nécessité d'avoir un accès ADSL ou d'acquérir un terminal mobile Wifi & UMA¹¹ ou Wifi GSM). D'autres facteurs ralentissent également la diffusion de ces produits : des tarifs encore élevés, une complexité perçue non négligeable, un choix limité dans la gamme de terminaux compatibles, ou encore concernant les opérateurs fixes une notoriété et une maîtrise à acquérir dans la fourniture de services mobiles. En outre sur les marchés professionnels et entreprises, l'équipement des immeubles de bureau en wifi pose problème, notamment en termes de coûts, sécurité et intégration au système d'information.

Il est probable qu'à l'avenir les offres de convergences continuent de se développer sur les marchés résidentiels et non résidentiels. L'autorité continuera de surveiller l'évolution de ces nouvelles solutions et en tiendra compte dans sa régulation. Elle souligne dès à présent que les prestations de convergence font apparaître des problématiques concurrentielles spécifiques. Ainsi les offres de convergence pourraient augmenter les coûts de sortie des consommateurs, ou faire surgir d'autres problèmes concurrentiels résultant de la combinaison des prestations fixes et mobiles comme les couplages abusifs, les effets de levier verticaux. De même l'ouverture de l'accès fixe et de l'accès mobile à de nouveaux entrants sur l'un ou l'autre de ces marchés peut poser problème. La capacité pour un opérateur fixe (respectivement mobile) de proposer des offres convergentes dépend de la possibilité d'accéder aux prestations de gros associées sur les marchés mobiles (respectivement fixe). Il ne semble pas exclu à ce stade que les accords actuels de MVNO proposés par les opérateurs de réseaux mobiles, notamment aux FAI, ne leur permettent pas de fournir d'offres de convergence technique dans des conditions techniques et tarifaires satisfaisantes. A l'inverse l'Autorité note que SFR et Bouygues Telecom ont pu entrer sur le marché de détail du haut débit, en utilisant des offres de gros sous-jacentes, afin de proposer des offres de convergence technique.

L'Autorité souligne qu'elle surveillera de près l'évolution des offres de convergence, notamment du point de vue des problématiques concurrentielles liées à la répliquabilité technique et économique des offres de détail.

¹¹ « Unlicensed Mobile Access ».

II.2.1.4.2 Vers un rapprochement des usages fixes et mobiles ?

Avant la mise en place des premiers réseaux mobiles, les consommateurs ne pouvaient utiliser que leur téléphone fixe, pour les communications depuis leur domicile. Grâce à la diffusion des services mobiles et compte tenu du taux de pénétration mobile particulièrement élevé¹², ces derniers peuvent désormais arbitrer, pour téléphoner depuis leur domicile ou depuis une autre position déterminée, entre les communications au départ de leur ligne fixe et celles passées depuis leur ligne mobile. Par exemple, les communications fixe vers mobile étant assez chères, il apparaît que depuis leur domicile, de nombreux usagers préfèrent passer les communications à destination d'un mobile depuis leur téléphone mobile. Ces pratiques tendent à démontrer une substituabilité, pour les communications passées depuis une position déterminée, entre les communications au départ des lignes fixe et les communications au départ des lignes mobiles.

L'apparition d'offres de convergence permettant de bénéficier des forfaits de communications VLB illimités depuis un mobile corrobore cette idée. De même, le fait que SFR puisse développer une offre purement mobile (« Happy Zone ») afin de concurrencer les forfaits de communications illimitées associées aux services « triple play » tend à démontrer une substituabilité des communications fixes et mobiles depuis le domicile. L'Autorité souligne en outre qu'à l'heure actuelle, les différences de qualité entre les communications fixes et mobiles tendent à s'estomper.

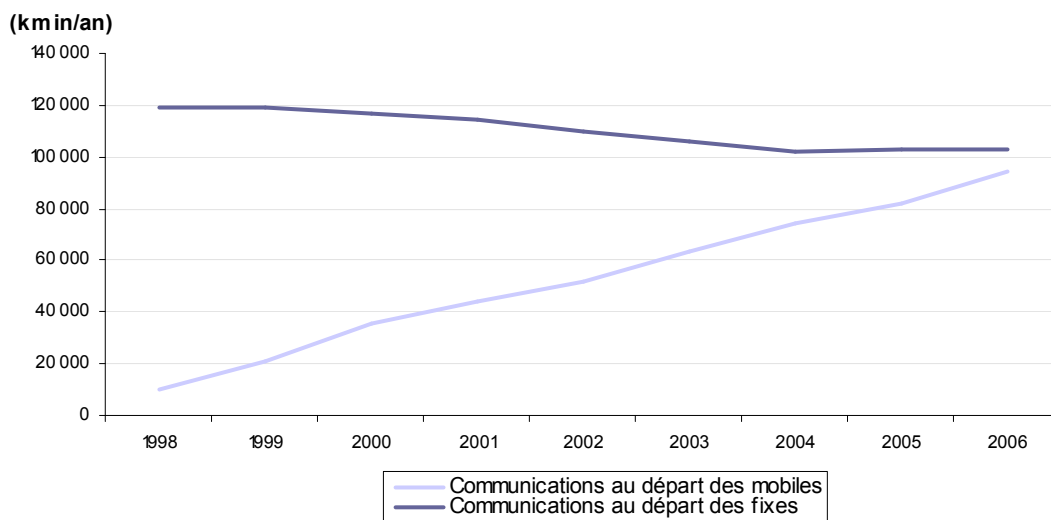
Le graphe présenté ci-dessous semble indiquer que la croissance des communications mobiles a engendré une décroissance significative des communications passées depuis les lignes fixes. Entre 1998 et 2006, le volume de communications passé depuis les téléphones fixes a ainsi diminué d'environ 14 %, soit plus de 16 milliards de minutes. Puisque, comme l'indique la figure 28, le nombre d'abonnements à des services fixes, lui, n'a pas diminué, il semble que la décroissance des volumes de téléphonie fixe soit directement imputable au développement des services de téléphonie mobile. Sachant qu'en moyenne, les usagers passent environ 30 %¹³, en volume, de leurs communications mobiles depuis leur domicile, il convient de rapporter la baisse de 16 milliards de minutes sur les volumes de communications fixes à l'apparition d'environ 28 milliards de communications mobiles passées depuis le domicile de l'abonné.

Concernant les abonnements aux services fixes et mobiles en revanche, la figure 30 montre qu'il n'existe pas, à ce jour, d'effet de substituabilité au niveau des accès. En effet, la forte croissance des services mobiles n'a pas significativement influé sur les achats d'offres d'accès au service téléphonique fixe. L'Autorité note cependant que la croissance observée sur le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe provient du double comptage engendré par les offres incluant un service de VLB en dégroupage partiel ou bitstream.

¹² Taux de pénétration national de 87,6 % au 31/12/07 (source : suivi des indicateurs Mobiles)

¹³ Source : Avis 07-A-05 du Conseil de la concurrence

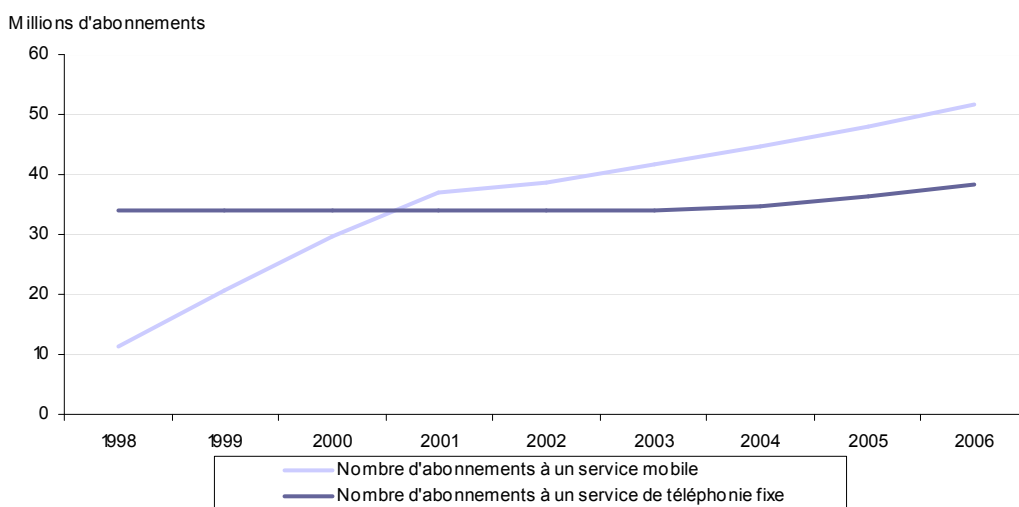
Figure 28 : Evolution des volumes de communications fixes et mobiles



Source : Observatoire des marchés

Concernant les abonnements aux services fixes et mobiles en revanche, la figure 30 montre qu’il n’existe pas, à ce jour, d’effet de substituabilité au niveau des accès. En effet, la forte croissance des services mobiles n’a pas significativement influé sur les achats d’offres d’accès au service téléphonique fixe. L’Autorité note cependant que la croissance observée sur le nombre d’abonnements à la téléphonie fixe provient du double comptage engendré par les offres incluant un service de VLB en dégroupage partiel ou bitstream.

Figure 29 : Evolution des nombres d'abonnement à des services de téléphonie fixe et de téléphonie mobile



Source : Observatoire des marchés

On peut donc considérer que les accès fixes et mobiles sont complémentaires l’un de l’autre mais que les communications en position déterminée depuis un accès fixe ou mobile sont substituables.

II.2.2. Des acteurs alternatifs qui renforcent leurs positions

Mise à part France Télécom, seul Neuf Cegetel est à la fois présent sans intermédiaire sur les marchés résidentiels et entreprises de la téléphonie fixe. Ces deux segments de marchés obéissent à des logiques de fonctionnement différentes. Sur les marchés professionnels et entreprises, les opérateurs doivent gérer une plus grande diversité de la clientèle, avec des besoins différents en matière de

services téléphoniques. Ainsi, les achats de services d'accès et de communications des entreprises s'accompagnent la plupart du temps d'achats de garanties de qualité de service, ou encore d'aide au déploiement d'infrastructures télécoms. Les entreprises (surtout les plus grandes) accordent par rapport aux ménages plus d'importance à la notoriété et à l'image des fournisseurs de services de communications électroniques du fait d'une plus grande sensibilité au bon fonctionnement du service.

Les barrières à l'entrée sont plus élevées sur les marchés entreprises. Par exemple, satisfaire une demande d'une qualité de service plus élevée ou offrir des garanties de qualité de service aux clients nécessite une expertise télécom pointue. Le nombre d'opérateurs y est en conséquence moins élevé, avec toutefois des positionnements plus variés. Sur le marché résidentiel, une plus grande homogénéité des besoins des clients a notamment incité les acteurs à exploiter les économies d'échelle dans la fourniture des services de téléphonie fixe (offre au niveau national, consolidation des acteurs, etc.).

Néanmoins, un certain nombre d'acteurs de niche ou d'opérateurs locaux, de tailles modestes, a pu se positionner sur le marché non résidentiel. Il s'agit par exemple d'intégrateurs proposant à leur client des services de téléphonie qu'ils achètent en marque blanche à des opérateurs plus gros.

II.2.2.1. Sur le marché résidentiel

Historiquement les opérateurs alternatifs se sont attaqués au marché résidentiel de la téléphonie fixe sur le RTC en s'appuyant sur la sélection du transporteur. Près des 10 ans après la mise en place de cette offre de gros, la sélection du transporteur continue à être utilisée par les opérateurs afin de proposer sur les marchés résidentiels des services de communications. Une concurrence en prix (entre les principaux acteurs : France Télécom, Télé 2, Neuf Cegetel) caractérise ce marché. Elle a entraîné une baisse significative des prix sur les communications RTC (locales, nationales, fixe vers mobiles).

Les opérateurs alternatifs, notamment Neuf Cegetel et Free, se sont ces dernières années repositionnés sur le haut débit, où des nouveaux entrants, comme Alice, sont également apparus. La concurrence sur le marché résidentiel des communications s'est renforcée avec le succès des « box » Internet¹⁴ et le choix des opérateurs d'investir dans le dégroupage des NRA. Soulignons que les technologies IP ne sont pas utilisées que pour offrir des services de téléphonie. Avec les offres ADSL des opérateurs télécoms, la téléphonie est de plus en plus fournie dans des offres couplées incluant d'autres services de communications électroniques tels qu'Internet ou la TV sur ADSL. Tandis que les offres basées sur la VGAST, permettent aux opérateurs de continuer à fournir aux consommateurs (en général clients ne souhaitant pas migrer vers le haut débit), un service de téléphonie regroupant accès et communications. Sur ce dernier point, les opérateurs incitent depuis la mise en place de l'offre de gros VGAST leurs clients en sélection du transporteur à basculer sur ces offres afin de grouper leur service d'accès et de communications. En outre, que ce soit pour le haut débit ou pour le RTC, les acteurs se positionnent en général au niveau national excepté quelques acteurs de niches.

Enfin, l'actualité sur ces différents marchés a été marquée par une concentration du secteur avec plusieurs opérations de rapprochement ou de fusions acquisitions (Télé 2 et SFR, Neuf et Cegetel, Noos et Numéricable, etc.). Cette tendance est notamment renforcée par la recherche d'économie d'échelle avec l'élargissement de la base clients et par le début du déploiement de la fibre optique sur les marchés résidentiels, qui nécessite des investissements importants de la part des acteurs. Ces dernières évolutions auront pour effet de renforcer la concurrence par les infrastructures et d'offrir aux consommateurs des services innovants. Par rapport au cycle précédent d'analyse des marchés, moins d'acteurs sont présents sur le marché résidentiel mais des acteurs plus importants.

¹⁴ Modem assurant la connexion Internet haut débit et permettant aux consommateurs d'avoir plusieurs services en utilisant le réseau haut débit (Voix, Internet, Télévision par exemples).

II.2.2.2. Sur le marché professionnel et entreprises : une segmentation selon la taille des clients

Par rapport au marché résidentiel, le nombre d'offreurs est moins élevé sur le marché professionnel et entreprises car les barrières à l'entrée y sont plus importantes (image, force de vente, hétérogénéité des clients visés, etc.).

Concernant les communications fixes sur le segment entreprises, une plus grande sensibilité à la qualité de service conduit les opérateurs à encore privilégié les communications sur RTC, acheminées sur une technologie plus mature et stable que le DSL. De plus, la guerre des prix passée entre Neuf Télécom et Cegetel (alors concurrentes) a entraîné une baisse significative des tarifs sur les communications sortantes. Même si cette baisse s'est ralentie depuis la fusion entre Neuf Télécom et Cegetel, les prix des communications sur le segment entreprises sont à l'heure actuelle réputés parmi les plus bas d'Europe. Le marché de l'accès entreprises est également caractérisé par l'importance de l'offre de services sur RTC et RNIS (réseau numérique à intégration de service), puisque les accès analogiques y sont encore majoritairement achetés par opposition aux achats de service VLB sur le marché résidentiel. Toutefois, ces dernières années de plus en plus d'opérateurs alternatifs se sont repositionnés sur les offres VLB permettant de vendre plus de services à leurs clients et de proposer des produits où les marges brutes sont plus élevées.

Globalement sur les marchés entreprises des communications et des accès, le positionnement des acteurs diffère selon la taille du client :

- Le segment des TPE ou professionnels est caractérisé par une structure de marché proche de celle du marché résidentiel, mise à part une exigence globale de QoS légèrement supérieure. Les opérateurs du marché grands publics comme Neuf Cegetel (mais également des opérateurs entreprises comme B3G) y proposent de plus en plus d'offres d'accès et de communications IP.
- Le marché des PME n'est pas adressé par les opérateurs grand public, une expertise spécifique y étant nécessaire pour répondre aux besoins des clients, en matière de gestion des PABX (« Private Automatic Branch Exchange » ou autocommutateur), de qualité de service ou encore de déploiement réseau. Ce marché est à l'heure actuelle relativement captif, même si on y trouve des acteurs comme Neuf Télécom, B3G ou depuis peu Colt.
- Le marché des MGE est le segment considéré comme présentant le fonctionnement le plus concurrentiel. Les opérateurs (France Télécom, Verizon, Neuf Cegetel, Completel, British Telecom, Colt, etc.) y proposent principalement des offres sur mesures, via notamment des raccordements directs (complétés par de la présélection pour leurs petits sites décentralisés). Ceci s'y traduit par exemple par un trafic inter-site ou *on net* gratuit et une disparition des passerelles GSM ou « hérisson » (prix proches des tarifs fixe vers mobile classiques).

De façon globale sur le marché entreprise de la téléphonie fixe, on assiste à une baisse du chiffre d'affaires des opérateurs sur l'offre de voix, et à un repositionnement des opérateurs alternatifs sur le transport de données et les accès Internet. Ainsi ces derniers privilégient les appels d'offres avec des lots plus larges incluant voix, données, intégration, gestion des PABX.

II.2.2.3. Consolidation du secteur

Les marchés des communications électroniques ont connu une vague de concentration avec plusieurs opérations de rapprochement ou de fusions-acquisitions, menant à l'apparition d'opérateurs d'envergure.

La fusion de l'ensemble des câblo-opérateurs, dont Noos et Numéricâble, a donné naissance à un unique câblo-opérateur : Numéricâble. Par ailleurs, les deux principaux actionnaires de Numéricâble ont racheté l'opérateur Completel, spécialisé sur la téléphonie du marché entreprises. Puis la fusion entre Neuf Télécom et Cegetel a donné lieu au rapprochement de deux acteurs alternatifs de poids sur

le marché de la téléphonie. Enfin sur le marché de l'ADSL, le nombre d'acteurs a été réduit de moitié en deux ans. A titre d'exemple, Neuf Cegetel a racheté les opérateurs Club Internet et AOL France.

Cette tendance s'explique notamment par le fait que les opérateurs qui ne disposent pas de leur propre réseau risquent de ne pas être en mesure de rester compétitifs face à ceux qui composent leur offre sur la base de leur propre infrastructure. Elle se justifie également par la recherche d'économies d'échelle avec l'élargissement de la base clients et par le début du déploiement de la fibre optique sur les marchés résidentiels, qui nécessite des investissements importants de la part des acteurs. Les opérateurs sont à l'heure actuelle incités à amortir leurs investissements passés et futurs sur le plus grand nombre d'abonnés possible. Ces dernières évolutions ont pour effet de renforcer la concurrence par les infrastructures.

Depuis l'ouverture à la concurrence la structure du marché des services téléphoniques a ainsi sensiblement évolué. Le nombre d'acteurs offrant des services d'accès et de communications s'est réduit, s'orientant vers une structure de marché oligopolistique, avec des opérateurs alternatifs qui renforcent leur pouvoir de marché. En comparaison au cycle précédent d'analyse des marchés, les acteurs présents sur le marché résidentiel sont moins nombreux mais plus importants. Les principaux opérateurs alternatifs disposent de certains atouts : un accès plus facile au marché des capitaux, une plus forte notoriété ou encore une base de clientèle plus large afin notamment d'amortir leurs coûts fixes.

Enfin, il convient de préciser que les consolidations observées ces dernières années concernent également des acteurs apparentant à des marchés télécoms différents. Par exemple, l'opérateur mobile SFR a racheté les activités de téléphonie fixe et ADSL de Télé 2 France et projette d'augmenter la part du capital qu'elle détient sur l'opérateur Neuf Cegetel. Le début de la convergence entre téléphonie fixe et mobile, via notamment l'utilisation des réseaux IP pour acheminer de la voix fixe, mobiles et des contenus audiovisuels, entretient le mouvement de consolidation afin notamment pour les opérateurs alternatifs d'être en mesure de concurrencer les offres convergentes des opérateurs intégrés.

III. Bilan de la régulation et perspectives pour le deuxième cycle d'analyse

III.1. Bilan de la régulation

III.1.1. Une régulation nécessaire au détail lors du premier cycle d'analyse des marchés

Parmi les différents contrôles qu'exerce l'Autorité sur France Télécom, le contrôle tarifaire *ex ante* a été l'un de ses outils essentiels depuis l'ouverture des marchés de la téléphonie fixe à la concurrence. Ce contrôle a été appliqué depuis la libéralisation du secteur en 1997 aux offres de détail de téléphonie fixe de France Télécom. Il a été imposé en 2005 par l'Autorité dans le cadre du premier cycle d'analyse des marchés, en même temps, que plusieurs autres obligations sur les marchés de détail (cf. I.1).

Le contrôle tarifaire et les obligations sectorielles imposées à France Télécom directement sur les marchés de détail ont permis à l'Autorité de vérifier avant leur commercialisation que les offres envisagées par l'opérateur historique ne posaient pas de problèmes concurrentiels, par exemple qu'elles n'entraînaient pas l'éviction de ses concurrents. En l'absence de cette régulation de détail, dans le cas où France Télécom aurait commercialisé des offres non répliquables par ses concurrents, il aurait été nécessaire d'attendre l'issue d'une procédure de l'Autorité ou du Conseil de la concurrence pour que France Télécom retire ou modifie ces offres. Or, les délais induits par de telles procédures

peuvent se révéler pénalisants pour les concurrents, en particulier lorsque ceux-ci sont en phase de développement. La régulation des marchés de détail est donc indispensable tant que les concurrents de l'opérateur historique n'ont pas atteint une masse critique.

Par ailleurs, la régulation des marchés de détail et en particulier le contrôle tarifaire présentent une autre vertu : ils peuvent révéler des problèmes concurrentiels pouvant être réglés via la modification ou la création d'offres de gros. En effet, l'analyse de la répliquabilité de chaque offre de détail de France Télécom constitue un moyen de vérifier que les opérateurs alternatifs sont en mesure, techniquement et économiquement, de proposer des services équivalents grâce aux offres de gros disponibles.

La régulation appliquée par l'Autorité sur les marchés de détail a ainsi participé d'une part au développement d'opérateurs alternatifs en mesure de concurrencer efficacement France Télécom et d'autre part à la mise en place puis au calibrage, sur le marché de gros, d'un ensemble de solutions adaptées aux besoins des opérateurs alternatifs.

III.1.2. Des marchés de détail qui tendent vers la maturité

Les parts de marché des opérateurs alternatifs ont globalement augmenté ces dernières années dans les différents segments de marché de la téléphonie fixe. L'investissement de ces derniers dans le déploiement de leurs propres infrastructures combiné à l'action de l'Autorité sur la mise en place d'offres de gros adaptées a contribué à l'amélioration de la situation concurrentielle sur ces marchés.

En ce qui concerne les marchés de l'accès, la boucle locale cuivre et les infrastructures de génie civil sous-jacentes de l'opérateur historique constituent toujours une facilité essentielle. Ainsi, les parts de marchés de l'opérateur historique représentent encore en 2006 plus de 99 % sur le marché résidentiel et 95 % pour les accès non résidentiels. Les opérateurs alternatifs renforcent tout de même leur présence sur les marchés résidentiels de l'accès en ayant recours à la VGAST. De plus, bien que les accès haut débit ne soient pas des substituts aux accès RTC bas débit (puisqu'ils ne sont pas achetés principalement pour des services voix), le développement des offres de dégroupage total notamment entraîne tout de même une baisse des revenus de l'opérateur historique sur les marchés résidentiels de l'accès bas débit puisque leur achat entraîne une résiliation des abonnements classiques bas débit. Ainsi la part des accès RTC continuera probablement de décroître dans le marché global des services de communications électroniques, tandis que les opérateurs alternatifs devraient y renforcer leur présence. Concernant le marché non résidentiel, il convient de préciser que l'offre de France Télécom est avant tout prépondérante sur le segment de marché des PME et des professionnels. En effet, l'intensité concurrentielle sur le segment des accès pour grandes entreprises est élevée, les raccordements directs y étant économiquement viables ; en ce qui concerne les TPE, elles ont de plus en plus recours aux offres haut débit, notamment des opérateurs alternatifs. Enfin, sur les marchés résidentiels, les chantiers relatifs au déploiement de la fibre optique, dans lesquels l'Autorité joue un rôle à travers son action de régulation, devraient également accentuer le développement des parts de marché des accès alternatifs.

S'agissant des marchés des communications résidentielles et non résidentielles, on y observe une plus forte présence des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont pu concurrencer l'opérateur historique de façon effective et durable en s'appuyant notamment sur la sélection du transporteur. De plus, le succès remporté par les offres sur large bande auprès du grand public a conduit à une réallocation des investissements des opérateurs télécoms dans le haut débit. La pression concurrentielle sur le marché des communications résidentielles s'est ainsi accrue avec l'essor des communications VLB, surtout sur le marché résidentiel. En conséquence, on observe que les opérateurs alternatifs ont, avec la sélection du transporteur et la VLB, introduit un degré significatif d'intensité concurrentielle sur les marchés des communications, (principalement sur le segment PME dans le marché entreprises et sur l'ensemble du marché résidentiel). La poursuite du déploiement des réseaux des opérateurs alternatifs pour bénéficier notamment de l'offre de dégroupage devrait alimenter une concurrence forte sur le marché des communications. Ainsi la structure concurrentielle du marché des communications

téléphoniques est caractérisée par la présence d'un acteur de poids et des opérateurs alternatifs qui augmentent leurs parts de marchés.

En proposant à un nombre croissant de consommateurs une offre de services téléphoniques de plus en plus étendue, les opérateurs alternatifs ont pu ainsi accroître leur présence sur les marchés télécoms et atteindre une taille significative. Cette tendance permet aux opérateurs, évoluant dans des marchés caractérisés par la présence d'importants coûts fixes, d'exploiter les économies d'échelle associées et ainsi d'être en mesure de renforcer leur position dans le jeu concurrentiel. Elle est accélérée et solidifiée par le mouvement de consolidation observé ces dernières années sur le marché.

III.1.3. Des offres de gros adaptées

L'action de l'Autorité sur les marchés de la téléphonie fixe, accorde à l'heure actuelle une place importante à la régulation des marchés amont, via les offres de gros. Ces offres permettent aux opérateurs alternatifs efficaces de concurrencer les offres de détail de France Télécom.

La sélection du transporteur a ainsi été utilisée comme un moyen simple de contourner les barrières à l'entrée sur la boucle locale de l'opérateur historique et de faciliter ainsi l'entrée des opérateurs sur les marchés des communications. Sur les marchés de l'accès, la mise en place de la VGAST sur les accès analogiques en avril 2006 et sur les accès numériques (accès de base) en juillet 2006 a permis aux opérateurs de répondre aux évolutions des attentes des consommateurs finaux de téléphonie fixe pour les offres couplant accès et communications. Il convient de rappeler également que les offres de gros haut débit (dégrouper, bitstream, ADSL nu, DSLE, services de capacité), dans la mesure où elles peuvent être utilisées pour offrir des services voix, ont également permis aux alternatifs de conquérir de nouveaux clients. L'ensemble de ces offres de gros, mises en place par l'Autorité, a pleinement participé (surtout concernant les marchés des communications) au développement des marchés de détail aval, permettant aux opérateurs alternatifs de commercialiser une large gamme d'offres sur les marchés entreprises et résidentiels.

Ainsi, avec l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications, et notamment à travers l'action de l'Autorité sur les différentes offres de gros cités supra, les opérateurs alternatifs ont pu progressivement proposer plus de services et d'innovations au consommateur final, jusqu'à en devenir, pour certains d'entre eux, leurs interlocuteurs uniques.

L'évolution de la stratégie commerciale, depuis le début de la libéralisation du secteur, des acteurs les plus anciennement présents sur le marché des télécoms est illustratif :

- La première offre disponible a été la sélection appel par appel qui permettait aux clients de choisir un opérateur pour chaque appel. Cette offre a été étendue par la suite avec la présélection. Dans les deux cas l'opérateur ne pouvait toutefois offrir aux consommateurs qu'une seule partie des communications (interurbaines et internationales) et dépendait de France Télécom pour une partie importante de l'acheminement des communications (départ d'appel et terminaison d'appel) ;
- avec les évolutions de la présélection et de la sélection appel par appel, l'opérateur a pu vendre à ses clients quasiment toutes les communications téléphoniques (incluant le trafic fixe vers mobiles et le trafic local) ;
- l'arrivée des offres de dégroupage partiel a permis aux opérateurs de proposer aux consommateurs un autre service que la téléphonie (Internet) ;
- avec le développement du dégroupage total et la mise en place de la VGAST (mais aussi de l'ADSL nu), l'opérateur peut désormais devenir l'unique interlocuteur du consommateur (dans le bas débit comme dans le haut débit). Il convient de préciser que sur les marchés professionnels et entreprises, ce sont principalement les raccordements directs qui sont utilisés par l'opérateur pour fournir à leurs grands clients un service complet de téléphonie. Dans ce cas et dans celui du dégroupage, outre le fait que l'opérateur alternatif est devenu l'opérateur unique de son client, il produit de plus lui-même le départ d'appel et dépend moins du réseau de France Télécom pour l'acheminement technique de ses communications.

L'ouverture de la concurrence s'est ainsi concrètement traduite par un accroissement du nombre d'acteurs dans les différents marchés de la téléphonie, par l'élargissement des services offerts aux consommateurs et par un développement de l'innovation soutenu par un investissement toujours plus important des opérateurs alternatifs dans les infrastructures. Cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir avec le déploiement de la fibre optique visant notamment à enrichir encore plus l'offre finale. La concurrence par les services mise en place au début de la libéralisation du secteur est remplacée par une concurrence par les infrastructures, que ce soit en cœur de réseau ou sur le segment d'accès. On pourra s'attendre à la commercialisation d'un couplage de services de plus en plus large, dans lequel, les services de communications téléphoniques représenteront une part décroissante des revenus des opérateurs.

Enfin, il convient de préciser pour terminer qu'en adaptant au fur et à mesure son action sur les offres de gros de la téléphonie, l'Autorité intègre dans son intervention les évolutions constatées sur les marchés de détail avals, afin d'y améliorer la situation concurrentielle. En cela, concernant le marché des communications, les problèmes de qualité de service rencontrés sur les offres de gros haut débit sous-jacentes aux offres de communications VLB (sur les marchés résidentiels et non résidentiels), ont conduit l'Autorité à travailler avec les différents acteurs concernés sur l'amélioration de la qualité des offres et à mettre en place des indicateurs pertinents. Dans le même sens, en ce qui concerne la sélection du transporteur, l'Autorité, continue à surveiller de près cette offre, et l'adaptera si besoin aux évolutions constatées sur les marchés de détail avals.

III.1.4. Une concurrence appelée à toujours se développer dans un contexte de dérégulation des marchés de détail

Dans les premiers temps suivant l'ouverture des marchés à la concurrence, la régulation des marchés de détail a été appliquée comme un remède complémentaire à la construction des offres de gros sur les marchés de détail amont. Dès lors que les offres de gros sont effectives et opérationnelles, et que les obligations imposées sur ces offres permettent d'influencer favorablement le développement du marché, la régulation des marchés de détail n'est plus nécessaire au développement de la concurrence. Ainsi, l'Autorité ayant constaté que les offres de gros régulées permettent aux opérateurs alternatifs de bâtir des offres compétitives sur le marché résidentiel national, a procédé à une revue du dispositif de régulation des marchés de détail de la téléphonie fixe. En 2006 et 2007, deux décisions de l'Autorité ont conduit à un allègement des obligations de détail de France Télécom sur les marchés résidentiels des services téléphoniques. Depuis l'allègement des obligations de France Télécom, la concurrence continue de se développer sur ces marchés, les parts de marché des opérateurs alternatifs sont toujours en hausse sur la VLB et le nombre de contrats d'abonnement aux alternatifs via la VGAST augmente également. En outre à ce jour et depuis ces allègements, le Conseil de la concurrence n'a été saisi d'aucune plainte émanant des acteurs du marché contre une potentielle pratique anticoncurrentielle de l'opérateur historique sur les marchés de détail des communications et des accès RTC. L'action de régulation sur les marchés de gros semble donc suffire à l'heure actuelle à permettre le développement d'une concurrence effective et durable sur les marchés résidentiels de la téléphonie fixe.

III.2. Perspectives

Les interventions du régulateur visent à permettre l'établissement des conditions favorables au développement d'une concurrence effective et ont pour contrainte de rester proportionnées à cet objectif. La régulation se doit donc d'évoluer en fonction de la situation concurrentielle existant sur les marchés. L'Autorité a appliqué une régulation forte à l'ouverture des marchés qu'elle a progressivement allégée eu égard aux évolutions du fonctionnement des marchés. Elle entend poursuivre cette approche dynamique et d'allègement proportionné dans le prochain cycle d'analyse des marchés.

III.2.1. Vers la suppression complète de la régulation asymétrique des marchés de détail

Après avoir observé que les conditions de fonctionnement de certains marchés de détail de la téléphonie fixe avaient évolué notamment sous l'effet de la régulation (avec l'existence d'offres de gros effectives), l'Autorité a d'abord entrepris une démarche d'allègement des obligations de détail de France Télécom sur les marchés résidentiels (communications et accès). L'Autorité entend poursuivre son action de dérégulation des marchés de détail en supprimant les obligations de détail restantes sur les marchés résidentiels et en étendant la dérégulation aux marchés non résidentiels des services téléphoniques, mettant ainsi fin à la régulation asymétrique de France Télécom sur les marchés de détail de la téléphonie fixe. Sur les segments professionnels et entreprises l'Autorité considère, comme pour le segment résidentiel, que les offres de gros disponibles (sélection du transporteur et VGAST sur les marchés bas débit, dégroupage, DSLE, bistream, services de capacité, sur les marchés haut débit puisqu'elles participent à la fourniture de services voix), permettent en effet aux opérateurs alternatifs de commercialiser des offres innovantes sur le territoire national. Cependant, dans la mesure où la qualité de service constitue un enjeu plus important sur le segment entreprises, une attention particulière sera portée par l'Autorité sur la qualité de service des offres de gros disponibles.

L'Autorité souligne, s'agissant des marchés résidentiels comme des marchés non résidentiels, qu'elle ne disposera plus, au terme de la dérégulation des marchés de détail de la téléphonie fixe, de pouvoir d'intervention *ex ante* sur les marchés de détail (et notamment de pouvoir d'opposition du contrôle tarifaire), mais que France Télécom ne sera pas pour autant libre de recourir à des pratiques anticoncurrentielles. La suppression des obligations *ex ante* n'implique pas nécessairement la légalité pour l'opérateur historique des pratiques qu'elles proscrivaient. Le droit commun de la concurrence s'appliquant sur les marchés concernés, le Conseil de la concurrence continuera d'assurer son respect, protégeant ainsi les acteurs du secteur d'éventuels agissements anticoncurrentiels. Les concurrents de France Télécom pourront, également, dénoncer d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles de l'opérateur historique devant le Conseil de la concurrence. Enfin, afin de faciliter ces démarches et d'améliorer la visibilité des acteurs, l'Autorité a publié – à titre indicatif – un modèle d'effet de ciseaux tarifaires sur les communications de téléphonie fixe. Ce modèle, qui a servi au contrôle tarifaire *ex ante*, permettra dorénavant aux opérateurs alternatifs de défendre leurs intérêts *ex post* en mettant en évidence les éventuels abus de position dominante. L'Autorité continuera également de surveiller activement les marchés de détail, afin notamment d'adapter la régulation qu'elle appliquera aux offres de gros et de saisir le Conseil de la concurrence en cas de comportements potentiellement anticoncurrentiels.

S'agissant spécifiquement des marchés résidentiels, l'Autorité rappelle également que l'allègement de la régulation sur les marchés de détail de la téléphonie fixe ne supprime pas l'ensemble des moyens visant à contrôler et garantir le respect des intérêts du consommateur final. Le législateur a souhaité l'existence d'un service universel, et l'opérateur en charge de ce service, France Télécom, est tenue jusqu'en 2009, de fournir à tous « *un service téléphonique de qualité à un prix abordable* »¹⁵. Puis en 2009, à nouveau, un opérateur sera désigné pour cette mission de service universel. L'Autorité continuera donc de veiller à la protection du consommateur via le service universel. Les prestations relevant du service universel sont soumises au contrôle de l'ARCEP, qui assure notamment leur caractère abordable et non discriminatoire. A cette fin, un encadrement tarifaire pluriannuel a été mis en place par l'Autorité sur la période 2005-2008 afin de répercuter sur les tarifs des communications téléphoniques du service universel les gains d'efficacité de l'opérateur historique et la baisse des charges externes d'interconnexion et d'accès (notamment les baisses de terminaison d'appel mobile imposées par l'Autorité) et d'assurer une baisse des tarifs des communications téléphoniques. L'Autorité définira pour les années à venir, et à la suite de l'appel à candidature en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante service téléphonique du service universel, un nouvel encadrement des tarifs des communications relevant du service universel.

15 Cf. article L.35-1 du code des postes et des communications électroniques.

III.2.2. Une régulation recentrée sur les goulots d'étranglement naturels au niveau de l'interconnexion

Une fois les marchés de détail de la téléphonie fixe dérégulés, l'Autorité concentrera donc son action sur les marchés de l'interconnexion et de l'accès, afin de garantir que les opérateurs alternatifs soient toujours en mesure de concurrencer efficacement France Télécom sur les marchés avals.

Certaines prestations d'interconnexion constituent des goulots d'étranglement durables et ne pourront pas être concurrencées à terme : c'est le cas des prestations d'accès au service téléphonique, de départ d'appel et de terminaison d'appel. Ces prestations participent à la construction des offres de détail des opérateurs et, en particulier celles des opérateurs alternatifs

Pour l'accès et le départ d'appel, les prestations d'accès à la boucle locale (dégrouper notamment) fournissent une alternative efficace à la reconstruction de la boucle locale de France Télécom. De plus, les opérateurs alternatifs investissent dans des infrastructures d'accès en fibre optique. Ces accès alternatifs permettent d'offrir des services de téléphonie fixe concurrents des services traditionnels comme l'abonnement et les communications chez France Télécom ou la sélection du transporteur. Cette alternative reste cependant aujourd'hui limitée et l'accès au service téléphonique est toujours une prestation essentielle pour le développement de la concurrence sur les marchés de détail de la téléphonie fixe. En particulier, le maintien des prestations de sélection du transporteur et de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique demeure nécessaire pour que les opérateurs alternatifs concurrencent France Télécom sur l'ensemble de ces marchés. Enfin, l'Autorité souligne que la qualité de service des offres de gros d'accès de France Télécom (dégrouper, bitstream, LPT, VGAST, etc.) est un enjeu essentiel pour permettre la construction d'offres alternatives concurrentielles, et particulièrement sur le marché entreprises.

D'autre part, les prestations de terminaison d'appel reposent sur le lien entre l'utilisateur final et le réseau de l'opérateur que cet utilisateur a choisi et ne sont pas répliquables par un autre opérateur. La régulation de ces prestations, de leur tarification et des prestations qui leur sont associées revêt donc un caractère essentiel pour favoriser le développement de la concurrence. La croissance des boucles locales alternatives renforce de plus l'importance des prestations de terminaison d'appel des opérateurs alternatifs. A terme, ces prestations seront donc toujours encadrées et la régulation qui leur est appliquée est vouée à devenir symétrique à terme, pour éviter notamment les effets de distorsion concurrentielle que des terminaisons d'appel asymétriques pourraient permettre.

Enfin, le développement des infrastructures des opérateurs alternatifs en cœur de réseau conduit certains marchés à devenir de plus en plus concurrentiels. Ainsi, sur le marché du transit *intra* territorial sont apparues des offres concurrentes de celles de France Télécom, permises par le déploiement de réseaux capillaires par les opérateurs alternatifs. L'offre s'est également étoffée sur les marchés du transit *inter* territoires grâce à la régulation des marchés amont des offres de capacité. Sur ces marchés, la position historique de France Télécom est concurrencée efficacement par les alternatifs avec des offres qui ne recourent qu'à la marge aux prestations de gros de France Télécom. Par conséquent, ces marchés ne nécessitent plus, *a priori*, de régulation sectorielle.

III.2.3. Les enjeux de la convergence

L'action de l'Autorité s'inscrira à l'avenir dans un contexte de convergence des différents types de réseaux et de services. Elle devra par conséquent s'attacher à suivre avec attention les évolutions du marché afin d'adapter sa régulation au jeu concurrentiel en constante évolution.

Notamment, l'Autorité a démontré dans précédemment qu'il existait des effets de substituabilité sur les marchés des communications en position déterminées entre les communications fixes et les communications mobiles. Cette substituabilité s'observe au niveau des usages des utilisateurs mais également au niveau des offres commercialisées par les opérateurs. De plus en plus en plus d'offres de convergence fixe - mobile, technique ou simplement commerciale, chevauchent en effet les marchés des communications fixes et des communications mobiles, si bien que les opérateurs de téléphonie

fixe et de téléphonie mobile se trouvent finalement en concurrence sur le marché des communications passées en position déterminée.

L'Autorité souligne qu'elle devra prendre en compte cette situation pour définir la régulation à venir. Elle remarque en particulier que le fait qu'une asymétrie forte entre le niveau moyen des terminaisons d'appel fixes et mobiles peut engendrer des distorsions concurrentielles. A titre d'illustration, on observe que les opérateurs mobiles ont la possibilité d'intégrer dans leurs offres, notamment les forfaits illimités, l'ensemble des communications mobile vers fixes et mobile vers mobiles, tandis que les opérateurs fixes semblent pouvoir difficilement concevoir des offres de communications incluant les communications fixe vers mobiles.

Afin de permettre aux différents acteurs présents sur le segment des communications passées depuis une position déterminée, l'Autorité estime notamment qu'il sera nécessaire d'homogénéiser le périmètre des coûts pris en compte pour le calcul des terminaisons d'appel sur les réseaux fixes d'une part et sur les réseaux mobiles d'autre part.

III.2.4. Une transition technologique en cours

Outre l'évolution de la régulation des marchés de la téléphonie fixe, le prochain cycle d'analyse des marchés sera le cycle de la bascule technologique de la plupart des opérateurs de réseaux fixes français vers la technologie IP. Si une partie d'entre eux possède déjà un cœur de réseau entièrement IP, de nombreux acteurs, et notamment France Télécom, opèrent toujours un réseau commuté. De plus, à ce jour, la quasi-totalité des interconnexions est encore réalisée en utilisant la technologie TDM.

Au vu de la croissance des communications VLB (22 % des communications fixes en 2006), il est probable que la technologie IP sera largement utilisée pour la transmission de la voix à la fin du prochain cycle. Des expérimentations d'interconnexion IP/IP sont également prévues chez plusieurs opérateurs.

Si la présente analyse aborde la question de la régulation des prestations de gros sous un angle technologiquement neutre, l'Autorité souhaite que le prochain cycle accompagne cette transition technologique et notamment qu'il soit mené des réflexions qui pourront porter sur les structures de tarification, les architectures d'interconnexion et, d'une manière générale, la régulation des goulots d'étranglement du départ et de la terminaison d'appel.

**ANALYSE DES MARCHES
IDENTIFIES PAR LA DEUXIEME RECOMMANDATION
DE LA COMMISSION EUROPEENNE
SUR LES MARCHES PERTINENTS**

TABLE DES MATIERES

I.	DELIMITATION DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE DEFINIS DANS LA NOUVELLE RECOMMANDATION	75
I.1.	Introduction sur la délimitation des marchés	75
I.1.1.	Délimitation des marchés en termes de produits et services	76
I.1.2.	Délimitation des marchés en termes géographiques	76
I.2.	Délimitation des marchés de détail de la nouvelle recommandation	76
I.2.1.	Périmètre des marchés de l'accès au réseau téléphonique public	77
I.2.2.	Délimitation géographique des marchés de détail de l'accès au réseau téléphonique public	83
I.2.3.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	83
I.2.4.	Conclusion	84
I.3.	Délimitation des marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel fixe	84
I.3.1.	Préambule relatif aux architectures des réseaux	84
I.3.2.	Éléments d'analyse communs à tous les marchés de gros	87
I.3.3.	Le marché de la terminaison d'appel fixe vers chaque réseau	89
I.3.4.	Le marché du départ d'appel	93
I.3.5.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	94
I.3.6.	Conclusion	95
II.	PERTINENCE DES MARCHES POUR UNE REGULATION EX ANTE	95
II.1.	Introduction sur la pertinence des marchés	95
II.2.	Pertinence des marchés de détail de l'accès	96
II.2.1.	Dans la nouvelle recommandation de la Commission	96
II.2.2.	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	96
II.3.	Pertinence des marchés de gros de la terminaison d'appel	97
II.3.1.	Dans la nouvelle recommandation de la Commission	97
II.3.2.	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	98
II.4.	Pertinence du marché de gros du départ d'appel	99
II.4.1.	Dans la nouvelle recommandation de la Commission	99
II.4.2.	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	99
II.5.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	100
III.	INFLUENCE SIGNIFICATIVE	100
III.1.	Introduction sur l'analyse de l'influence significative sur les marchés pertinents	100
III.2.	Influence significative de France Télécom sur les marchés de détail de l'accès	101
III.2.1.	En termes de part de marchés	101
III.2.2.	Autres facteurs d'analyse	105
III.2.3.	Evolution prospective du marché	106
III.2.4.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	106
III.2.5.	Conclusion sur l'influence significative sur les marchés de détail de l'accès	107
III.3.	Influence significative sur les marchés de la terminaison d'appel	107
III.3.1.	Les opérateurs sont en situation de monopole naturel sur le marché de terminaison d'appel fixe sur leur réseau	107
III.3.2.	Analyse des contre-pouvoirs éventuels des acheteurs	107

III.3.3.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	111
III.3.4.	Conclusion	112
III.4.	Influence significative de France Télécom sur le marché de gros du départ d'appel	112
III.4.1.	Analyse des parts de marché	112
III.4.2.	Contrôle d'infrastructures difficiles à dupliquer	114
III.4.3.	Économies d'échelle et de gamme	114
III.4.4.	Absence de contre-pouvoir d'acheteurs	115
III.4.5.	Évolution prospective du marché	115
III.4.6.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	115
III.4.7.	Conclusion	115
IV.	OBLIGATIONS	115
IV.1.	Objectifs de l'action réglementaire	116
IV.2.	Obligations non tarifaires imposées à France Télécom sur les marchés de gros	116
IV.2.1.	Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès	117
IV.2.2.	Obligation de non-discrimination	120
IV.2.3.	Communication pour information	121
IV.2.4.	Obligation de transparence	121
IV.2.5.	Indicateurs de qualité de service	122
IV.2.6.	Sélection et présélection du transporteur	123
IV.2.7.	Vente en gros de l'accès au service téléphonique	124
IV.2.8.	Publication d'une offre technique et tarifaire détaillée d'interconnexion et d'accès dite « Interconnexion et accès Téléphonie fixe »	125
IV.2.9.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	127
IV.3.	Obligations non tarifaires imposées aux opérateurs puissants sur les marchés de gros de la terminaison d'appel, autres que France Télécom	128
IV.3.1.	Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès	129
IV.3.2.	Obligation de non-discrimination	130
IV.3.3.	Obligation de transparence	130
IV.4.	Obligations tarifaires imposées sur les marchés de gros du départ et de la terminaison d'appel fixe	131
IV.4.1.	Les principes fondateurs de l'obligation tarifaire	131
IV.4.2.	L'outil de régulation des terminaisons d'appel : l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel	133
IV.4.3.	La référence de coûts la plus pertinente	134
IV.4.4.	Obligations tarifaires imposées à France Télécom sur les marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel fixe	134
IV.4.5.	Obligations imposées aux autres opérateurs que France Télécom sur le marché de gros de la terminaison d'appel fixe	137
IV.4.6.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	138
IV.5.	Obligations sur les marchés de détail de l'accès	140
IV.5.1.	Contexte concurrentiel et remèdes imposés sur les marchés amont	140
IV.5.2.	Marché résidentiel de l'accès au service téléphonique	141
IV.5.3.	Marché non résidentiel de l'accès au service téléphonique	144
IV.5.4.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	146
IV.5.5.	Conclusion	146

TABLE DES FIGURES

Figure 30 : Architecture générique du réseau téléphonique public	85
Figure 31 : Architecture du réseau téléphonique commuté de France Télécom	86
Figure 32 : Prestation de terminaison d'appel	89
Figure 33 : Evolution du nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédié au service téléphonique	102
Figure 34 : Evolution du chiffre d'affaire associé aux accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés à la téléphonie	102
Figure 35 : Taille du marché de l'accès non résidentiel au service téléphonique, en nombre de canaux	103
Figure 36 : Evolution du marché du départ d'appel par produit en volumes	113
Figure 37 : Evolution du marché du départ d'appel par produit en valeur	113
Figure 38 : Parts de marché de France Télécom sur le départ d'appel en volumes	114

Introduction

L'Autorité a effectué sa première analyse des marchés de la téléphonie fixe en 2005. Cette analyse a fait l'objet de la décision n° 05-0571 en date du 27 septembre 2005, dont la portée temporelle a été fixée à 3 ans. Le présent document s'inscrit dans le deuxième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe. Partant du bilan présenté *supra* sur la régulation appliquée lors du premier cycle et la situation concurrentielle observable sur les marchés concernés, l'Autorité développe dans les parties suivantes sa nouvelle analyse des marchés de gros et de détail de la téléphonie fixe.

L'analyse des marchés de la téléphonie fixe effectuée en 2005 avait mis en évidence six marchés de détail pertinents et trois marchés de gros pertinents. L'ensemble de ces marchés pertinents faisait alors partie des marchés susceptibles d'être régulés *ex ante* tels que définis dans la recommandation sur les marchés pertinents publiée en 2003 par la Commission européenne.

Il convient aujourd'hui, dans le cadre du deuxième cycle d'analyse des marchés, d'analyser à nouveau chacun de ces marchés. Néanmoins, une partie de ces marchés n'apparaît plus dans la nouvelle recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents, en date du 17 décembre 2007. La Commission européenne considère en effet, au vu d'une analyse générique au niveau européen, qu'il n'est plus nécessaire d'exiger que l'ensemble des régulateurs examine la pertinence des marchés de détail des communications et des marchés de gros du transit. Néanmoins le fait que ces marchés ne figurent pas dans la nouvelle recommandation de la Commission européenne ne signifie pas que ces marchés ne peuvent être pertinents sur une base nationale.

L'Autorité analyse dans un premier temps les marchés reconnus pertinents par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation sur les marchés pertinents. Les marchés en question sont les marchés de détail de l'accès et les marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel. L'analyse de ces marchés fait l'objet de la présente partie : « Analyse des marchés identifiés par la deuxième recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents ».

Dans une troisième et dernière partie, l'Autorité entreprendra l'analyse des marchés régulés durant le premier cycle d'analyse des marchés mais ne faisant plus partie des marchés identifiés au niveau européen dans la nouvelle recommandation de la Commission européenne. Lesdits marchés sont les marchés de détail des communications ainsi que les marchés de gros du transit. L'analyse de ces marchés dans un second temps permet d'estimer leur pertinence pour une régulation *ex ante* et, le cas échéant, les remèdes à y imposer, au vu de la régulation préalablement définie sur les marchés amont ou connexes traités dans la partie « Analyse des marchés de détail des communications et des marchés de gros du transit ».

I. Délimitation des marchés de la téléphonie fixe définis dans la nouvelle recommandation

I.1. Introduction sur la délimitation des marchés

L'exercice de délimitation des marchés a pour but de définir le contour, en termes de services puis du point de vue géographique, des marchés susceptibles d'être régulés par une autorité sectorielle. Cet exercice est, en application des dispositions de la directive européenne « cadre », effectué conformément aux principes issus du droit de la concurrence.

I.1.1. Délimitation des marchés en termes de produits et services

Le périmètre des marchés du point de vue des produits et services repose principalement sur l'analyse des éléments suivants :

- *les caractéristiques objectives, le prix et l'usage des services* : ces éléments, cités par les « lignes directrices » de la Commission européenne, permettent de définir l'ensemble des services qui peuvent appartenir à un même marché, en particulier sur les marchés de détail ;
- *la substituabilité du côté de la demande* : deux produits ou services appartiennent à un même marché s'ils sont suffisamment « interchangeables » pour leurs utilisateurs, du point de vue de l'usage qui en est fait, de leurs caractéristiques, de leur tarification, de leurs conditions de distribution, des coûts de « migration » d'un produit vers l'autre, etc. Afin d'apprécier cette notion d'interchangeabilité, l'analyse doit entre autres prouver que la substitution entre les deux produits est rapide et prendre en compte les « coûts d'adaptation » qui en découlent ;
- *la substituabilité du côté de l'offre* : un produit B peut appartenir au même marché que le produit A en cas de substituabilité du côté de l'offre, c'est-à-dire lorsque les fournisseurs du produit B peuvent commencer à produire le produit A en cas de hausse du prix de marché de ce produit, sans qu'ils aient à subir des coûts importants de modification de leur appareil de production.

Pour établir l'existence d'une substituabilité éventuelle entre services du point de vue de la demande ou de l'offre, l'analyse peut également impliquer la mise en œuvre de la méthode dite du « monopoleur hypothétique », ainsi que le suggèrent les « lignes directrices » de la Commission européenne. Du point de vue de la demande, ce test consiste à étudier qualitativement les effets sur la demande d'une augmentation légère, 5 à 10 % par exemple, mais réelle et durable, du prix pratiqué par un hypothétique monopoleur sur un service donné, de manière à déterminer s'il existe des services considérés comme substituables par les demandeurs, vers lesquels ils seraient susceptibles de s'orienter. Du point de vue de l'offre, il s'agit de savoir si, face à une telle hausse de prix, des entreprises commercialisant d'autres services seraient en mesure de fournir, rapidement et facilement, un service équivalent à celui du monopoleur hypothétique. Ainsi que le mentionnent les « lignes directrices », l'utilité essentielle de cet outil réside dans son caractère conceptuel ; sa mise en œuvre n'implique pas une étude économétrique.

I.1.2. Délimitation des marchés en termes géographiques

Il est rappelé dans les « lignes directrices » susvisées (point 56) que « *selon une jurisprudence constante, le marché géographique pertinent peut être défini comme le territoire sur lequel les entreprises concernées engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes* ».

Concrètement, deux principaux critères permettent de procéder à la délimitation géographique des marchés de communications électroniques : d'une part le territoire effectivement couvert par les réseaux et d'autre part l'existence d'instruments de nature juridique conduisant en pratique à distinguer des zones géographiques ou, au contraire, à considérer que le marché est de dimension nationale.

I.2. Délimitation des marchés de détail de la nouvelle recommandation

Parmi les marchés de détail de la téléphonie fixe, seul le marché de l'accès a été maintenu dans la nouvelle recommandation de la Commission européenne. Cette partie traite de la délimitation de ce marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public et de sa subdivision en deux sous-marchés, l'un résidentiel et l'autre professionnel.

I.2.1. Périmètre des marchés de l'accès au réseau téléphonique public

Afin de définir le périmètre des marchés de l'accès en termes de produits et services, sont effectuées différentes analyses de substituabilité. Premièrement, l'Autorité montre qu'il n'y a pas de substituabilité des services d'accès mobiles avec les services fixes (I.2.1.1). Ensuite, elle classe les offres d'accès au service téléphonique et les offres de communications téléphoniques dans des marchés distincts (I.2.1.2). Puis l'Autorité démontre que les clientèles résidentielle et professionnelle continuent également, en France, de délimiter deux marchés différents (I.2.1.3). Sont ensuite présentés les différents types d'accès (I.2.1.4), afin de permettre l'analyse des substituabilités entre grandes catégories d'accès. Les accès principalement dédiés à la téléphonie et les accès uniquement dédiés à la téléphonie sont substituables (I.2.1.5), les accès principalement dédiés à la téléphonie et ceux dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie ne le sont pas (I.2.1.6). Les services de capacités ne font pas partie du marché de l'accès au service téléphonique (I.2.1.7), contrairement, enfin, à la composante « accès RTP »¹⁶ associée aux services de capacité (I.2.1.8).

I.2.1.1. Les services d'accès aux réseaux mobiles ne sont pas substituables aux services d'accès aux réseaux fixes

Un accès mobile est caractérisé par le fait de permettre à l'utilisateur d'y avoir recours indépendamment de sa localisation. Cette fonctionnalité de mobilité conduit par nature à ce que l'utilisateur perçoive ces services comme différents des services « en position déterminée », ou « services fixes ». En outre, le mobile revêt un caractère personnel. En pratique, un foyer, quand bien même certains de ses membres disposeraient d'un téléphone mobile, se dispense rarement d'une ligne téléphonique fixe. L'Autorité constate d'ailleurs en pratique que le nombre d'accès aux services de téléphonie fixe n'a pas réellement diminué du fait de la pénétration des services mobiles. A ce jour, la grande majorité des usagers disposent ainsi à la fois d'un téléphone mobile et d'un accès au service téléphonique fixe. Les accès mobiles ne sont donc pas substituables à leurs équivalents fixes.

On observe néanmoins des effets de substituabilité limités entre les deux types de services. L'Autorité note qu'un usager final peut utiliser un accès mobile sur le lieu où il dispose de son accès fixe, la réciproque étant fautive par définition. Ces comportements découlent notamment des politiques de forfaits quasi-généralisées sur les réseaux mobiles, et du niveau relativement élevé du prix des communications depuis un poste fixe vers un mobile en comparaison de celui des communications d'un mobile vers un autre. Mais cet effet de substituabilité porte en réalité sur les prestations de communications et non sur les prestations d'accès.

L'Autorité remarque également l'apparition d'offres de convergence entre les réseaux fixes et mobiles. Ces offres sont proposées par des acteurs intégrés horizontalement sur les marchés fixe et mobile ou bien par des opérateurs fixe et mobile s'étant entendus pour proposer une offre conjointement. Certains de ces services permettent, lorsque l'on passe un appel avec son terminal mobile depuis chez soi, d'acheminer la communication via un accès wifi et de bénéficier ainsi des tarifs applicables pour les communications téléphoniques de type voix sur large bande. Un opérateur mobile s'est également positionné de manière à concurrencer ces offres de convergence à partir d'un service purement mobile. La politique commerciale de cet opérateur consiste à offrir ou à vendre à ses clients une option permettant de passer des appels illimités depuis leur terminal mobile lorsqu'ils sont chez eux. Il ne s'agit que d'une offre commerciale puisque techniquement les appels continuent d'être systématiquement acheminés via la boucle locale radio.

L'ensemble de ces nouveaux types d'offres conduit à penser que les services d'accès aux réseaux fixes et mobiles pourraient à long terme constituer un unique marché des services téléphoniques. Mais il ne s'agit à ce jour que de tendances potentielles puisque la très grande majorité des consommateurs continue d'utiliser les services fixes d'une part et les services mobiles d'autre part de façon distincte et non interchangeable.

¹⁶ Réseau téléphonique public.

I.2.1.2. Les services d'accès et les services de communications constituent des marchés distincts

Du point de vue historique, les prestations d'accès ont toujours été proposées séparément des prestations de communications. Bien qu'aujourd'hui se développent des offres couplant accès et communications, la majorité des clients continue de distinguer l'abonnement des communications dans leurs choix d'achats et dans le contrôle de leur budget.

En outre, le mécanisme de sélection du transporteur, introduit à partir de 1997, repose sur la séparation entre l'accès et les communications et maintient cette distinction. La sélection du transporteur a été mise en œuvre pour développer la concurrence entre les opérateurs fournissant l'acheminement des appels, indépendamment des conditions de concurrence qui pouvaient être observées sur le marché de l'accès au réseau téléphonique public (ci-après dénommé « RTP »). De fait, la souscription à un abonnement de téléphonie fixe et la souscription à un service de communications fixes, appel par appel ou en présélection, sont effectuées auprès d'opérateurs distincts. Sous le coup du développement d'offres de communications fondées sur la sélection du transporteur, l'intensité concurrentielle est sensiblement différente entre les marchés des communications et ceux de l'accès.

Cependant, depuis 2006 et la création de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (ci-après dénommée « VGAST »), les opérateurs alternatifs ont la possibilité de proposer des offres couplant accès et communications aux clients titulaires d'un accès chez France Télécom. De même, France Télécom commercialise une gamme d'offres « Optimale » couplant accès et communications. Ces offres unifiées permettent de simplifier les usages des clients, avec notamment une facture unique au lieu de deux dans le cas de la sélection du transporteur.

A moyen terme, il est possible que les offres couplant accès et communications se généralisent et fusionnent les marchés de l'accès et des communications en un unique marché des services téléphoniques. Mais à ce jour, les offres de sélection du transporteur représentent encore une part très importante des offres de téléphonie des opérateurs alternatifs et la majorité des usagers continuent de distinguer l'achat de l'accès de l'achat des communications.

Pour ce qui concerne les prochaines années, l'Autorité estime donc que les marchés de l'accès et des communications ne sont pas substituables et continuent de constituer des marchés distincts. Cette analyse est conforme à la nouvelle recommandation « marchés pertinents » de la Commission européenne, qui explique dans la note explicative sur sa recommandation : *« Telephone services are usually supplied as overall packages of access and usage. Various options and packages may be available to end users depending on their typical usage or calling patterns. Although many end users appear to prefer to purchase both access and outgoing calls from the same undertaking, many others choose alternative undertakings from the one providing access (and the receipt of calls) in order to make some or all of their outgoing calls. An undertaking that attempted to raise the price of outgoing calls above the competitive level would face the prospect of end users substituting alternative service providers. End users can relatively easily choose alternative undertakings by means of short access codes, (carrier selection via contractual or pre-paid means) or by means of carrier pre-selection. Whilst undertakings that provide access compete on the market for outgoing calls, it does not appear to be the case that undertakings supplying outgoing calls via carrier selection or pre-selection would systematically enter the access market in response to a small but significant non-transitory increase in the price of access. Therefore, it is possible to identify separate retail markets for access and outgoing calls. »*

I.2.1.3. Les clientèles résidentielle et professionnelle délimitent des marchés distincts

La Commission européenne avait distingué dans ses lignes directrices et dans sa recommandation « marchés pertinents » de 2003, deux types de clientèles : les « abonnés résidentiels » et les « abonnés d'affaires » qui regroupent les professions libérales, les PME et les grandes entreprises. De même,

dans sa première décision d'analyse des marchés de la téléphonie fixe, l'Autorité avait estimé que dans le cas français, la segmentation des marchés de détail en fonction des clientèles résidentielle et professionnelle était pertinente d'un point de vue concurrentiel et avait donc défini d'une part trois marchés pertinents de détail pour la clientèle résidentielle, et d'autre part trois marchés pertinents de détail pour la clientèle professionnelle.

Dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents », estimant que les conditions d'accès ne diffèrent en réalité pas substantiellement d'un segment de clientèle à l'autre, la Commission européenne considère dorénavant que les clientèles résidentielle et professionnelle peuvent être regroupées au sein d'un même marché pertinent : « *In the initial Recommendation, a distinction was made between residential and non-residential access. However, the experience so far of market analyses and notifications under the Framework Directive has shown that the contractual terms of access in most Member States, do not significantly and systematically differ between residential and non-residential access. Operators do not generally seek to classify different demand categories and do not normally register whether a particular access service is supplied to a residential or non-residential customer, so that collecting separate data for both groups of customers has in practice often appeared to be difficult. From a supply perspective, since similar products (in particular PSTN access lines) are often used by residential and non-residential users, suppliers to non-residential customers could generally divert their supplies to residential customers should prices to residential customers rise, and vice versa. On this basis, the Commission proposes in the draft revised Recommendation to define one single narrowband access market for residential and non-residential customers.* » La Commission européenne précise toutefois dans le même document que les Autorité de régulation nationales ont la possibilité de décider, si les circonstances nationales le justifient, de continuer de considérer des marchés distincts pour les clientèles résidentielle et professionnelle : « *NRAs may, however, decide on the basis of national circumstances and in line with competition law principles to segment this market further where this would be appropriate.* »¹⁷

L'Autorité considère dans le cas français que la segmentation des marchés de détail entre clientèles résidentielle et non résidentielle demeure pertinente. En effet, s'il existe un certain degré de substituabilité en matière de demande, celle-ci n'est pas totale. Premièrement, les clients professionnels présentent une demande nettement supérieure en termes de qualité de service (disponibilité, temps de rétablissement, service après-vente, etc.). Ils tendent ensuite à solliciter davantage de services associés ou avancés (présentation du nom, transfert d'appel, statistiques d'usage, etc.). Enfin, les profils d'usages diffèrent sensiblement et les clients professionnels utilisent les services de communications électroniques principalement durant les heures et jours ouvrables, à l'opposé des résidentiels.

Du côté de l'offre, on constate qu'à ce jour, seuls deux acteurs desservent à la fois les clientèles résidentielle et professionnelle, les autres opérateurs étant positionnés exclusivement sur l'une ou l'autre. Or, ces deux opérateurs continuent de développer des offres tarifaires différentes pour chacune d'elles, les offres destinées aux clients professionnels se différenciant bien souvent via les garanties de qualité de service. L'Autorité note également que les canaux de distribution et de commercialisation, et plus généralement les politiques commerciales de ces opérateurs, sont distincts entre les deux clientèles. Ainsi, chaque offre est explicitement destinée soit aux clients résidentiels, soit aux clients professionnels. Certains petits professionnels, dont les usages sont particulièrement proches de ceux des clients résidentiels, peuvent toutefois opter pour des offres conçues pour les résidentiels, mais ce chevauchement entre les deux franges de clientèles identifiées reste marginal.

Au vu de ces éléments, l'Autorité estime justifié de segmenter les types de clientèle sur lesquels porte la délimitation des marchés et d'analyser la clientèle résidentielle d'une part, et la clientèle professionnelle d'autre part.

¹⁷ Source : Note explicative de la Commission sur sa recommandation en date du 17 décembre 2007.

I.2.1.4. Les différentes prestations d'accès existantes

Avant de déterminer lesquelles font partie du marché pertinent de l'accès au service téléphonique, il convient de décrire l'ensemble des prestations d'accès disponibles sur le marché. Parmi les différentes prestations d'accès, il est possible de distinguer quatre types de produits, définis selon leur rapport avec la téléphonie :

- les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie ;
- les accès utilisés principalement pour la téléphonie ;
- les accès dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie ;
- les accès à des services de capacité ou des réseaux de données, qui peuvent être utilisés pour fournir un accès au réseau téléphonique public.

L'abonnement de base pour une ligne téléphonique fixe, quand il n'est utilisé pour aucun autre service que la téléphonie, correspond de façon évidente à un accès utilisé exclusivement pour la téléphonie.

Mais dès lors que la ligne en question est dégroupée partiellement, son usage n'est plus strictement limité à la téléphonie. En effet, l'abonnement à la ligne téléphonique permet également dans ce cas de souscrire par ailleurs un service d'accès à Internet¹⁸. Néanmoins son usage principal reste le service téléphonique.

Une offre « triple play » en dégroupage total ou ADSL nu en revanche n'est pas utilisée principalement pour la téléphonie puisque ce type d'offre permet à la fois l'accès à Internet, l'accès à un service téléphonique de voix sur large bande et l'accès à un service de télévision sur ADSL. Il s'agit par conséquent d'un exemple d'offre dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie.

Enfin, certains réseaux privés virtuels ou services de liaisons louées permettent l'accès à un service téléphonique ; ces accès correspondent à la dernière des catégories d'accès listées *supra*.

Les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie font évidemment partie du marché pertinent de l'accès au service téléphonique. Afin de délimiter ce marché, il convient d'analyser la substituabilité de ce type de prestation avec les autres types d'accès au service téléphonique. L'analyse qui suit démontre la substituabilité entre les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie et les accès utilisés principalement pour la téléphonie (I.2.1.5), la non substituabilité entre les accès utilisés principalement pour la téléphonie et les accès dont l'usage principal ne se limite pas à l'accès au service téléphonique (I.2.1.6), la non substituabilité entre les accès utilisés principalement pour la téléphonie et les accès de données (I.2.1.7) et enfin la substituabilité entre la composante « accès RTP » et les accès principalement téléphoniques dans les offres globales pour les entreprises (I.2.1.8).

I.2.1.5. Les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie et les accès utilisés principalement pour la téléphonie sont substituables

Les offres d'abonnement analogiques de France Télécom permettent à leurs clients de souscrire un accès haut débit à Internet auprès de France Télécom ou d'un autre FAI via le dégroupage partiel ou le bitstream. Bien que ce service soit en nette décroissance, l'ensemble des produits commercialisés aujourd'hui pour donner accès au réseau téléphonique public permettent également d'accéder à Internet en bas débit. Les offres d'abonnement analogiques ne sont ainsi pas toujours utilisées exclusivement pour accéder au réseau téléphonique. Par ailleurs, l'offre d'accès de base RNIS comprend deux canaux B utilisés principalement pour la voix ainsi qu'un canal D utilisé pour la signalisation et le transport de données.

Même s'ils permettent des usages annexes, tous ces produits sont commercialisés principalement pour permettre d'accéder au service téléphonique et sont vendus dans une gamme de prix qui reflète

¹⁸ L'Autorité insiste sur le fait que cet abonnement ne permet pas directement de bénéficier d'un accès à internet mais bien de souscrire une offre haut débit qui, elle, permet l'accès à Internet.

principalement l'usage de l'accès au service téléphonique. Il existe donc une substituabilité du côté de la demande. Ces produits doivent par conséquent être considérés dans les mêmes marchés, y compris les prestations annexes incluses dans ces offres, dans la mesure où l'ensemble de ces services est commercialisable en bouquet indissociable.

Conformément à l'article L. 32-1 II 13° du CPCE, l'analyse de l'Autorité se doit de rester technologiquement neutre. Le câblo-opérateur commercialise une offre d'accès exclusivement dédiée à la téléphonie qui fait donc partie du même marché que l'abonnement principal de France Télécom. Par ailleurs, si un opérateur commercialisait un produit d'accès pour la voix fondé sur d'autres technologies que celles utilisées aujourd'hui (analogique, RNIS), par exemple de la voix sur IP sur un accès exploitant la technologie ADSL ou un raccordement en fibre optique, et que ce produit était principalement utilisé pour accéder au réseau téléphonique public, et enfin s'il était vendu dans une même gamme de prix, alors il devrait être inclus dans les mêmes marchés que les autres accès principalement dédiés au service téléphonique.

Dans la suite on qualifie de « principalement téléphonique » les accès exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique.

I.2.1.6. Les accès utilisés principalement pour la téléphonie et les accès dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie ne sont pas substituables

Les produits qui ne sont pas principalement utilisés pour accéder au réseau téléphonique ne peuvent pas être considérés comme substituables aux produits analysés dans la section précédente. Certaines offres d'accès, que le raccordement sous-jacent soit effectué par câble, par paire de cuivre ou par fibre optique, permettent d'accéder au réseau téléphonique mais fournissent de manière conjointe d'autres services tels que l'accès à haut débit au réseau internet ou l'accès à un bouquet de chaînes de télévision. Dès lors que ces offres ne sont pas choisies par le client final principalement pour la prestation de téléphonie mais aussi, voire principalement, pour leur caractère « multiservice » (notamment l'accès au réseau internet à haut débit ou à des services audiovisuels), elles ne répondent pas à la même demande que celles destinées principalement à l'accès téléphonique. Il n'existe donc pas de substituabilité du côté de la demande.

En outre, le positionnement et le développement des offres multiservices à haut débit, auxquelles un utilisateur s'abonne pour des services qui peuvent inclure le service téléphonique mais sans en constituer l'élément principal, les distinguent des offres dont cet accès est le principal usage. Le premier élément distinguant les accès principalement téléphonique des autres est le tarif. En effet, le tarif de détail des accès haut débit, s'il a connu une décroissance continue à un débit donné, reste sensiblement plus élevé que celui d'un accès dédié au service téléphonique.

A titre d'exemple, sur le segment résidentiel, les offres les plus vendues par les opérateurs alternatifs sont les offres « triple play » avec téléphonie illimitée en dégroupage total, qui comprennent à la fois l'accès à internet en haut débit, un service téléphonique sur large bande avec un forfait illimité de communications vers les numéros géographiques métropolitains et certaines destinations internationales, ainsi qu'un bouquet de chaînes de télévision. Or la plupart de ces offres fait l'objet d'un abonnement mensuel d'environ 30 €. Ce montant est à mettre en regard des forfaits mensuels associés aux offres d'accès exclusivement dédiés à la téléphonie. A titre d'exemples, l'abonnement mensuel au service téléphonique analogique de France Télécom s'élève à 16 € et ceux de Neuf-Cégétel et Télé2 en VGAST sont respectivement de 13,90 € et 14,99 €. Enfin Numéricable propose une offre couplant accès et communications illimitées vers les postes fixes pour 19,90 € par mois. Ces différences substantielles de niveaux de prix démontrent l'absence de substituabilité de ces différents types d'offres.

Cette analyse est identique pour le marché professionnel : les produits dont l'usage principal n'est pas limité à l'accès au réseau téléphonique ne sont pas substituables à ceux qui sont utilisés principalement pour accéder au réseau téléphonique. Cependant, pour le marché professionnel, il existe des offres de

services de capacité qui peuvent être complétées par des offres complémentaires ouvrant l'accès au réseau téléphonique. Ces offres complémentaires doivent alors être considérées comme un accès principalement téléphonique, et être incluses dans le marché.

I.2.1.7. Les services de capacité et les accès à des réseaux de données ne sont pas substituables aux accès utilisés principalement pour la téléphonie

Les services de capacité regroupent principalement les liaisons louées, quelle que soit leur interface (offre « point à point »), et les offres de services de capacité en architecture « point à multipoints ». Les accès à des réseaux de données regroupent principalement les offres de réseaux d'entreprises (réseaux privés virtuels), les accès à des réseaux de données privées ou publics. Même dans le cas où son débit est comparable à celui d'une ligne téléphonique traditionnelle, un service de capacité – par exemple une liaison louée analogique ou numérique – n'est pas substituable à un accès utilisé principalement pour la téléphonie. Les liaisons louées ne permettent que le transport de voix ou de données entre deux points fixes, et ne fournissent pas l'accès au réseau téléphonique ouvert au public. Réciproquement, une liaison louée assure la fourniture d'une capacité de transmission à la fois garantie et dédiée à l'utilisateur, ce qui n'est pas le cas des accès en bande étroite en position déterminée (parmi lesquels seul l'accès numérique offre un débit garanti mais pas dédié). Une liaison louée peut être utilisée comme élément constitutif d'un accès utilisé pour la téléphonie, mais elle n'en est pas un substitut (cf. section suivante).

La situation est identique pour les services de capacité, les accès à des réseaux de données d'entreprise et les accès à des réseaux de données privés ou publics. Il est possible d'adjoindre à chacun de ces services une fonctionnalité qui permet d'accéder au RTP, mais cette fonctionnalité doit alors être considérée comme une composante spécifique (cf. section suivante). Pour ces raisons, il apparaît que les services de capacité et les accès à des réseaux de données ne peuvent être considérés comme substituables aux accès principalement utilisés pour la téléphonie et ne sont donc pas inclus dans le même marché.

I.2.1.8. La composante « accès RTP » associée aux services de capacité est substituable aux accès principalement téléphoniques

Certains services de capacité proposent une fonctionnalité optionnelle permettant d'accéder au RTP. Ce type d'accès fait actuellement l'objet d'une obligation de sélection du transporteur. Ces options sont clairement distinguables de la prestation de services de capacité, aussi bien pour les opérateurs que pour les clients. Ces options ne sont donc pas soumises au même jeu concurrentiel que les offres de capacités auxquelles elles sont associées, mais bien à celui des accès principalement téléphoniques. Le client peut arbitrer entre l'offre d'accès au RTP proposée en option sur l'offre de service de capacité qu'il souscrit par ailleurs et les autres offres d'accès proposées indépendamment par son opérateur et ses concurrents, en accès direct à l'un de ses sites. Dès lors il apparaît que ces prestations optionnelles d'accès au réseau RTP doivent être considérées comme substituables aux accès principalement téléphoniques.

En revanche, les offres de « service téléphonique tout IP » fondées sur des réseaux privés virtuels se distinguent des offres classiques tant dans le périmètre de la prestation qui inclut une forte composante de services complémentaires d'administration des réseaux IP sous-jacents et de l'ensemble des prestations fournies sur ce réseau, que dans les structures tarifaires qui en découlent. Ces offres de « téléphonie IP » peuvent combiner accès au RTP et fourniture d'un réseau interne de téléphonie. Ces offres ne sont donc pas substituables à un accès principalement téléphonique.

I.2.2. Délimitation géographique des marchés de détail de l'accès au réseau téléphonique public

Après avoir délimité les marchés de détail de l'accès en termes de produits, il est nécessaire d'établir leur délimitation géographique.

Le groupe France Télécom est présent, tant pour les prestations de détail que pour les prestations de gros, sur tout le territoire d'analyse, qui comprend la métropole, les départements d'outre-mer, et Mayotte Saint Martin et Saint Barthélémy. L'Autorité estime que les conditions de concurrence sont suffisamment proches en métropole, dans les départements d'outre-mer et à Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy pour les intégrer dans les mêmes marchés, dans la mesure où la présence et la pratique d'une politique commerciale, et tarifaire notamment, uniforme sur l'ensemble de ce territoire de l'opérateur France Télécom y structurent le jeu concurrentiel de manière suffisamment homogène.

Par conséquent, la délimitation géographique retenue dans la présente analyse pour les marchés de détail de l'accès correspond à la métropole, aux départements d'outre-mer, et aux collectivités territoriales de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélémy.

I.2.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Colt et l'Afors Télécom considèrent que le marché pertinent de l'accès devrait être plus large que celui délimité par l'Autorité, en ne se limitant pas aux accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie. Colt précise que les offres « triple play » peuvent être comparées par les clients aux offres couplant abonnement et communications sur RTC. France Télécom estime que l'analyse de l'Autorité ne prend pas en compte la pression concurrentielle exercée par les offres haut débit et mobiles sur le marché de l'accès à la téléphonie fixe.

L'Autorité considère que les offres d'accès haut débit incluant un accès VLB ne sont pas substituables à un accès principalement dédié à la téléphonie. En effet, ces offres « multiplay », notablement plus chères que les abonnements téléphoniques seuls, ne constituent pas un substitut pour les clients ne désirant accéder aux autres services (accès à internet, télévision sur ADSL). Cette analyse conduit à exclure ces offres du marché pertinent de l'accès au service téléphonique. Elle ne conteste pas néanmoins le fait que les offres haut débit incluant un accès VLB puissent, dans une mesure limitée, exercer une pression concurrentielle sur le segment des clients intéressés par les autres services haut débit, sans pour autant remettre en cause la non-substituabilité des offres « multiplay » avec les offres principalement dédiées à la téléphonie.

France Télécom conteste la segmentation effectuée par l'Autorité sur le marché de l'accès au service téléphonique entre le marché résidentiel d'une part et le marché non résidentiel d'autre part. Il précise que dans sa nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, la Commission propose de définir un unique marché de l'accès. Il estime en outre que le contexte décrit par l'Autorité ne diffère pas dans les autres pays de l'UE.

L'Autorité rappelle que dans sa recommandation la Commission laisse la possibilité aux ARN de maintenir une segmentation entre clientèle résidentielle et non résidentielle lorsque le contexte national le justifie. En l'occurrence, il apparaît à l'Autorité que le marché français de la téléphonie se divise nettement entre le résidentiel et le non résidentiel, tant du point de vue de l'offre que de la demande. Du côté de la demande, les statistiques d'usages sont très différentes entre les deux segments, de même que la demande en niveau de qualité de service. Du côté de l'offre, il existe une séparation nette entre les offres destinées à la clientèle résidentielle d'une part et les offres conçues pour les clients professionnels et entreprises d'autre part. En outre, chaque type de clientèle achète dans la très grande majorité des cas des produits destinés au segment auquel il appartient. Les clients résidentiels ne souscrivent que très marginalement des offres non résidentielles et les entreprises n'achètent que marginalement des produits conçus à l'intention du segment résidentiel.

Neuf Cegetel propose dans sa contribution une autre délimitation des marchés de l'accès non résidentiel, constituée de quatre segments : les petits professionnels, les PME, les entreprises mono-site et les entreprises multi-sites.

L'Autorité estime que cette sous-segmentation du marché non résidentiel correspond à une approche marketing plus qu'à une véritable segmentation du type de produits offerts et des conditions d'exercice de la concurrence.

I.2.4. Conclusion

La délimitation des marchés de détail de l'accès, pour la clientèle résidentielle d'une part et pour la clientèle non résidentielle d'autre part, reste inchangée par rapport à l'analyse effectuée par l'Autorité en 2005. Ces marchés comprennent les offres dédiées principalement ou exclusivement à l'accès au service téléphonique, sur l'ensemble du territoire d'analyse :

- le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle résidentielle. Ce marché est constitué des produits d'accès utilisés par la clientèle résidentielle principalement pour accéder au réseau téléphonique public ;
- le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle professionnelle. Ce marché est constitué des produits d'accès utilisés par la clientèle professionnelle principalement pour accéder au réseau téléphonique public ; en particulier, il inclut les prestations spécifiques des offres de services de capacité destinées aux clients professionnels qui donnent accès au réseau téléphonique public.

I.3. Délimitation des marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel fixe

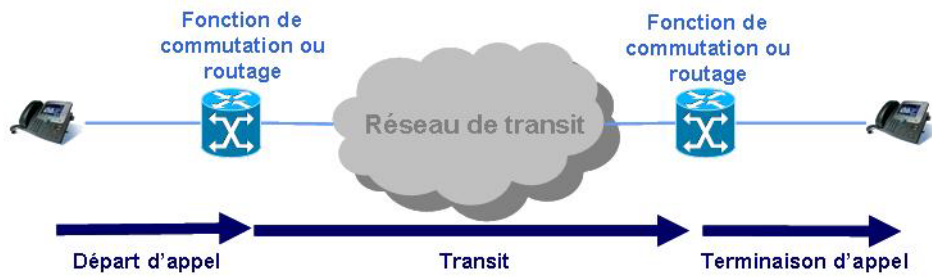
Afin de définir le périmètre des marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel en termes de produits et services, le présent document décrit en préambule les architectures de réseaux existantes et utilisées pour l'interconnexion (I.3.1) puis analyse les substituabilités communes à ces marchés de gros (I.3.2) et enfin analyse les substituabilités spécifiques du marché de la terminaison d'appel (I.3.3) et du départ d'appel (I.3.4).

I.3.1. Préambule relatif aux architectures des réseaux

La première partie de ce document, « Bilan et perspectives », a permis de décrire les évolutions des architectures et des technologies utilisées par les opérateurs fixes. Cette partie se concentre sur l'organisation de l'interconnexion.

I.3.1.1. Architecture des réseaux téléphoniques

Figure 30 : Architecture générique du réseau téléphonique public



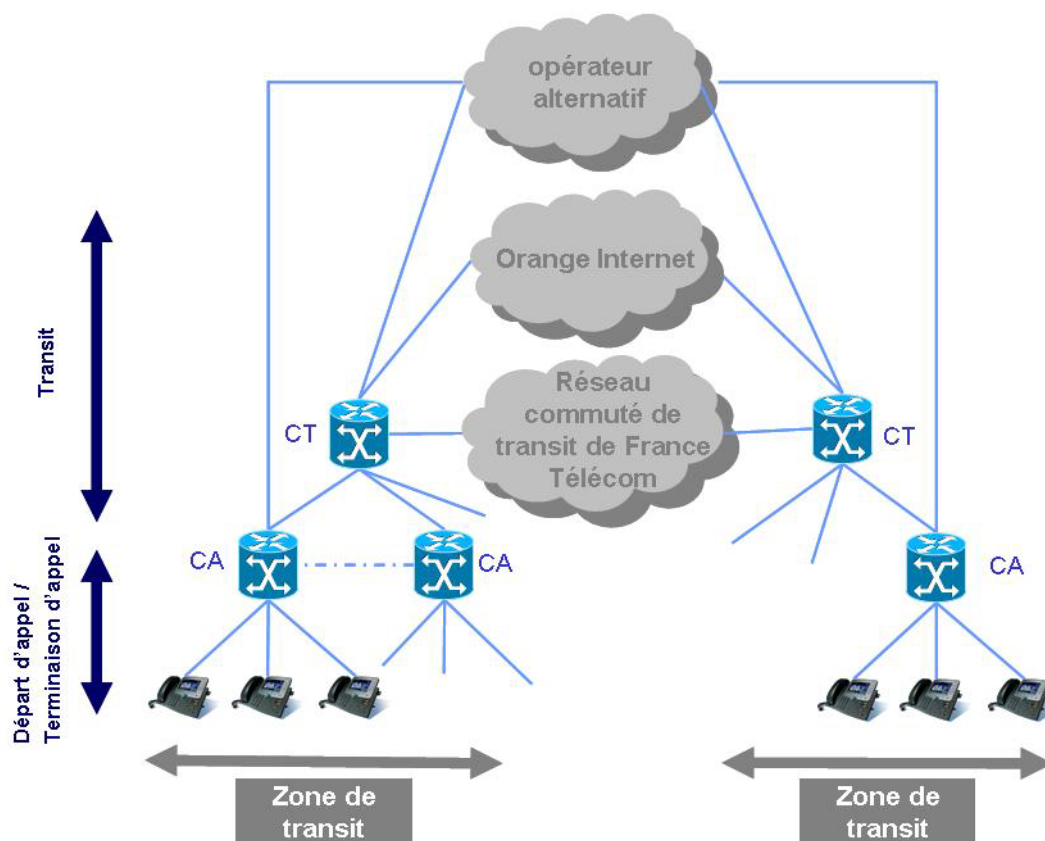
Ce schéma présente l'architecture type d'un réseau téléphonique. Le terminal de l'abonné est directement relié à un équipement de commutation ou de routage, chargé d'acheminer l'appel vers son destinataire. Si ce dernier n'est pas raccordé par le même élément de réseau, l'appel est véhiculé, sur un réseau de transit, jusqu'à l'équipement de commutation ou de routage le desservant.

I.3.1.1.1 Cas du réseau téléphonique commuté de France Télécom

Le réseau « historique » de France Télécom est un réseau téléphonique commuté, organisé hiérarchiquement et présenté ci-après. Depuis quelques années, France Télécom a déployé des équipements IP, lui permettant d'utiliser la technologie VoIP pour l'acheminement de la voix (commercialisée sous la marque « Orange Internet » sur le marché résidentiel et « Orange Business Services » sur le marché entreprises) et de proposer des services supplémentaires à des abonnés. Deux réseaux, RTC et IP, coexistent ainsi.

Sur le réseau téléphonique commuté de France Télécom, les commutateurs raccordant les abonnés sont appelés « commutateurs d'abonnés » (CA) ou « commutateurs à autonomie d'acheminement » (CAA).

Figure 31 : Architecture du réseau téléphonique commuté de France Télécom



Un commutateur de transit (CT) raccorde plusieurs commutateurs d'abonnés et achemine le trafic qui leur est destiné ou qu'ils génèrent. La métropole est divisée en 18 zones de transit (ZT), comprenant chacune un commutateur de transit¹⁹ auxquels sont connectés plusieurs commutateurs d'abonnés. Les réseaux commutés des autres opérateurs de boucle locale sont souvent d'envergure plus faible que celui de France Télécom, et ne possèdent généralement qu'un seul niveau de commutation, pouvant assurer simultanément des fonctions de transit et de commutation.

I.3.1.1.2 Cas des réseaux NGN

Les opérateurs, dont France Télécom, ont déployé également des réseaux s'appuyant sur la technologie de transmission en IP. Ces réseaux, qualifiés de « réseaux de nouvelle génération » (NGN ou « Next Generation Networks ») présentent notamment l'avantage de pouvoir être utilisés pour transporter simultanément des flux de voix et de données à des débits importants sur une unique infrastructure de transport utilisant la technologie IP. De plus, ces réseaux permettent de concentrer et de centraliser les équipements de gestion des appels. En effet, les équipements NGN gèrent généralement un plus grand nombre d'abonnés que les équipements de commutation et ne sont pas organisés de façon pyramidale, chaque équipement étant relié à un ou plusieurs autres équipements de même niveau. L'acheminement des communications peut emprunter plusieurs routes différentes pour relier deux abonnés entre eux, de même que le trafic de signalisation peut emprunter une route différente du trafic de données.

Les réseaux NGN peuvent servir comme réseaux de transit, y compris pour du trafic émis ou reçu par des clients raccordés au réseau téléphonique commuté. Dans ce cas, les appels passent par une

¹⁹ En pratique, une zone de transit comprend un ou plusieurs commutateurs de transit doublons, assurant la sécurité de l'acheminement du trafic géré par le commutateur de transit principal.

passerelle TDM/IP qui convertit le trafic commuté en trafic IP, les interconnexions IP-IP entre deux opérateurs n'étant pas aujourd'hui en œuvre à la connaissance de l'Autorité (sauf à titre expérimental). De plus, pour un nombre croissant d'opérateurs, les réseaux NGN servent à acheminer directement les communications émises ou reçues par les clients finals, à partir d'accès large bande notamment. En particulier, France Télécom commercialise ce type de services sous la marque « Orange Internet » sur le marché résidentiel et « Orange Business Services » sur le marché entreprises.

Au deuxième trimestre 2007, environ 30% du trafic émis depuis les lignes fixes en France l'ont été depuis des lignes VoIP.

L'interconnexion des réseaux est aujourd'hui toujours réalisée en utilisant la technologie TDM. Les flux IP arrivant à un point d'interconnexion sont convertis systématiquement en flux TDM, préalablement à leur livraison à l'opérateur tiers. Les réseaux NGN et les structures de coûts qui en découlent conduisent généralement les opérateurs à concentrer leurs points d'interconnexion en des points proches des équipements de commande et de gestion des appels et des abonnés.

L'Autorité constate que les opérateurs alternatifs utilisant un réseau NGN ont ainsi concentré leurs architectures d'interconnexion autour d'un nombre de points compris entre 1 et une dizaine. De même, pour les appels à destination de ses abonnés « Orange Internet » qui sont raccordés en VoIP et qui utilisent des numéros non géographiques, France Télécom a mis en place une architecture d'interconnexion resserrée autour de neuf points d'interconnexion (même s'il est possible de livrer ces appels dans tous les centres de transit de France Télécom). A la date du présent document, cette architecture n'était cependant pas en vigueur pour les appels à destination des numéros géographiques sur accès VoIP de France Télécom car les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure de distinguer ces numéros des numéros géographiques sur accès RTC classique.

I.3.1.2. Architecture d'interconnexion

Pour s'interconnecter avec les autres réseaux et permettre à ses abonnés de joindre et d'être joints par les abonnés des autres réseaux, chaque opérateur de boucle locale doit mettre en place une architecture d'interconnexion.

Cette architecture d'interconnexion est généralement calquée sur l'architecture générale du réseau de l'opérateur, dans la mesure où chaque opérateur a intérêt à échanger les appels entrants et sortants de son réseau près de ses équipements de commutation et/ou de routage. L'architecture d'interconnexion la plus pertinente pour un réseau est généralement définie par l'opérateur de ce réseau et peut dépendre de la taille de son réseau, de la localisation géographique de ses clients et de la technologie utilisée dans le réseau. Elle dépend également des contraintes des opérateurs qui souhaitent s'interconnecter et peut évoluer selon les rapports bilatéraux entre opérateurs.

I.3.2. Éléments d'analyse communs à tous les marchés de gros

L'analyse des substituabilités comporte des éléments communs aux marchés du départ d'appel et de la terminaison d'appel. Cette partie montre que les prestations de gros d'acheminement de trafic produites selon différents modes techniques sont substituables (I.3.2.1), puis que les prestations de gros d'acheminement de trafic vocal, de trafic à destination d'Internet bas débit et à destination des services à valeur ajoutée sont substituables (I.3.2.2), enfin que l'origine des communications (résidentiel ou non résidentiel) ne délimite pas de marchés de gros distincts (I.3.2.3).

I.3.2.1. Les prestations de gros d'acheminement de trafic produites selon différents modes techniques sont substituables

Les opérateurs qui s'échangent aujourd'hui des prestations de gros d'acheminement de trafic se livrent ce trafic en mode commuté sur des interfaces d'interconnexion utilisant principalement des protocoles

de signalisation de type « signalisation sémaphore n° 7 ». Avant et après ce point d'interconnexion, les opérateurs acheminent le trafic sur leur réseau.

Les produits inclus dans les marchés de gros analysés ici désignent des prestations d'acheminement de trafic offertes par certains opérateurs pour le compte d'autres opérateurs. Par conséquent, ils sont définis par leur fonction et non par leur mode technique de production, conformément au principe de neutralité technologique. L'Autorité considère à cet égard que la prestation commercialisée ne se définit pas par son mode de production ou par la technologie utilisée, mais par ses caractéristiques visibles pour l'acheteur. Par exemple, dans le cas de la terminaison d'appel fixe, la prestation de terminaison d'un appel vocal vers un numéro spécifique, livré en un point d'interconnexion donné quelle que soit l'interface, dans le cas de la.

En particulier, le fait que le trafic soit transporté, avant et après livraison sur l'interface d'interconnexion, en mode commuté, en mode VoIP, ou selon tout autre mode reste neutre sur la définition du produit du point de vue de l'acheteur, qui n'est de toute façon pas en mesure de savoir quelle sera la technologie de transport utilisé par l'opérateur vendeur de la prestation. De fait, en l'état actuel des interconnexions, les appels acheminés en mode ATM (« Asynchronous transfer mode » ou mode de transfert asynchrone) ou VoIP sur les réseaux des opérateurs sont convertis en mode commuté à l'interconnexion. De même, des prestations de gros qui seraient livrées sur de nouvelles interfaces d'interconnexion, et notamment sur des interfaces de type VoIP, et qui permettraient aux opérateurs y ayant recours de proposer sur les marchés de détail des produits similaires à ceux qui s'appuient aujourd'hui sur les prestations de gros existantes analysées dans la présente décision, seront de fait incluses dans les marchés pertinents correspondants.

I.3.2.2. Les prestations de gros d'acheminement de trafic vocal, de trafic à destination d'Internet bas débit et à destination des services à valeur ajoutée sont substituables

Les marchés de gros analysés ici doivent être délimités de telle sorte à couvrir l'acheminement des communications téléphoniques. Les termes « communications téléphoniques » regroupent, dans le cadre du présent document, tant les communications vocales interpersonnelles que d'autres communications vocales, comme celles consistant à joindre des plateformes de services avancés (les « services à valeur ajoutée »). En pratique, les prestations de gros fournies par un opérateur pour ce type de trafic permettent également aux opérateurs acheteurs de véhiculer d'autres types de trafic bande étroite, comme, notamment, de l'Internet bas débit (limité à 64kb/s), ou des communications par télécopie.

L'Autorité estime que les prestations d'acheminement de trafic en gros fournies pour ces différents types de trafic et plus généralement pour l'ensemble du trafic à destination des numéros du plan national de numérotation, doivent être incluses dans un même marché. En effet, la plupart des opérateurs offrant des prestations de gros d'acheminement de trafic pour l'un de ces types de trafic fournissent également ces prestations pour les autres trafics, et cela en utilisant les mêmes éléments de réseau. Par conséquent, et même si du point de vue de la demande les prestations d'acheminement des différents types de trafic ne sont pas substituables, elles présentent un degré de substituabilité du côté de l'offre qui justifie leur inclusion dans un même marché de produits.

I.3.2.3. Les prestations de gros d'acheminement de trafic issu des abonnés résidentiels et non résidentiels sont substituables

De même, même si la structure de la demande des clients finals sur le marché de détail est différente pour les communications résidentielles et les communications non résidentielles, la substituabilité du côté de l'offre sur le marché de gros permet également de regrouper les prestations appartenant à ces deux types de clientèle en un seul marché.

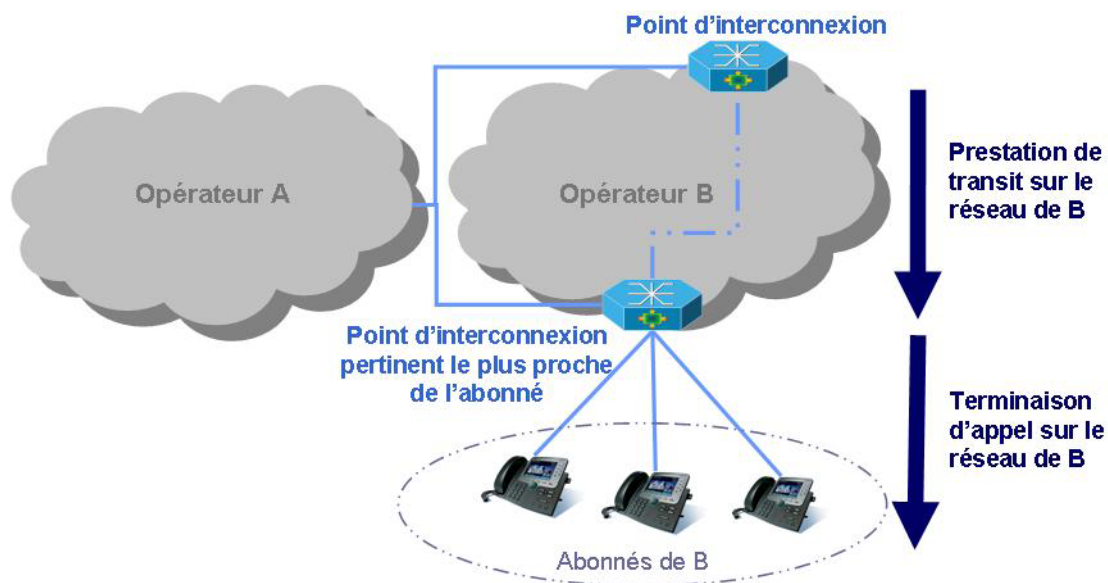
I.3.3. Le marché de la terminaison d'appel fixe vers chaque réseau

I.3.3.1. Définition de la terminaison d'appel fixe

La terminaison d'appel fixe désigne les prestations d'acheminement d'appels fournies par un opérateur de boucle locale (OBL) à d'autres opérateurs afin de permettre à ces derniers d'établir, via l'interconnexion de leur réseau au réseau de cet OBL, des communications téléphoniques à destination des abonnés raccordés à cet OBL. Du fait du sens des communications ainsi acheminées, on dit que cet OBL « termine » les appels vers ses abonnés.

Du point de vue de l'opérateur acheteur, une prestation de terminaison d'appel est demandée indépendamment de la technologie employée au sein du réseau de l'opérateur de boucle locale offrant cette prestation : avant et après le point d'interconnexion des réseaux, l'acheminement du trafic est de la seule responsabilité de l'opérateur considéré quant au choix de la solution technologique. L'opérateur de terminaison d'appel offre alors une prestation de terminaison d'appel au niveau d'équipements sur lesquels il est possible de proposer l'interconnexion, et au-delà desquels seul l'opérateur de réseau de l'abonné appelé est capable de terminer l'appel. Ces équipements constituent le goulot d'étranglement structurel, le point le plus « bas » offert par l'opérateur pour livrer l'appel.

Figure 32 : Prestation de terminaison d'appel



I.3.3.2. Opérateurs de boucle locale concernés

Les prestations de terminaison d'appel sont fournies par des opérateurs de boucle locale, c'est-à-dire des opérateurs qui raccordent les utilisateurs finals sur leur réseau, et qui associent à ce service la possibilité pour ces utilisateurs de recevoir une communication téléphonique.

Ainsi, sont concernés l'ensemble des réseaux téléphoniques fixes utilisant des infrastructures en propre tels que les réseaux cuivrés classiques, les réseaux de câblo-téléphonie, de boucle locale radio, ou les réseaux en fibre optique, mais également les réseaux utilisant la location d'infrastructures d'accès à des tiers pour fournir des accès téléphoniques, tels que les réseaux utilisant des liaisons louées d'accès ou des paires de cuivre dégroupées. De plus, les prestations de terminaison d'appel sont fournies quelle que soit la technologie utilisée pour le raccordement de l'abonné au réseau téléphonique public (accès analogique, accès numérique, accès VoIP, etc.).

I.3.3.3. Analyse de la substituabilité entre les différentes offres de terminaison d'appel fixe

Après avoir donné un sens aux termes de « terminaison d'appel », il est justifié, pour effectuer la délimitation du marché, de partir du marché le plus petit possible, à savoir la terminaison d'un appel vocal à destination d'un numéro spécifique d'un OBL, puis d'examiner quelles prestations doivent également être incluses dans ce marché en fonction de la substituabilité que présentent les autres prestations du côté de la demande et du côté de l'offre.

Concernant la terminaison d'appel fixe, cet examen des degrés de substituabilité conduit à conclure que :

- le marché contient au moins l'ensemble des prestations de terminaison d'appel fixe d'un opérateur sur son réseau (I.3.3.3.1) ;
- les prestations de terminaison d'appel fournies par des opérateurs distincts sont incluses dans des marchés distincts (I.3.3.3.2) ;
- les prestations de terminaison d'appel fixe et de terminaison d'appel mobile d'un opérateur ne sont pas substituables (I.3.3.3.3) ;
- les offres couplant terminaison et transit ne font pas partie du marché (I.3.3.3.4) ;
- les prestations de terminaison d'appel produites selon différents modes techniques sont substituables (voir partie I.3.2 précédemment développée) ;
- les prestations de terminaison d'appel fournies pour du trafic issu d'abonnés résidentiels et d'abonnés non résidentiels sont substituables (voir partie I.3.2 précédemment développée).

I.3.3.3.1 Le marché contient au moins l'ensemble des prestations de terminaison d'appel fixe d'un opérateur donné

La prestation de terminaison d'appel fixe vendue par un opérateur de boucle locale pour les appels à destination d'un des abonnés raccordés à son réseau n'est pas en soi substituable à la prestation vendue pour les appels à destination d'un autre de ses abonnés. L'Autorité considère néanmoins que ces deux prestations doivent être incluses dans le même marché car, du point de vue de l'offre, elles sont généralement commercialisées de manière homogène et soumises aux mêmes contraintes au regard de leurs conditions de production et du point de vue de la demande, elles font généralement l'objet d'une demande d'interconnexion relative à l'ensemble des numéros fixes d'un opérateur donné.

En particulier, l'Autorité constate que l'attribution de numéros géographiques (01 à 05) ou non géographiques (087B et 09AB) résulte généralement de la politique de l'opérateur ou des souhaits des clients finals mais qu'il n'y a aujourd'hui pas de distinction faite entre les clients utilisant des numéros géographiques et les clients utilisant des numéros non géographiques, certains d'entre eux pouvant même disposer d'un numéro géographique et d'un numéro non géographique pour la même ligne. De plus, lors de la mise en place d'une interconnexion, l'acheteur de terminaison d'appel souhaite généralement pouvoir joindre l'ensemble des numéros fixes, géographiques ou non, de l'opérateur vendeur.

A ce titre, l'analyse de l'Autorité a évolué depuis la dernière analyse menée en 2005. A l'époque, l'Autorité avait notamment considéré, concernant la TA vers les numéros non géographiques qu'il était « *trop tôt pour mener une analyse pertinente de l'ensemble des critères de puissance listés par la Commission européenne sur ces prestations, et tout particulièrement l'existence ou non de contre-pouvoirs d'acheteurs sur ces marchés* ». En effet, ces numéros venaient de faire leur apparition et l'Autorité ne disposait pas encore d'assez de recul sur les services offerts via ces numéros. Comme le montre l'analyse ci-dessus, les numéros non géographiques sont aujourd'hui utilisés pour les mêmes services et dans les mêmes conditions que les numéros géographiques.

L'Autorité considère donc que l'ensemble des prestations de terminaison d'appel fixe fournies par un même opérateur de boucle locale fixe sur son réseau doit être regroupé dans un même marché.

I.3.3.3.2 Les prestations de terminaison d'appel fournies par des opérateurs distincts sont incluses dans des marchés distincts

Pour déterminer si les offres d'opérateurs de boucle locale distincts doivent être regroupées ou non dans un même marché, il convient d'examiner les possibilités de substitution entre les prestations de terminaison d'appel offertes sur deux réseaux distincts pour l'acheminement de communications à destination de mêmes clients.

Lorsqu'un opérateur souhaite terminer un appel vers un abonné d'un OBL, il ne dispose d'aucune solution de substitution à la prestation de terminaison d'appel de cet OBL, seul ce dernier étant capable d'acheminer l'appel sur la dernière partie du réseau, jusqu'à son abonné. Il en résulte que les prestations de terminaison d'appel fournies par des opérateurs distincts ne peuvent être considérées comme substituables du point de vue de l'offre.

Cette analyse rejoint d'ailleurs l'analyse de la Commission européenne dans sa recommandation sur les marchés pertinents.

I.3.3.3.3 Les prestations de terminaison d'appel vocal mobile et de terminaison d'appel fixe d'un même opérateur ne sont pas incluses dans le même marché

Comme indiqué *supra*, il semble pertinent d'inclure dans le même marché toutes les prestations de terminaison d'appel fixe d'un opérateur pour des raisons d'identité des conditions d'offre et de demande de ces prestations.

À l'inverse, les prestations de terminaison d'appel fixe et de terminaison d'appel mobile d'un opérateur donné ne sont pas substituables. En effet, les ressources en numérotation utilisées pour offrir une prestation de terminaison d'appel mobile sont différentes des ressources utilisées pour la terminaison d'appel fixe. De plus, les architectures d'interconnexion peuvent également différer pour ces deux prestations. Enfin, la nature du même du service fourni est différente : un appel à destination d'un client de réseau mobile ne peut se substituer à un appel à destination d'un poste fixe dans la mesure notamment où l'usage des services mobiles et fixes peuvent différer en particulier en situation de mobilité.

Néanmoins, à terme, l'Autorité veillera à accroître la cohérence entre les terminaisons d'appel fixe et mobile.

I.3.3.3.4 Les offres couplant terminaison et transit ne font pas partie du marché

Certaines offres de terminaison d'appel peuvent inclure une prestation supplémentaire de transit. C'est par exemple le cas lorsqu'il est techniquement possible, pour l'opérateur sollicitant la prestation, de s'interconnecter à un équipement A situé à un niveau plus bas du réseau, mais qu'il choisit plutôt de s'interconnecter à un équipement B situé plus haut dans le réseau et de confier l'acheminement de trafic entre B et A à l'opérateur de terminaison.

Pour autant, les opérateurs pourront a priori connaître, soit au regard de la localisation de l'abonné appelé ou appelant, soit par une information fournie par l'opérateur appelé (cf. base des numéros portés), l'équipement techniquement et économiquement le plus pertinent sur lequel livrer l'appel à destination dudit abonné. Ils pourront par conséquent choisir de s'interconnecter directement à cet équipement, ou de livrer plutôt l'appel à un niveau supérieur ou simplement à un autre équipement d'interconnexion, sollicitant par là même une prestation supplémentaire de transit.

L'Autorité estime que les offres de terminaison sur un réseau donné incluant le transit vers ce même réseau ne peuvent être considérées comme des substituts à la terminaison d'appel vendue par chacun

des opérateurs de boucle locale fixe au niveau des éléments de commutation ou de routage les plus pertinents permettant d'assurer la prestation de terminaison d'appel. Ces offres de « transit + terminaison d'appel » doivent en effet être considérées, dans la segmentation des marchés retenue par l'Autorité, comme un couplage entre deux prestations faisant partie de deux marchés distincts, à savoir le transit d'une part et la terminaison d'appel d'autre part. La pertinence de ce choix de délimitation entre les marchés de la terminaison d'appel et du transit s'explique principalement par le fait que la terminaison d'appel, au contraire du transit, ne peut être fournie que par l'opérateur de boucle locale, ainsi que par les différences significatives de niveaux tarifaires entre les prestations de terminaison d'appel et les prestations de transit incluant la terminaison d'appel.

Par conséquent, les prestations fournies actuellement décrites sous le terme de « terminaison » et qui incluent le transit permettant l'accès à ces prestations de terminaison d'appel au niveau des commutateurs ou routeurs pertinents et, plus généralement, de tout point d'interconnexion pertinent pour la fourniture de cette offre seront réputées comme n'appartenant pas au marché pertinent de la terminaison d'appel mais comme regroupant terminaison d'appel et transit.

I.3.3.5 Cas particulier du marché de la terminaison d'appel de France Télécom

Comme pour tous les opérateurs, les prestations de terminaison d'appel fournies par France Télécom sont réalisées au niveau d'équipements sur lesquels il est possible de proposer l'interconnexion, et au-delà desquels seul l'opérateur de réseau de l'abonné appelé est capable de terminer l'appel. Ces équipements constituent le goulot d'étranglement structurel, le point le plus « bas » offert par l'opérateur pour livrer l'appel. Cette définition s'applique aussi bien au réseau commuté qu'au réseau VoIP de France Télécom.

Comme exposé *supra*, le réseau de France Télécom est historiquement un réseau en mode commuté, organisé de manière hiérarchique avec deux niveaux possibles d'interconnexion.

Compte tenu des démonstrations précédentes, les prestations d'interconnexion de France Télécom au niveau des CT sont considérées comme des prestations couplant terminaison d'appel (pour la partie CA-abonné) et transit (pour la partie CT-CA). Ces prestations ne font pas partie du même marché que la prestation d'interconnexion au niveau des CA. De plus, France Télécom a déployé une architecture d'interconnexion particulière pour les appels à destination des ses abonnés raccordés en VoIP, en définissant un nombre limité de CT comme points d'interconnexion VoIP. Conformément au principe de neutralité technologique de la régulation et aux raisonnements développés ci-dessus, les prestations de terminaison d'appel vers les abonnés VoIP vendues à ces points font partie du même marché que les prestations de terminaison d'appel aux CA vendues pour les abonnés raccordés au réseau commuté de France Télécom.

Au demeurant, ce regroupement est valable pour tout opérateur distinguant plusieurs architectures d'interconnexion pour joindre ses abonnés.

I.3.3.4. Délimitation en termes géographiques

Dans la mesure où le marché de produits a été défini comme étant la terminaison d'appel sur le réseau individuel de chaque opérateur de boucle locale fixe, la dimension géographique du marché de la terminaison d'appel sur ce réseau coïncide avec la couverture géographique du réseau de boucle locale de l'opérateur considéré.

I.3.3.5. Conclusion

L'Autorité identifie donc un marché de la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel de chacun des opérateurs de boucle locale fixe comme étant le marché de gros sur le territoire d'analyse des prestations nécessaires à l'acheminement d'un appel depuis le point d'interconnexion pertinent le

plus proche d'un abonné, point au-delà duquel seul l'opérateur de l'abonné appelé peut acheminer l'appel, au point de terminaison du réseau de cet abonné.

La liste des opérateurs de boucle locale fixe pour lesquels un marché de la terminaison d'appel a été identifié est fournie en annexe du présent document.

I.3.4. Le marché du départ d'appel

I.3.4.1. Définition de la prestation de départ d'appel

Le départ d'appel fixe désigne les prestations d'acheminement d'appels fournies par un opérateur de boucle locale (OBL) à d'autres opérateurs afin de permettre à ces derniers d'établir, via l'interconnexion de leur réseau au réseau de cet OBL, des communications téléphoniques au départ des abonnés raccordés à cet OBL. Du fait du sens des communications ainsi acheminées, on dit de l'opérateur qui achète une telle prestation qu'il « collecte » l'appel. Cela signifie qu'il « récupère » le trafic pour en assurer l'acheminement ultérieur sur son propre réseau (ou éventuellement sur celui d'autres opérateurs auprès desquels il sollicite d'autres prestations de gros).

Un service de départ d'appel est fourni par un opérateur A :

- pour du trafic vocal interpersonnel, pour permettre l'acheminement de l'appel passé depuis une ligne fixe de l'opérateur A ;
- pour du trafic Internet, lorsqu'un utilisateur final bénéficiant d'une ligne fixe d'un opérateur A se connecte à Internet bas débit (offres Internet bas débit) ;
- pour du trafic services à valeur ajoutée, lorsqu'un utilisateur final bénéficiant d'une ligne fixe d'un opérateur A compose le numéro d'une plate-forme de services (en général, un 08 AB, ou un numéro court à 4 chiffres du type 3BPQ).

I.3.4.2. Délimitation en termes de produits et services

Le service de départ d'appel considéré ici est associé à plusieurs services de détail, les communications voix au départ des postes téléphoniques en position déterminée, qu'elles soient locales, nationales, internationales ou à destination des mobiles, les communications vers Internet (accès bas débit) et les communications vers les plates-formes de services à valeur ajoutée. L'Autorité a déjà montré que les prestations de gros sous-jacentes à ces différents trafics sont substituables sur les marchés de gros.

Un opérateur devant collecter un appel au départ d'un abonné d'un opérateur fixe A pourrait théoriquement solliciter une prestation de départ d'appel en plusieurs points d'interconnexion, de niveau hiérarchique plus ou moins élevé dans le réseau, le cas échéant.

En particulier, pour collecter du trafic au départ d'un utilisateur raccordé sur le réseau de l'opérateur A, l'opérateur a le choix entre :

- (i) l'offre d'interconnexion de l'opérateur A, au niveau du premier équipement pertinent pour l'interconnexion traversé sur le réseau de l'opérateur A ;
- (ii) l'offre d'interconnexion de l'opérateur A ou d'un opérateur tiers, au niveau d'un équipement pertinent pour l'interconnexion situé ailleurs dans le réseau.

L'Autorité considère que par rapport à l'offre (i), l'offre (ii) inclut une prestation supplémentaire de transit entre le premier équipement pertinent pour l'interconnexion traversé sur le réseau de l'opérateur de départ et un autre équipement pertinent pour l'interconnexion. Les opérateurs acheteurs de départ d'appel peuvent a priori connaître, soit au regard de la localisation de l'abonné appelant, soit par une information fournie par l'opérateur appelant, l'équipement techniquement et économiquement le plus pertinent offert par l'opérateur départ sur lequel collecter l'appel en provenance dudit abonné.

Ils pourront par conséquent choisir de s'interconnecter directement à cet équipement, ou de collecter plutôt l'appel à un niveau supérieur ou simplement à un autre équipement d'interconnexion, sollicitant par là même une prestation supplémentaire de transit.

L'Autorité estime que les offres de départ d'appel incluant le transit au départ de ce même réseau ne peuvent être considérées comme des substituts au départ d'appel vendu au niveau des éléments de commutation ou de routage les plus pertinents pour l'interconnexion et qu'elles offrent seulement un couplage entre deux prestations de deux marchés distincts, à savoir le marché du départ d'appel et le marché du transit.

I.3.4.3. Délimitation en termes géographiques

Pour procéder à la délimitation géographique du marché, il convient de tenir compte du fait que France Télécom possède entre 95 % et 99 % en volume des accès au service téléphonique et que son réseau couvre la Métropole, les départements d'outre-mer et les collectivités d'outre-mer de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

L'Autorité estime par ailleurs que les conditions concurrentielles de la fourniture du départ d'appel sont homogènes sur l'ensemble du territoire d'analyse. En outre, il n'existe pas d'instruments juridiques législatifs ou réglementaires permettant de déterminer des zones géographiques distinctes.

L'Autorité considère donc que le marché géographique du départ d'appel correspond au territoire d'analyse, à savoir la métropole, les départements d'outre-mer et les collectivités d'outre-mer de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

I.3.5. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Numéricâble conteste le projet d'analyse des marchés de la terminaison d'appel menée par l'Autorité : il estime notamment que la terminaison d'appel vers son propre réseau est substituable à la terminaison d'appel sur le réseau de France Télécom, dès lors qu'un de ses abonnés est généralement raccordé aussi au réseau de France Télécom.

L'Autorité maintient son analyse concernant la non-substituabilité des terminaisons d'appel de deux opérateurs différents. En effet, même dans l'hypothèse où un client disposerait de deux lignes téléphoniques à son domicile, ces deux lignes sont associées à deux numéros de téléphone différents. Par conséquent, un opérateur devant acheminer un appel vers un de ces numéros, n'aura pas la possibilité de substituer cet appel par un appel vers l'autre numéro, dans la mesure où il est tenu d'acheminer la communication vers le numéro composé par l'appelant. Les deux terminaisons d'appel ne sont donc pas substituables.

L'Afors Telecom et Colt regrettent l'absence de prise en compte de la qualité de service dans le projet d'analyse des marchés de la terminaison d'appel et demandent une segmentation des marchés en fonction de la qualité de service fournie.

L'Autorité relève qu'à ce jour, il n'existe aucun opérateur qui propose deux prestations de terminaison d'appel distinctes selon le niveau de qualité fourni.

L'ADRT regrette que l'analyse du départ d'appel ne distingue pas le départ d'appel des numéros SVA de celui des communications interpersonnelles. Cet acteur craint notamment que les opérateurs fixes autres que France Télécom ne continuent pas de fournir de prestations de départ d'appel comme ils le font aujourd'hui.

L'Autorité note que la distinction demandée par l'ADRT est contraire à toutes les analyses de marché précédentes de l'Autorité ainsi qu'aux recommandations successives adoptées par la Commission Européenne en 2003 et 2007 sur les marchés susceptibles d'être soumis à une régulation *ex ante* et qu'aux analyses des autres régulateurs européens.

Pour autant, l'Autorité rappelle qu'elle a imposé, par la décision n°07-0213 du 16 avril 2007, des obligations « symétriques » c'est-à-dire s'appliquant à l'ensemble des acteurs concernés, indépendamment de leur puissance de marché. Les opérateurs de boucle locale doivent notamment faire droit aux demandes raisonnables d'accès et de reversement de la part des fournisseurs de services SVA.

I.3.6. Conclusion

L'Autorité identifie donc le marché du départ d'appel comme étant le marché de gros sur le territoire d'analyse des prestations nécessaires à l'acheminement d'un appel téléphonique au départ d'une ligne du réseau téléphonique public fixe, depuis le point de terminaison du réseau jusqu'au premier point d'interconnexion pertinent offert par l'opérateur départ, point en-deçà duquel seul l'opérateur de l'abonné appelant peut acheminer l'appel.

Cette délimitation correspond à la délimitation du marché du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée retenue par la Commission européenne dans sa recommandation.

II. Pertinence des marchés pour une régulation ex ante

II.1. Introduction sur la pertinence des marchés

L'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité doit définir les marchés pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante*, « *au regard notamment des obstacles au développement d'une concurrence effective* ». Ainsi, pour estimer la pertinence d'un marché au regard de la régulation sectorielle, il convient de mener une analyse concurrentielle de ce marché.

En application des directives susvisées, la Commission européenne a publié les « lignes directrices » précitées, relatives au processus d'analyse de marché. Elle a également adopté une première recommandation « marchés pertinents » en 2003, définissant une liste de 18 marchés susceptibles d'être pertinents pour une régulation sectorielle, puis une seconde recommandation « marché pertinent » du 17 décembre 2007, dans laquelle elle ramène à 7 le nombre de marchés appartenant à la nouvelle liste. L'Autorité a tenu le plus grand compte de ces documents dans l'élaboration de son analyse de marché.

Pour définir les marchés de la téléphonie fixe pouvant être considérés pertinents pour une régulation sectorielle, les recommandations « marchés pertinents » de 2003 et de 2008 de la Commission européenne préconisaient de démontrer la présence de trois critères :

- la présence de barrières à l'entrée élevées et non provisoires ;
- l'absence d'évolution vers une situation de concurrence effective ;
- l'efficacité insuffisante du droit de la concurrence.

L'Autorité considère, conformément au paragraphe 36 des lignes directrices de la Commission européenne susvisées, que, s'agissant d'un marché recensé par la Commission européenne, il ne lui est pas nécessaire de démontrer à nouveau les éléments qui ont déjà été pris en compte par la Commission européenne dans sa recommandation « marchés pertinents » et sur lesquels l'Autorité porte la même appréciation. La note explicative de la Commission sur la nouvelle recommandation « marchés pertinents » précise en effet : « *for those markets listed, the Recommendation creates a presumption for the NRA that the three criteria are met and therefore NRAs do not need to reconsider the three criteria.* » Toutefois, conformément à l'article L. 37-1 du CPCE, elle s'attachera, dans le cadre de la présente analyse, à démontrer les obstacles au développement effectif de la concurrence.

II.2. Pertinence des marchés de détail de l'accès

II.2.1. Dans la nouvelle recommandation de la Commission

Le marché de détail de l'accès figure dans la nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007 en tant que marché susceptible d'être régulé *ex ante*. Dans sa recommandation, la Commission européenne estime que la seule régulation de gros pouvant influencer sur le contexte concurrentiel de ce marché de détail est la régulation des infrastructures d'accès, notamment le dégroupage. Or, concurrencer l'opérateur historique par le dégroupage suppose un déploiement important, et nécessite beaucoup de temps et d'investissements. Par ailleurs, en pratique, les opérateurs dégroupés ne s'appuient pas sur l'offre de dégroupage pour proposer des offres d'accès bas débit. La régulation appliquée sur les infrastructures ne permet ainsi pas de supprimer les barrières à l'entrée importantes et durables existant sur le marché de l'accès au service téléphonique qui est donc susceptible d'être régulé *ex ante*.

Dans sa note explicative sur la nouvelle recommandation sur les marchés pertinents, la Commission européenne explique ainsi : « *Regarding retail access to the public telephone network at a fixed location, the only wholesale regulation that could impact on competition in this market is the regulation of the wholesale infrastructure access market, which enables new entrants to provide narrowband access services to retail customers. However, exploiting wholesale infrastructure access requires time and significant investments, a large portion of which are sunk. Moreover, new entrants in principle do not lease infrastructure access to provide narrowband access only. Wholesale infrastructure access therefore does not remove the high and non-transitory barriers to enter the retail access market at a fixed location, nor does it make this market tend towards effective competition. Even in combination with the development of other infrastructures such as cable or fibre-to-the-home etc., such a tendency is not observed yet at the European level. Therefore, even in the presence of wholesale regulation, the retail market for access to the public telephone network at a fixed location remains susceptible to ex ante regulation.* »

Dès lors que le marché de détail de l'accès fait partie des marchés pertinents de la nouvelle recommandation de la Commission européenne, l'Autorité n'est plus tenue de démontrer sa pertinence pour une régulation *ex ante*. L'Autorité montre néanmoins dans la partie suivante que l'analyse de la Commission européenne s'applique bien au cas français et que, comme imposé par l'article L.37-1 du CPCE, l'analyse des obstacles au développement d'une concurrence effective confirme sa pertinence.

II.2.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

France Télécom continue de bénéficier en France d'une très grande part de marché sur les accès au service téléphonique, sur le segment résidentiel comme sur celui des non résidentiels.

Sur la clientèle résidentielle, les opérateurs alternatifs ont pu développer des offres d'accès concurrentes grâce au dégroupage d'une part et à la vente en gros de l'accès au service téléphonique d'autre part. Mais les offres en dégroupage sont des offres « multiplay », dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie et qui ne font donc pas partie du marché de l'accès résidentiel délimité dans la partie « Délimitation des marchés de la téléphonie fixe définis dans la nouvelle recommandation. Les seules offres d'accès au service téléphonique alternatives sont donc celles des opérateurs acheteurs de VGAST et une offre du câblo-opérateur qui ne comprend que de la téléphonie. Comme détaillé dans la partie suivante, la part de marché en volume de France Télécom sur le marché résidentiel de l'accès était donc en 2006 supérieure à 99 %. Sans prise en compte des offres basées sur la VGAST, cette part de marché est donc également supérieure à 99 %.

Sur le marché non résidentiel, les opérateurs peuvent proposer des offres d'accès grâce aux offres de gros haut débit de France Télécom (dégroupage, bitstream, etc.), grâce aux offres de service de capacité de France Télécom, grâce à la VGAST et enfin en raccordant leurs clients en propre dès lors que la taille de ceux-ci le permet. Les opérateurs ont ainsi été en mesure de développer davantage la

concurrence sur le marché de l'accès non résidentiel. Néanmoins, la mise en œuvre de ces différentes solutions n'est viable que pour une très petite partie des clients. Notamment, le raccordement des plus petits clients n'est pas toujours rentable dans la mesure où il engendre des coûts importants pour des revenus modestes. Ainsi, la part de marché de France Télécom sur le marché de l'accès non résidentiel, qui est détaillé dans la partie suivante, restait en 2006 d'environ 95 %. Cette part de marché est sensiblement la même sans prise en compte des offres de détail fondées sur la VGAST, dont le volume était encore très faible en 2006.

Les marchés de détail de l'accès ne connaissent encore pas une situation de concurrence effective. En outre, la régulation appliquée sur les marchés de gros et pouvant influencer sur cette situation concurrentielle (le dégroupage, les services de capacité, etc.) ne suffit pas à permettre à elle seul, et à un horizon raisonnable, l'avènement d'un contexte de concurrence effective. Ces solutions, qui supposent des investissements importants, ne permettent pas aux opérateurs alternatifs de concurrencer France Télécom sur toutes les franges de marché. Pour les clients résidentiels, les opérateurs alternatifs ne proposent ainsi que des offres couplées, destinées aux clients les plus demandeurs de services de communication électronique. Sur les marchés non résidentiels, ils ne sont en mesure de raccorder que les clients ayant de gros volumes ou situés dans les zones les plus denses du territoire. Il ressort donc que les seuls remèdes imposés au titre de la régulation des marchés de gros²⁰ ne suffisent pas à supprimer d'importantes barrières à l'entrée sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique résidentiels et non résidentiels et qu'il demeure, malgré leur existence, d'importants obstacles au développement d'une situation de concurrence effective. Le seul droit de la concurrence apparaît comme insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence structurels existant sur ce marché.

En conséquence, les marchés de détail de l'accès au service téléphonique sont considérés pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante*.

II.3. Pertinence des marchés de gros de la terminaison d'appel

II.3.1. Dans la nouvelle recommandation de la Commission

Les marchés de la terminaison d'appel fixe vers chaque réseau individuel figurent dans la nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007 en tant que marchés susceptibles d'être régulés *ex ante*.

Dans sa recommandation, la Commission européenne estime que la prestation de terminaison d'appel est la prestation la moins répliquable de celles nécessaires pour fournir des services de communications téléphoniques. De plus, la Commission européenne estime qu'il existe de fortes et durables barrières à l'entrée sur ce marché. En cela, elle a défini ce marché comme pertinent :

« Such alternatives for demand or supply substitution do not appear currently to provide sufficient discipline on call termination at fixed locations or an argument in favour of a wider market definition, so that the relevant market appears to be call termination on individual networks with consequent satisfaction of the first criterion (i.e. high and non-transitory barriers to entry). Each market for call termination on an individual fixed network is a monopolistic market with no tendency towards effective competition, where end-users are unable to systematically set up their own call termination, thus satisfying the second criterion. Effective regulation of termination services moreover requires frequent intervention on a coordinated basis and a detailed cost assessment. Termination rates should also be regulated ex ante in order to provide legal certainty to other operators when setting their retail tariffs, which are inter alia a function of the terminating charge. Competition law is therefore insufficient to address the market failure on this market. »²¹

²⁰ Ces remèdes ne comprennent pas la vente en gros de l'abonnement au service téléphonique ni la sélection du transporteur.

²¹ Source : Note explicative de la Commission sur sa recommandation du 17 décembre 2007.

Dès lors que les marchés de la terminaison d'appel fixe vers chaque réseau individuel font partie des marchés pertinents de la nouvelle recommandation de la Commission européenne, l'Autorité n'est plus tenue de démontrer sa pertinence pour une régulation *ex ante*. L'Autorité montre néanmoins dans la partie suivante que l'analyse de la Commission européenne s'applique bien au cas français et que, comme imposée par l'article L.37-1 du CPCE, l'analyse des obstacles au développement d'une concurrence effective confirme sa pertinence.

II.3.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

L'Autorité considère que l'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel fixe qui est présentée par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation est pertinente dans le contexte français.

Tout d'abord, de la définition même du marché de la terminaison d'appel fixe vers le réseau d'un opérateur faite *supra*, seul cet opérateur est en mesure de proposer une prestation sur ce marché.

De plus, pour un opérateur donné, l'achat des prestations de terminaison d'appel de ses concurrents est nécessaire pour garantir à ses utilisateurs la possibilité d'appeler les utilisateurs raccordés à ces réseaux. Inversement, la vente par un opérateur de boucle locale de sa propre prestation de terminaison d'appel à ses concurrents lui est nécessaire s'il souhaite assurer la possibilité pour ses abonnés d'être appelés par les abonnés des autres réseaux.

Ces prestations portent ainsi une importance particulière, d'une part, dans la réalisation des objectifs généraux de l'Autorité définis à l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques tels que la possibilité pour les utilisateurs de communiquer librement entre eux quels que soient les réseaux auxquels ils sont raccordés – objectif dit « d'interopérabilité des réseaux » -, et, d'autre part, dans la concurrence que se livrent les opérateurs de boucle locale fixe sur le marché de détail sous-jacent des communications, sur lequel la constitution d'offres dépend des conditions de mise à disposition de ces prestations.

L'importance de ces prestations pour le développement de la concurrence n'est toutefois pas limitée à la question de l'absence ou de la fourniture effective de ces prestations, c'est-à-dire finalement à la mise en œuvre technique de l'interconnexion.

En effet, du fait du modèle économique dit du « calling party pays » (« la partie appelante paye ») qui prévaut pour les appels vers les numéros fixes géographiques ou non géographiques en France, les conditions économiques de la vente de ces prestations influent directement sur les conditions d'exercice de la concurrence entre les opérateurs de boucle locale sur le marché de détail. Dans ce modèle économique, c'est l'opérateur de l'appelant qui se voit facturer l'intégralité des charges liées à l'acheminement des appels par l'opérateur de destination raccordant les abonnés appelés. Ainsi de nombreux tarifs que peuvent offrir les opérateurs de boucle locale sur le marché de détail sont contraints par les charges de terminaison d'appel qui leur sont facturées par les autres opérateurs de boucle locale, qui sont en même temps leurs concurrents directs sur ces mêmes marchés de détail. En augmentant sa terminaison d'appel, un opérateur donné augmente ses revenus d'interconnexion et pénalise les offres de détail de ses concurrents.

Il en résulte qu'il n'existe intrinsèquement pas, ou peu, d'incitation économique pour les opérateurs de boucle locale à fixer leurs charges de terminaison d'appel à des niveaux « concurrentiels », c'est-à-dire à des niveaux qui pourraient être constatés si ces prestations étaient soumises à une concurrence effective.

Pour ces marchés, la régulation sectorielle *ex ante* dispose d'outils adaptés, comme notamment les obligations tarifaires ou encore la mise en place et le suivi d'obligations comptables. Elle est nécessaire pour qu'une concurrence pérenne puisse se développer sur un terme suffisamment long. Le seul droit de la concurrence apparaît comme insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence structurels existant sur ce marché. Dans ce contexte, et en l'absence de régulation *ex ante* des

prestations de terminaison d'appel, le marché de la terminaison d'appel fixe vers le réseau d'un opérateur présente des obstacles au développement d'une concurrence effective, non seulement sur le marché de la terminaison d'appel lui-même, mais également sur les marchés de détail aval.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments et en application de l'article L.37-1 du CPCE, l'Autorité considère que les marchés de la terminaison d'appel vers chaque réseau individuel tels que définis ci-dessus doivent être déclarés pertinents au titre de la régulation sectorielle des communications électroniques.

II.4. Pertinence du marché de gros du départ d'appel

II.4.1. Dans la nouvelle recommandation de la Commission

Le marché du départ d'appel depuis le réseau téléphonique public figure dans la nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007 en tant que marché susceptible d'être régulé *ex ante*.

Dans sa recommandation, la Commission européenne estime que l'alternative à l'achat d'une prestation de départ d'appel réside dans l'établissement d'un réseau d'accès alternatif ou l'achat ou la location d'un réseau d'accès existant. La Commission européenne relève que ces deux alternatives demandent un temps et des investissements considérables, dont une large proportion est irrécupérable²². La Commission européenne estime donc que le marché du départ d'appel fixe présente des barrières à l'entrée élevées et durables et est pertinent pour une régulation *ex ante*.

Dès lors que le marché du départ d'appel en position déterminée fait partie des marchés pertinents de la nouvelle recommandation de la Commission européenne, l'Autorité n'est plus tenue de démontrer sa pertinence pour une régulation *ex ante*. L'Autorité montre néanmoins dans la partie suivante que l'analyse de la Commission européenne s'applique bien au cas français et que, comme imposée par l'article L.37-1 du CPCE, l'analyse des obstacles au développement d'une concurrence effective confirme sa pertinence.

II.4.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

L'Autorité considère que l'analyse du marché du départ d'appel fixe présentée par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation est pertinente dans le contexte français. En particulier, il convient de constater que le marché du départ d'appel repose essentiellement sur l'infrastructure de la boucle locale de l'opérateur historique, laquelle constitue une facilité essentielle qu'il est très difficile, techniquement et économiquement, de dupliquer. La location même de la boucle locale de France Télécom (via le dégroupage notamment) demande des investissements importants pour les opérateurs sans leur permettre de bénéficier des mêmes économies d'échelle et de densité que celles dont bénéficie l'opérateur historique.

Ce marché présente donc de fortes barrières à l'entrée. Elles ont nécessairement pour effet, en l'absence de régulation *ex ante*, d'empêcher le développement d'une concurrence effective à l'horizon de la présente analyse, dans la mesure où France Télécom dispose du réseau historique le plus capillaire sur le territoire d'analyse, qui rend l'accès aux clients qu'il raccorde indispensable pour l'activité de tout opérateur de communications électroniques.

Pour ce marché, et comme pour ceux de la terminaison d'appel, la régulation sectorielle *ex ante* dispose d'outils adaptés, comme notamment les obligations tarifaires ou encore la mise en place et le

²² "One direct alternative to the purchase of call origination is to establish an access network (cable, fibre, wireless connection etc.) to the end-user location. Another alternative is to purchase or lease an established network connection to the end-user location (for example through local loop unbundling). Both alternatives entail considerable time and investments, a large proportion of which are sunk."

suivi d'obligations comptables. Elle est nécessaire pour qu'une concurrence pérenne puisse se développer sur un terme suffisamment long. Le seul droit de la concurrence apparaît comme insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence structurels existant sur ce marché.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments et en application de l'article L.37-1 du CPCE, l'Autorité considère que le marché du départ d'appel en position déterminée tels que défini ci-dessus doit être déclaré pertinent pour la régulation sectorielle *ex ante* des communications électroniques.

II.5. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Aucun contributeur ne s'exprime concernant la pertinence des marchés délimités dans la présente partie de l'analyse des marchés.

III. Influence significative

En application de l'article 16 de la directive « cadre », des articles 16 et 17 de la directive « service universel », le régulateur détermine s'il existe encore des obstacles au développement d'une concurrence effective sur les marchés pertinents, et le cas échéant identifie les entreprises qui y exercent une influence significative. L'analyse d'un marché pertinent permet d'évaluer le niveau de développement de la concurrence et d'identifier les éventuels opérateurs y disposant d'une influence significative, c'est-à-dire se trouvant dans une situation équivalente à une position dominante au sens du droit de la concurrence (II.1). L'analyse de l'Autorité porte d'abord sur marchés de détail de l'accès (II.2), avant d'examiner les marchés de gros de la téléphonie fixe (II.3 et II.4).

III.1. Introduction sur l'analyse de l'influence significative sur les marchés pertinents

Aux termes de l'article L. 37-1 du CPCE, « *est réputé exercer une influence significative sur un marché du secteur des communications électroniques tout opérateur qui, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, se trouve dans une position équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs* ». L'analyse des marchés pertinents permet d'identifier les situations d'influence significative.

L'observation des parts de marché des acteurs constitue la première étape de l'analyse de l'existence d'une influence significative. Concernant les parts de marchés, la Commission européenne précise trois chiffres-clé :

- au-delà de 40% de part de marché, il est peu probable qu'une entreprise ne soit pas en situation d'exercer une influence significative ;
- une présence supérieure à 50% du marché « *suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante* » ;
- une entreprise ayant au contraire moins de 25% de part de marché est peu susceptible de se révéler puissante, même si cela n'est pas totalement exclu.

L'analyse des parts de marché, même prospective, ne suffit pas à démontrer l'exercice d'une éventuelle influence significative des acteurs présents sur un marché. Pour une analyse complète du développement de la concurrence sur les marchés pertinents, les « lignes directrices » recommandent en effet de « *procéder à une analyse approfondie et exhaustive des caractéristiques économiques du*

marché pertinent avant de conclure à l'existence d'une puissance sur le marché ». A cet égard, la Commission européenne recommande d'utiliser notamment les critères suivants :

- le contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer ;
- les avancées ou la supériorité technologiques ;
- l'absence ou la faible présence de contre-pouvoir des acheteurs ;
- l'accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières ;
- la diversification des produits et/ou des services ;
- la présence d'économies d'échelle et de gamme ;
- l'intégration verticale ;
- l'existence d'un réseau de distribution et de vente très développé ;
- l'absence de concurrence potentielle ;
- des entraves à l'expansion.

III.2. Influence significative de France Télécom sur les marchés de détail de l'accès

L'Autorité a défini deux marchés de détail pertinents pour une régulation *ex ante* : les marchés de détail de l'accès au service téléphonique résidentiel d'une part et non résidentiel d'autre part. Sur chacun de ces deux marchés, l'Autorité avait démontré en 2005 que France Télécom exerçait à l'époque une influence significative. Dans cette partie, l'Autorité analyse la nouvelle situation concurrentielle en vigueur sur les marchés de l'accès. Elle analyse dans un premier temps les parts de marchés (III.2.1), puis prend en compte des éléments concurrentiels qualitatifs (III.2.2), avant de conclure sur l'influence significative de France Télécom (III.2.3).

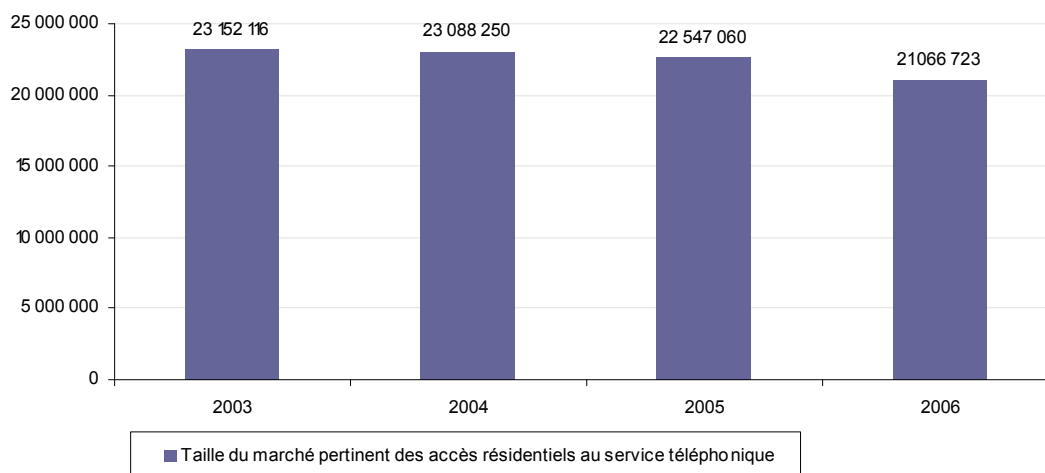
III.2.1. En termes de part de marchés

III.2.1.1. La taille des marchés pertinents de l'accès

III.2.1.1.1 La taille du marché pertinent de l'accès résidentiel

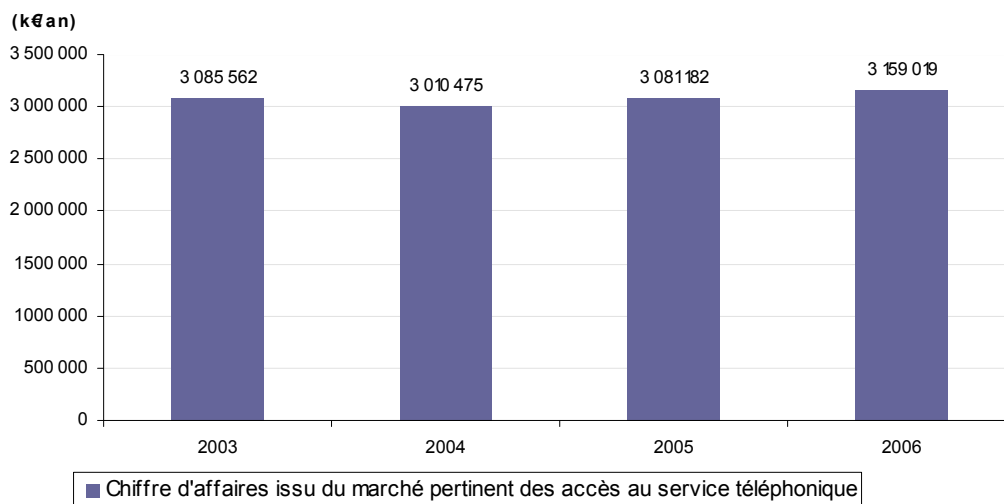
Le nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés à la téléphonie décroît du fait notamment du passage de certains usagers vers des offres de type « triple play » en dégroupage total ou ADSL nu. La baisse est d'environ 9 % entre 2003 et 2006.

Figure 33 : Evolution du nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédié au service téléphonique



Le chiffre d'affaires associé à ces accès résidentiels ne connaît pas la même décroissance. Au contraire, après une légère diminution entre 2003 et 2004, il croît de 2 % entre 2004 et 2005 puis de 3 % entre 2005 et 2006. Cet effet s'explique par les hausses successives appliquées par France Télécom au montant mensuel de son abonnement principal. Celui-ci a en effet été augmenté d'un euro TTC en mars 2005, juillet 2006 et juillet 2007.

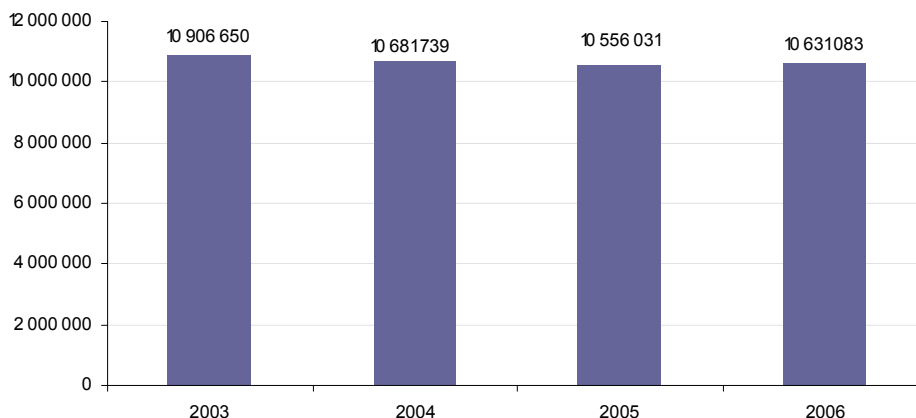
Figure 34 : Evolution du chiffre d'affaire associé aux accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés à la téléphonie



III.2.1.1.2 La taille du marché pertinent de l'accès non résidentiel

La taille du marché non résidentiel est mesurée en nombre de canaux dédiés à la voix. Une ligne analogique correspond à un canal, tandis que les accès numériques de base et primaires correspondent respectivement à 2 canaux et 30 canaux au maximum.

Figure 35 : Taille du marché de l'accès non résidentiel au service téléphonique, en nombre de canaux



III.2.1.2. Le fonctionnement des marchés pertinents de l'accès

Les marchés pertinents de détail de l'accès, résidentiel et non résidentiel, ont été définis dans la partie « Délimitation des marchés de la téléphonie fixe définis dans la nouvelle recommandation » comme comprenant l'ensemble des accès dédiés exclusivement ou principalement à la téléphonie.

III.2.1.2.1 Sur le segment résidentiel

Sur le marché résidentiel, une partie des offres de communications téléphoniques des opérateurs alternatifs est fondée sur la sélection du transporteur ou la vente en gros de l'accès au service téléphonique. La plupart des autres offres de téléphonie résidentielles sont des offres de VLB fondées sur l'achat de dégroupage total, de dégroupage partiel, d'ADSL nu par l'opérateur alternatif ou encore via le raccordement en fibre optique de l'opérateur. Il existe également l'offre de téléphonie proposée par le câblo-opérateur français. Enfin quelques petits acteurs proposent d'autres types d'offres, mais sur des parcs de tailles négligeables.

Les offres de sélection de transporteur ne constituent pas des offres d'accès puisqu'elles ne sont accessibles qu'aux usagers achetant un accès téléphonique auprès de France Télécom.

La VGAST permet en revanche aux opérateurs de commercialiser des offres couplant accès et communications et constituent en cela des offres concurrentes des offres d'accès de France Télécom. Toutefois dans la VGAST, techniquement, l'accès continue d'être géré par France Télécom. Pour mettre en œuvre des offres fondées sur la VGAST, les opérateurs ne sont pas tenus de déployer d'infrastructures mais doivent seulement bénéficier d'une interconnexion avec l'opérateur historique. Dès lors, si cette offre de gros disparaissait, les opérateurs l'ayant mise en œuvre ne seraient plus en mesure de commercialiser d'offres d'accès auprès de leur clientèle finale. Par ailleurs, la création et la commercialisation de la VGAST ayant été imposées à France Télécom au titre de la régulation des marchés de détail dans le cadre des précédentes analyses des marchés de la téléphonie, il convient d'analyser les parts de marché sans prise en compte de la VGAST et des offres de détail sous-jacentes. Cette approche est en cohérence avec la « modified greenfield approach » présentée par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents ».

Parmi les offres d'accès à la téléphonie sur ADSL, celles basées sur du dégroupage partiel ou du bitstream ne sont pas des offres du marché pertinent de l'accès puisqu'elles ne dispensent pas le client de l'achat de l'abonnement auprès de France Télécom. Pour ce qui est de celles fondées sur du dégroupage total ou de l'ADSL nu, comme expliqué dans la partie « Délimitation des marchés de la téléphonie fixe définis dans la nouvelle recommandation », il est à noter qu'en pratique elles sont systématiquement composées de plusieurs services. Il s'agit notamment des offres « triple play », couplant accès haut débit à internet, téléphonie et télévision par internet. En conséquence, l'usage

principal de ces offres ne se limite pas à la téléphonie et elles ne font pas partie du marché pertinent de l'accès.

Les offres de téléphonie de Numéricable suivent pour la plupart la même logique de couplage. Toutefois l'opérateur a également proposé par le passé une offre donnant exclusivement accès à la téléphonie. Cette offre fait partie du marché pertinent de l'accès.

III.2.1.2.2 Sur le segment professionnel et entreprises

L'offre est en revanche bien plus variée sur le segment professionnel et entreprises. Il est donc plus complexe de définir une liste d'offres ou de catégories d'offres. Comme sur le marché résidentiel, de nombreuses offres alternatives sont fondées sur la sélection du transporteur et la VGAST analogique et numérique. D'autres sont basées sur l'achat d'offres de gros telles que le dégroupage, DSLE ou des services de capacité. Enfin, certains opérateurs alternatifs raccordent leurs clients en propre, en fibre optique dans la grande majorité des cas.

Comme expliqué dans la partie précédente, la sélection du transporteur ne permet pas d'offrir l'accès et la VGAST, si elle permet la commercialisation de l'accès par les opérateurs alternatifs, n'est cependant pas à prendre en compte pour l'analyse de l'influence significative.

Il convient en revanche de considérer les offres des opérateurs alternatifs fondées sur l'achat de dégroupage, de services de capacité dans la mesure où les offres de gros en question ont été mises en place sur des marchés amont. Il s'agit là encore de l'approche recommandée par la Commission européenne : « *In general, the market to be analysed first is that market which is most upstream in the vertical supply chain. Taking into account the ex ante regulation imposed on that market (if any), an assessment should be made as to whether there still is SMP on a forward-looking basis on the related downstream market(s). This methodology has become known as the "modified greenfield approach". Thus the NRA should work its way along the vertical supply chain until it reaches the stage of the retail market(s). A downstream market should only be subject to direct regulation if competition on that downstream market still exhibits SMP in the presence of wholesale regulation on the related upstream market(s).* »²³

Parmi les offres commercialisées par les opérateurs alternatifs auprès de la clientèle non résidentielle et étant fondées sur une offre de gros large bande, une offre de gros de service de capacité ou via un raccordement en propre, seules font partie du marché pertinent de l'accès celles dont l'usage principal se limite à la téléphonie. L'offre étant très diversifiée, notamment sur le haut de marché où les offres sur mesure sont courantes, l'analyse quantitative du marché est rendue particulièrement complexe.

III.2.1.2.3 Liste des opérateurs d'accès sur les segments résidentiel et non résidentiel

Les principaux acteurs présents sur le marché pertinent de l'accès résidentiel sont :

- France Télécom ;
- Numéricable ;
- Neuf-Cégétel ;
- FrNet2 ;
- Outremer Télécom.

A la connaissance de l'Autorité, Neuf-Cégétel, FrNet2 et Outremer Télécom ne proposent des offres relevant du marché pertinent de l'accès que via la VGAST.

Les principaux acteurs présents sur le marché pertinent de l'accès non résidentiel sont :

- France Télécom ;
- Neuf-Cégétel ;

²³ Source : Note explicative de la Commission sur sa recommandation du 17 décembre 2007.

- Colt ;
- Completel ;
- B3G ;
- Verizon ;
- Hub Telecom ;
- Mediaserv ;
- Outremer Telecom ;
- British Telecom.

III.2.1.3. L'analyse des parts de marché

III.2.1.3.1 Les parts de marché sur le marché de détail de l'accès résidentiel

La part de marché de France Télécom sur le marché résidentiel des accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie est supérieure à 99 % pour chaque année entre 2003 et 2006, en volume comme en valeur.

III.2.1.3.2 Les parts de marché sur le marché de détail de l'accès non résidentiel

La part de marché de France Télécom sur le marché non résidentiel des accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie est supérieure à 94 % pour chaque année entre 2003 et 2006, en volume comme en valeur.

III.2.2. Autres facteurs d'analyse

III.2.2.1. Le contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer

Il est très difficile, techniquement et économiquement, de dupliquer la boucle locale mais aussi le réseau de commutation de niveau local du réseau de France Télécom. De plus, la présence d'importants coûts irrécupérables, notamment de génie civil et de transmission, a pour effet de limiter l'entrée d'opérateurs concurrents sur ces marchés. A titre d'illustration, l'évaluation du coût de reconstruction à neuf de la boucle locale de France Télécom est de l'ordre de 28 à 30 milliards d'euros²⁴. C'est pourquoi l'entrée d'opérateurs concurrents sur le marché de l'accès n'est généralement envisagée que dans deux cas principaux : dans les principales zones d'activité économique réunissant suffisamment de demande potentielle pour rentabiliser les investissements nécessaires, ou en ayant recours aux offres de gros de l'opérateur historique.

III.2.2.2. La présence d'importantes économies d'échelle et de gamme

Les produits d'accès au réseau téléphonique public sont caractérisés par d'importants coûts fixes (notamment de génie civil), en particulier en France où la dispersion des habitations est très importante dans certaines zones.

France Télécom bénéficie de fortes économies d'échelle. L'opérateur peut en effet disposer d'un coût moyen de production inférieur à celui d'un autre opérateur grâce à l'importance de son volume de production. Ces économies d'échelle sont identifiables dans l'activité de France Télécom par le nombre très important de clients pour chaque réseau local, qui permet à l'opérateur historique un amortissement particulièrement rapide de ses investissements. A l'inverse, un opérateur souhaitant être compétitif par rapport à l'opérateur historique sur les marchés de l'accès devra limiter ses tarifs de

²⁴ Consultation publique de l'Autorité sur les méthodes de valorisation de la boucle locale cuivre, avril 2005, page 4.

détail, ce qui rendra d'autant plus difficile l'amortissement de ses coûts et la couverture à terme des coûts irrécupérables. Cela augmentera son profil de risque financier en allongeant la période de rentabilisation de ses investissements.

En outre, France Télécom bénéficie d'économies de gamme. L'opérateur peut en effet disposer d'un coût moyen de production inférieur à celui d'un autre opérateur grâce à une gamme de services plus étendue. De fortes économies de gamme sont permises à France Télécom par le partage des coûts fixes du réseau d'accès entre les différents segments de clientèle mais aussi entre les différentes offres de détail et de gros.

III.2.3. Evolution prospective du marché

L'Autorité estime que sans intervention sur ces marchés, et notamment sans l'imposition à France Télécom de proposer une offre de VGAST, la situation concurrentielle et la position de l'opérateur historique ne devraient pas sensiblement évoluer sur les marchés de détail résidentiel et non résidentiel de l'accès au service téléphonique.

III.2.4. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Plusieurs acteurs estiment que France Télécom demeure en position de monopole sur la boucle locale cuivre, et bénéficie à ce titre d'une rente élevée sur les prestations d'accès. SFR considère même que la position de France Télécom se renforce sur ce marché.

France Télécom conteste la qualification de son réseau d'accès cuivre d'infrastructure essentielle et estime que les opérateurs mobiles et les opérateurs déployant la fibre ou utilisant le dégroupage ont répliqué ce réseau. Il précise que ces derniers ne fournissent pas de service d'accès principalement dédié à la téléphonie pour la seule raison que ce marché est fortement en décroissance.

L'Autorité rappelle que la boucle locale cuivre du réseau de France Télécom et les infrastructures de génie civil sous-jacentes constituent une facilité essentielle. Elle souligne premièrement que les opérateurs dégroupés n'ont pas répliqué cette facilité mais utilisent celle de l'opérateur historique. En outre, l'Autorité ayant démontré, dans la partie relative à la délimitation des marchés de détail de l'accès, la non-substituabilité des accès fixes et mobiles, elle ne peut considérer que les opérateurs mobiles ont répliqué le réseau d'accès fixe de France Télécom.

France Télécom estime dans sa contribution que l'analyse de l'Autorité néglige la pression concurrentielle exercée par les offres d'accès mobiles et « triple play » sur les marchés traditionnels de la téléphonie fixe. Il regrette ainsi que l'Autorité ne prenne pas compte la pression exercée par les opérateurs haut-débit et mobiles sur les marchés des accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie. L'opérateur précise qu'entre 1995 et 2004, le taux d'équipement des foyers en ligne fixe est passé de 97 % à 82 %, sous l'effet du développement de la pénétration des mobiles. Il indique également que selon certaines projections, en 2010, 67 % des accès téléphoniques fixes devraient ne pas être des accès RTC de France Télécom, mais des accès de type VLB.

L'Autorité note que si le taux d'équipement des ménages a connu une baisse entre 1995 et 2004, du fait du développement des offres mobiles, cette pénétration s'est stabilisée depuis. Elle était de 83 % en 2007, soit en légère croissance depuis 2004. En outre, l'Autorité a exclu du marché de l'accès au service téléphonique les offres de type « triple play » ainsi que les accès mobiles, en démontrant que ces offres n'étaient pas substituables aux offres principalement ou exclusivement dédiées à la téléphonie. Ces analyses de substituabilité n'ont pas été directement remises en cause par France Télécom. Dès lors que les offres mobiles et haut débit ont été exclues du marché pertinent de l'accès, elles ne sont pas pertinentes dans l'appréciation de l'influence significative exercée par France Télécom sur ce marché. Enfin, l'Autorité souligne que les évolutions tarifaires des offres d'accès de France Télécom principalement dédiées à la téléphonie ne démontrent pas l'existence d'une pression concurrentielle autre que celle exercée par les offres naissantes fondées sur la VGAST.

France Télécom soutient par ailleurs que l'Autorité sous-estime la dynamique concurrentielle sur le marché de l'accès non résidentiel. Il reconnaît un développement de la VoIP plus tardif que sur le marché résidentiel mais indique que ces offres sont en essor depuis fin 2006 et demande une analyse prospective de l'Autorité.

L'Autorité rappelle que, selon ses estimations, les communications en VoIP n'ont représenté que 1 % du trafic global sur le segment non résidentiel en 2006. L'analyse prospective de l'Autorité met en évidence un développement certain des offres de VoIP mais dans une mesure ne remettant pas en cause son analyse à l'horizon du présent exercice d'analyse des marchés. Néanmoins, dans le cas où le développement du marché justifierait une révision de la présente analyse, l'Autorité pourra modifier son analyse en cours de cycle.

III.2.5. Conclusion sur l'influence significative sur les marchés de détail de l'accès

L'Autorité conclut que l'opérateur France Télécom est réputé exercer une influence significative sur les marchés de détail de l'accès au réseau téléphonique public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle résidentielle d'une part, et pour la clientèle non résidentielle d'autre part.

III.3. Influence significative sur les marchés de la terminaison d'appel

L'Autorité a défini les marchés de la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel de chaque opérateur comme pertinents pour une régulation *ex ante*. Dans cette partie, l'Autorité analyse la situation concurrentielle en vigueur sur ces marchés de la terminaison d'appel. Elle analyse dans un premier temps les parts de marchés (III.3.1), puis étudie les contre-pouvoirs d'acheteurs (III.3.2) et conclut sur l'influence significative de France Télécom (III.3.4).

III.3.1. Les opérateurs sont en situation de monopole naturel sur le marché de terminaison d'appel fixe sur leur réseau

Chaque opérateur de boucle locale dispose de 100% de part de marché sur le marché de la terminaison d'appel sur son propre réseau. En effet, lorsqu'un opérateur souhaite terminer un appel vers un client d'un autre opérateur, il ne dispose d'aucune autre solution de substitution à la prestation de terminaison d'appel de cet opérateur, seul ce dernier étant capable d'acheminer l'appel sur la dernière partie du réseau, jusqu'à son client.

Ainsi, dès lors qu'un opérateur est actif commercialement sur le marché de détail et qu'il a conquis des clients qui sont joignables par des clients d'autres opérateurs, cet opérateur assure bien la fourniture effective de prestations de terminaison d'appel vers ses numéros géographiques et/ou non géographiques fixes et dispose donc d'un pouvoir de marché (de monopole) sur le marché formé par l'ensemble de ces prestations.

Toutefois, il est nécessaire d'évaluer si d'éventuels contre-pouvoirs d'acheteurs peuvent être exercés sur la fourniture des prestations de terminaison d'appel par les OBL afin de déterminer si ces derniers sont effectivement en mesure d'agir indépendamment de leurs concurrents, de leurs clients et, en fin de compte, des utilisateurs finaux.

III.3.2. Analyse des contre-pouvoirs éventuels des acheteurs

L'analyse développée dans cette partie cherche à évaluer les possibilités dont disposent les acheteurs des prestations de terminaison d'appel d'un opérateur de boucle locale donné d'exercer un contre-

pouvoir d'achat sur les conditions de la vente de cette prestation, et notamment de s'opposer à une hausse des tarifs des prestations de terminaison d'appel qu'il veut acheter.

Il convient donc, d'une part, d'identifier la nature des contre-pouvoirs potentiels qui pourraient être exercés face à une hausse des tarifs de terminaison d'appel et, d'autre part, d'évaluer si les différents acheteurs du marché sont effectivement en mesure d'utiliser ces contre-pouvoirs.

III.3.2.1. Nature des contre-pouvoirs potentiels

Lorsqu'un OBL augmente ses tarifs de terminaison d'appel, les possibilités dont disposent les acheteurs de s'opposer à cette hausse sont extrêmement limitées puisque qu'il n'est pas possible d'accéder à des offres alternatives pour terminer les appels vers les clients de cet OBL.

Les seuls contre-pouvoirs potentiels d'un acheteur sont donc limités à :

- renoncer, ou menacer de renoncer, à l'achat de terminaison d'appel vers les clients de cet OBL ce qui ne permettrait plus aux clients de cet OBL d'être joints par les clients raccordés par l'acheteur. Ceci suppose toutefois, inversement pour l'acheteur, de renoncer à offrir à ses propres clients sur le marché de détail l'acheminement des appels vers cet OBL ;
- augmenter, ou menacer d'augmenter, les tarifs de détail des appels vers cet OBL, de façon à diminuer le volume de trafic acheminé vers cet OBL, et donc à baisser les revenus de terminaison d'appel de ce dernier, ou à le faire paraître sur le marché de détail comme un réseau où il est « cher » d'être appelé, ce qui pourrait en théorie dissuader les utilisateurs finaux de souscrire aux services de cet OBL ou inciter ceux qui y ont déjà souscrit à changer d'opérateur.

A priori, la possibilité dont disposent les acheteurs d'exercer effectivement ces contre-pouvoirs paraît étroitement liée à leur propre position sur le marché de détail. En particulier, le cas particulier des contre-pouvoirs d'acheteur de France Télécom doit être distingué du cas des autres opérateurs.

Par ailleurs, un acheteur de terminaison d'appel pourrait théoriquement bénéficier d'un contre-pouvoir indirect via ses clients, si ceux-ci renoncent à appeler l'opérateur pratiquant une terminaison d'appel élevée. Comme cela a été montré lors de la délimitation des marchés, cette possibilité est très limitée, très aléatoire et dépend de nombreux facteurs. Elle ne saurait donc constituer un contre-pouvoir d'acheteur crédible à une hausse de terminaison d'appel.

Enfin, il convient de distinguer les contre-pouvoirs d'acheteur d'un opérateur vis-à-vis de la terminaison d'appel fixe vers des numéros déjà acheminés de ceux d'un acheteur de la terminaison d'appel fixe sur des numéros qui ne sont pas encore ouverts.

III.3.2.2. Contre-pouvoirs éventuels des autres opérateurs

III.3.2.2.1 Vis-à-vis de la terminaison d'appel de France Télécom

Des contre-pouvoirs d'acheteurs existeraient si les acheteurs de terminaison d'appel avaient la capacité de s'opposer à une hausse éventuelle par France Télécom de ses prix de terminaison d'appel ou de contraindre ceux-ci à une baisse. L'Autorité estime qu'aucun opérateur alternatif n'est en mesure d'exercer un tel contre-pouvoir.

Tout d'abord et comme on l'a vu précédemment lors de la délimitation de marché, il n'existe pas d'alternative effective à l'achat de terminaison d'appel à France Télécom pour l'acheminement des communications jusqu'aux abonnés raccordés à son réseau.

Par ailleurs, compte tenu de l'importance de la taille du parc d'abonnés raccordés au réseau de France Télécom par rapport à celui de ses concurrents, la possibilité théorique dont disposent les opérateurs tiers de menacer de cesser l'achat de terminaison d'appel sur le réseau de France Télécom en cas de

hausse significative de ses tarifs n'est pas susceptible d'exercer une contrainte sur les prix de ces prestations. En effet, France Télécom peut supporter dans une certaine mesure, compte tenu de la taille des autres réseaux de boucle locale, les conséquences de l'impossibilité qui en résulterait pour ses abonnés d'être appelés par les utilisateurs de l'un de ces autres réseaux. En revanche, l'impossibilité pour les utilisateurs raccordés à un autre opérateur de téléphonie de joindre les abonnés raccordés au réseau de France Télécom, qui représentent encore la très grande majorité du parc total d'abonnés aux réseaux de téléphonie fixe en France, serait extrêmement pénalisante et compromettrait la viabilité de l'activité commerciale de cet opérateur.

Si France Télécom décide d'augmenter unilatéralement son tarif de terminaison d'appel, les autres opérateurs peuvent répliquer immédiatement en procédant à une hausse du même ordre de manière à équilibrer globalement les flux financiers d'interconnexion entrants et sortants. Une telle réplique, qui pourrait théoriquement constituer un véritable contre-pouvoir d'acheteur sur le marché de gros (en stérilisant les effets de la hausse chez l'opérateur ayant augmenté sa terminaison d'appel le premier), reste cependant difficile à mettre en œuvre quand les volumes de terminaison d'appel en cause ne sont pas symétriques. Or, du fait de la sélection du transporteur et de profils de clientèle spécifiques, la plupart des opérateurs alternatifs présentent un solde d'interconnexion avec France Télécom négatif en volume.

Cette possibilité ne constitue donc pas un contre-pouvoir d'acheteur de nature à influencer sur la position d'un opérateur sur sa terminaison d'appel et poserait de plus des problèmes concurrentiels néfastes pour le consommateur final puisqu'elle conduirait à une hausse généralisée des tarifs de gros, entraînant ensuite une hausse injustifiée des tarifs de communications au détail.

Enfin, les services de détail de France Télécom restent les plus gros acheteurs en volume de prestations de terminaison d'appel, ce qui rend très peu probable la perspective d'une pression à la baisse sur les prix de ces offres par le principal acheteur de ce marché.

III.3.2.2.2 Vis-à-vis de la terminaison d'appel des autres opérateurs alternatifs

A la connaissance de l'Autorité, les interconnexions directes entre opérateurs alternatifs ont commencé à se mettre en place de manière importante depuis 2006, avec la croissance des trafics entrants chez ces opérateurs. L'Autorité dispose encore de peu de recul sur les relations entre opérateurs alternatifs concernant l'interconnexion.

Néanmoins, comme cela a été rappelé, dans l'hypothèse où un opérateur déciderait d'augmenter unilatéralement et sensiblement ses tarifs de terminaison d'appel, les autres opérateurs alternatifs pourraient répondre de plusieurs façons :

- renoncer, ou menacer de renoncer, à l'achat de terminaison d'appel vers les clients de cet opérateur ;
- augmenter, ou menacer d'augmenter, les tarifs de détail des appels vers cet opérateur.

Concernant la première possibilité, l'Autorité estime que les opérateurs alternatifs se positionnent sur le marché des communications d'abord en fonction des offres de l'opérateur historique. Or, dans la mesure où France Télécom raccorde aujourd'hui vers tous les numéros et donc tous les opérateurs, il semble difficile, pour un opérateur alternatif, de proposer une offre plus réduite en termes de destinations joignables par ses clients. Dès lors, l'Autorité estime que la renonciation à l'achat de terminaison d'appel d'un opérateur alternatif ne constitue pas un contre-pouvoir d'acheteur efficace.

Concernant la seconde possibilité, l'Autorité estime qu'il est très difficile pour un opérateur de mettre en œuvre des tarifs de détail différenciés par opérateur, car les offres de détail sont généralement regroupées par destination (tous les numéros géographiques, tous les numéros mobiles, etc.) et les utilisateurs ne souhaitent pas devoir faire des distinctions plus fines, leurs attentes étant pour beaucoup marquées par le besoin de simplification.

Par conséquent, une différenciation tarifaire à la hausse des appels d'un opérateur alternatif A vers un autre opérateur alternatif B suite à l'augmentation des tarifs de terminaison d'appel de ce dernier aurait pour principal effet de mécontenter les abonnés de l'opérateur A par la hausse tarifaire, sans que l'opérateur B ne soit incité à baisser sa terminaison d'appel. En effet, d'une manière générale, les utilisateurs de téléphonie ne sont pas sensibles au prix des appels entrants dans le choix de leur opérateur, et d'autant plus quand seul un opérateur alternatif pratique une différenciation tarifaire.

A ce titre, l'Autorité constate qu'un opérateur, Free, a tenté, en 2006, de mettre en œuvre une différenciation tarifaire au détail pour les appels à destination des numéros et des opérateurs dont il estimait le tarif de terminaison d'appel trop élevé. Concrètement, Free a exclu ces numéros de son forfait « illimité France » vendu à tous ses clients Haut Débit et mis à disposition de ces derniers un outil permettant de connaître les numéros en question. Quelques semaines après cette annonce, sans que les opérateurs en question aient modifié à la baisse leurs tarifs de gros mais sous la pression de ses clients, Free a été contraint de renoncer à cette distinction, au motif qu'elle entraînait une complexité trop importante pour les clients finals. Cette expérience a confirmé l'impossibilité pratique pour un opérateur alternatif d'agir sur les tarifs de terminaison d'appel des autres opérateurs via sa tarification de détail.

En conséquence, l'Autorité estime que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'exercer un contre-pouvoir d'achat sur les prestations de terminaison d'appel fournies par les autres OBL alternatifs.

III.3.2.3. Contre-pouvoirs éventuels de France Télécom vis-à-vis de la terminaison d'appel des autres opérateurs alternatifs

France Télécom contrôle plus de 80% des accès au service téléphonique fournis aux utilisateurs du territoire national. Par conséquent, compte tenu du nombre limité d'utilisateurs raccordés aux réseaux de ses concurrents OBL, France Télécom pourrait en théorie cesser d'offrir à ses clients l'acheminement au détail des communications vers l'un de ces concurrents sans pour autant que sa compétitivité en soit significativement altérée. Inversement, une telle pratique serait extrêmement pénalisante pour l'activité d'un OBL alternatif dans la mesure où il ne serait plus en mesure d'offrir à ses clients ou prospects la possibilité d'être joints par l'immense majorité des abonnés au service téléphonique en France. En l'absence de régulation, une telle pratique, ou la menace d'une telle pratique, pourrait ainsi agir comme un contre-pouvoir effectif empêchant toute hausse des tarifs de terminaison d'appel d'un OBL alternatif.

Cependant, France Télécom est tenue, au titre de ses obligations de fournisseur du service universel²⁵, d'acheminer les communications issues de ses clients vers l'ensemble des numéros situés sur le territoire national, y compris ceux de ses concurrents. France Télécom ne dispose donc pas de la possibilité de renoncer à l'achat des prestations de terminaison d'appel d'un OBL alternatif, et ainsi d'utiliser ce moyen comme un contre-pouvoir effectif.

Par ailleurs, compte tenu de sa position sur le marché des communications locales et nationales, où sa part de marché demeure très importante, France Télécom dispose en théorie de la possibilité d'appliquer à ses clients des prix particulièrement élevés, de façon excessive et durable, pour les appels vers cet OBL. En l'absence de régulation, une telle pratique, ou la menace d'une telle pratique, pourrait ainsi agir comme un contre-pouvoir effectif face à toute hausse des tarifs de terminaison d'appel de cet OBL.

Cependant, les possibilités dont France Télécom dispose pour fixer ses tarifs de détail indépendamment de ses concurrents et de ses utilisateurs sont encadrées par le droit commun de la concurrence, et en particulier l'interdiction faite aux acteurs économiques d'abuser de leur éventuelle

²⁵ Cf. Arrêté du 3 mars 2005 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques (service téléphonique).

position dominante. De plus, au titre de ses obligations actuelles de fournisseur du service universel, une partie des tarifs de détail pratiqués par France Télécom doivent aujourd'hui être abordables.

Dans l'hypothèse d'une hausse des charges de terminaison d'appel d'un OBL donné, ces dispositions permettraient de vérifier que la hausse correspondante des tarifs de détail vers cet OBL, si elle était justifiée dans son principe, resterait strictement proportionnée à la hausse de ces charges de terminaison d'appel et d'éviter ainsi l'apparition de tout comportement anticoncurrentiel. De plus, en augmentant ses tarifs de détail vers un opérateur en particulier, sans que ses clients puissent facilement identifier les numéros concernés par cette augmentation, France Télécom s'exposerait à un mécontentement de ces derniers et risquerait d'être pénalisée sur les marchés de détail.

En conséquence, l'augmentation des tarifs de détail vers un opérateur dont la terminaison d'appel augmenterait ne semble pas être un contre-pouvoir de nature à modifier la position d'un opérateur alternatif sur sa terminaison d'appel.

Enfin, l'ensemble de cette analyse est confirmée par l'arrêt du Conseil d'Etat en date du 29 décembre 2006 sur le contentieux opposant la société UPC France et l'Arcep : *« si France Télécom est l'acheteur le plus important sur le même marché, cette société ne dispose pas pour autant, de ce fait, d'un pouvoir lui permettant de contrebalancer celui de la société requérante [UPC France], notamment celui de s'opposer à une hausse des tarifs de terminaison d'appel ; »*

III.3.2.4. Évolution prospective

Les différents éléments d'analyse présentés ci-dessus ne devraient vraisemblablement pas évoluer durant la période d'analyse courant sur les trois prochaines années compte tenu de la position structurellement monopolistique d'un OBL sur le marché de la terminaison d'appel vers son réseau.

En tant que de besoin, par exemple en cas d'évolution significative de la structure du marché, des acteurs ou des technologies disponibles, l'Autorité pourra être amenée à effectuer une nouvelle analyse de ce marché avant la fin de la période envisagée.

III.3.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Concernant les contre-pouvoirs d'acheteur sur les prestations de terminaison d'appel, l'Afors Telecom estime que l'analyse proposée ne distingue pas suffisamment les contre-pouvoirs exercés par les opérateurs sur la terminaison d'appel des autres opérateurs en fonction de leur taille. Cet acteur considère notamment qu'il « n'est pas légitime de considérer la situation de France Télécom sur sa propre TA ou vis-à-vis des TA des OBL tiers comme identique à celle des autres opérateurs entre eux ou vis-à-vis de France Télécom ». Numéricâble considère également que France Télécom dispose d'un contre-pouvoir d'acheteur effectif sur sa terminaison d'appel.

Comme elle le montre dans son analyse, l'Autorité reconnaît que la nature et l'impact des contre-pouvoirs éventuels peuvent varier selon l'opérateur qui les exerce et ses relations avec les autres opérateurs mais, pour autant, elle maintient son analyse qu'il n'existe pas de contre-pouvoir d'acheteur effectif pour la prestation de terminaison d'appel et ce, quelle que soit la taille de l'opérateur vendeur de terminaison d'appel. L'Autorité rappelle de plus qu'elle ne cherche pas à caractériser l'intensité de son influence significative mais son existence.

L'Autorité a constaté encore récemment qu'un opérateur alternatif, de très petite taille (quelques centaines d'abonnés), a pu fixer son tarif de terminaison d'appel à un niveau significativement supérieur au tarif généralement constaté dans le secteur, sans que les autres opérateurs, y compris France Télécom, ne puissent le dissuader de pratiquer ce tarif.

III.3.4. Conclusion

En conséquence, l'Autorité estime que les opérateurs fixes doivent être considérés comme exerçant une influence significative, sur la période couverte par la présente analyse, sur chacun de leur réseau, défini comme marché pertinent dans le chapitre I.

III.4. Influence significative de France Télécom sur le marché de gros du départ d'appel

L'Autorité a défini le marché du départ d'appel pertinent pour une régulation *ex ante* et avait démontré en 2005 que France Télécom exerçait à l'époque une influence significative sur ce marché. Dans cette partie, l'Autorité analyse la nouvelle situation concurrentielle en vigueur sur le marché du départ d'appel. Elle analyse dans un premier temps les parts de marchés (III.4.1), puis étudie les possibilités de duplication de l'infrastructure (III.4.2), les économies d'échelle et de gamme (III.4.3) et les contre-pouvoirs d'acheteurs (III.4.4). Après avoir évalué l'évolution prospective du marché (III.4.5), l'Autorité conclut sur l'influence significative de France Télécom (III.4.7).

III.4.1. Analyse des parts de marché

Sous l'impulsion du dégroupage, la part de marché de France Télécom sur les prestations de départ d'appel a pour la première fois franchi à la baisse le seuil des 99% en 2006. Par ailleurs, les déploiements de boucles locales alternatives (raccordements de sites entreprises et déploiement de la fibre optique en zone dense notamment) entraînent également une baisse de la part de marché de France Télécom mais à un rythme extrêmement lent en comparaison de l'effet dû au dégroupage.

Aujourd'hui, les clients d'offres haut débit alternatives aux offres de France Télécom et incluant le service téléphonique utilisent d'autres opérateurs que cette dernière pour acheminer le départ de leurs appels. En revanche, pour les clients demeurant abonnés à un service de sélection du transporteur ou de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique, c'est France Télécom qui continue à vendre les prestations de départ d'appel

Par conséquent, la part de marché de France Télécom sur le marché du départ d'appel, si elle baisse régulièrement depuis 2004, reste encore largement majoritaire, en particulier à cause des prestations de sélection du transporteur et d'accès à Internet bas débit qui représentent toujours des volumes importants et ne sont commercialisées que par France Télécom.

De plus, il convient de noter que bien que les offres de gros des services haut débit permettent aux opérateurs alternatifs de gagner des parts de marché sur le marché du départ d'appel, l'infrastructure reste contrôlée par France Télécom. L'Autorité constate que les opérateurs alternatifs mettent également en place des infrastructures d'accès propres, notamment via le raccordement des abonnés en FTTH, mais ce développement en est pour l'heure à sa phase de lancement et devrait demander un temps et des investissements considérables. Il sera de plus probablement limité aux zones à forte densité dans un premier temps. D'autres opérateurs et, dans certains cas, des collectivités locales, investissent également dans des nouvelles technologies d'accès, comme le WiMax. Là encore, ces projets restent généralement limités à certaines zones géographiques et n'ont généralement pas encore débouché sur des offres de services opérationnelles.

Figure 36 : Evolution du marché du départ d'appel par produit en volumes²⁶

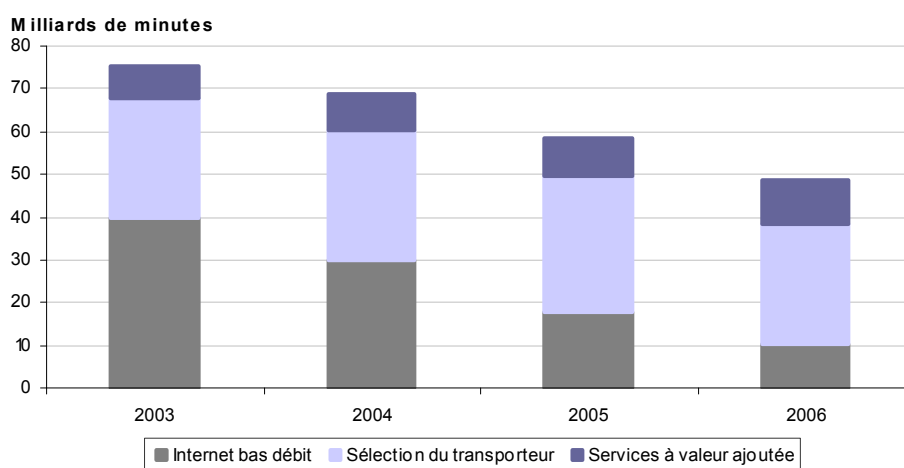
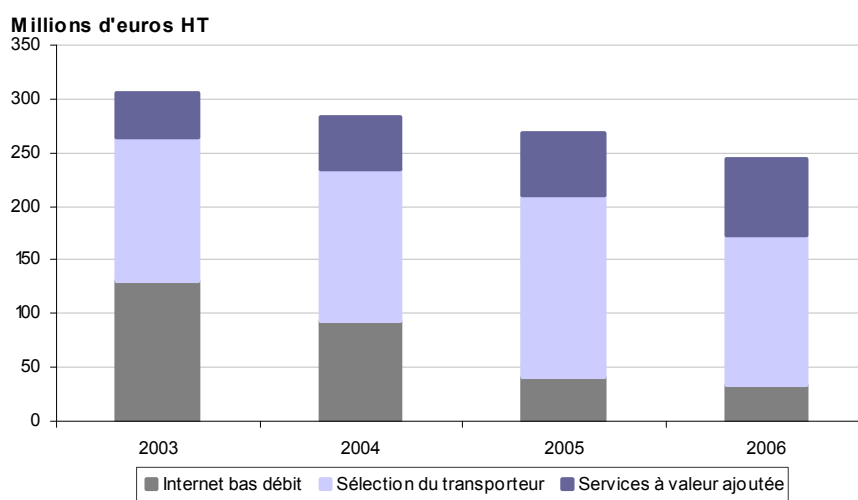
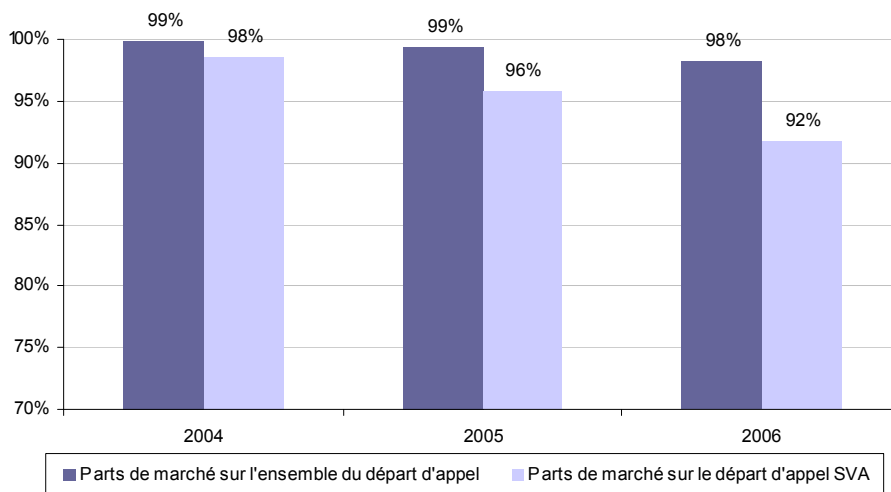


Figure 37 : Evolution du marché du départ d'appel par produit en valeur



²⁶ Confère note de pas de page n° 3

Figure 38 : Parts de marché de France Télécom sur le départ d'appel en volumes²⁷



La part de marché de France Télécom constitue un indicateur important de puissance de marché. Il est toutefois nécessaire de procéder à l'examen des autres critères pour en évaluer la portée.

III.4.2. Contrôle d'infrastructures difficiles à dupliquer

Les parts de marché précédemment exposées illustrent le fait que France Télécom possède encore le contrôle de la grande majorité des infrastructures de boucle locale sur l'ensemble du territoire, infrastructures sur lesquelles reposent en partie les prestations de départ d'appel.

Comme cela a déjà été exposé pour le marché de l'accès, cette infrastructure, qui permet de raccorder les utilisateurs finals, est difficile à dupliquer en l'absence d'économies d'échelle considérables dont ne disposent pas, à l'heure actuelle, les opérateurs alternatifs, et dont ils ne pourront disposer, à l'horizon de l'analyse, à l'exception des zones de population très denses. À titre d'illustration, le coût de reconstruction à neuf de la boucle locale de France Télécom est évalué de 28 à 30 milliards d'euros²⁸.

Par ailleurs, France Télécom met à disposition des autres opérateurs ses infrastructures d'accès, notamment via les offres de dégroupage. Cette possibilité permet théoriquement à un opérateur alternatif de concurrencer France Télécom sur le marché du départ d'appel mais demande également un temps et des investissements importants, qui ne pourraient pas être rentabilisés par la seule fourniture de prestations de départ d'appel. De plus, le développement actuel des raccordements directs et de dégroupage reste aujourd'hui limité à certaines zones géographiques et certains segments du marché.

A l'horizon de la présente analyse, l'Autorité considère donc que les infrastructures détenues par France Télécom ne seront pas duplicables par des opérateurs alternatifs.

III.4.3. Économies d'échelle et de gamme

La position de France Télécom sur l'ensemble des marchés de détail de l'accès et des communications lui permet de bénéficier d'économies d'échelle et de gamme importantes sur le départ d'appel. En effet, l'activité de France Télécom couvre l'ensemble des produits proposés sur le marché des communications électroniques et l'ensemble du territoire national sur lequel elle peut compter sur une densité de clients importante, équilibrée et durable.

²⁷ Confère note de bas de page n°3

²⁸ Consultation publique de l'Autorité sur les méthodes de valorisation de la boucle locale cuivre, avril 2005, page 4

Aucun opérateur alternatif présent sur le marché ou nouvel entrant ne pourrait bénéficier d'une structure de coûts équivalente à celle de France Télécom.

III.4.4. Absence de contre-pouvoir d'acheteurs

Pour intervenir sur les marchés de détail des communications, les opérateurs tiers peuvent soit acheter des prestations d'accès à la boucle locale de France Télécom (dégrouper, bitstream), soit s'appuyer sur la prestation de départ d'appel de France Télécom notamment via la sélection du transporteur. En cas de hausse unilatérale de France Télécom sur ses tarifs de départ d'appel, les opérateurs acheteurs ne disposeraient d'aucun contre-pouvoir si ce n'est l'achat de prestations de gros d'accès à la boucle locale de France Télécom, prestations qui demandent un temps et des investissements sans commune mesure avec les conditions d'achat des prestations de départ d'appel. Cette possibilité ne constitue donc pas un contre-pouvoir d'acheteur de nature à influencer la position de France Télécom sur le départ d'appel.

Il n'existe donc pas de pouvoir d'achat compensateur susceptible de s'exercer sur les prestations de départ d'appel fournies par France Télécom.

III.4.5. Évolution prospective du marché

D'un point de vue prospectif, la tendance actuelle de progression des parts de marché alternatives sur le marché du départ d'appel devrait se poursuivre au cours du prochain cycle d'analyse de marché, sous l'impulsion du développement des offres de gros d'accès à la boucle locale de France Télécom. Pour autant, cette évolution devrait rester limitée à l'horizon de la présente analyse et la situation du marché du départ d'appel ne devrait donc pas évoluer de façon significative au cours de la période couverte par la présente analyse.

III.4.6. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Les acteurs, dans la consultation publique lancée par l'Autorité sur son projet de décision, n'ont pas exprimé de commentaires remettant directement en cause l'analyse de l'Autorité sur l'influence significative sur le marché du départ d'appel qu'elle a défini.

III.4.7. Conclusion

Au vu des éléments qui précèdent, l'Autorité estime que France Télécom détient une influence significative sur le marché du départ d'appel en position déterminée tel que défini ci avant sur le territoire d'analyse pour la période d'analyse.

IV. Obligations

L'Autorité ayant délimité des marchés, démontré leur pertinence pour une régulation sectorielle *ex ante*, puis établi l'existence sur chacun d'eux d'un opérateur exerçant une influence significative, il convient de définir les remèdes à appliquer afin de permettre le développement d'une concurrence effective.

Dans cette partie, l'Autorité rappelle les objectifs qu'elle est tenue de poursuivre dans son action réglementaire (IV.1). Puis elle définit les obligations non tarifaires imposées à France Télécom sur les marchés de gros (IV.2), les obligations non tarifaires imposées aux opérateurs autres que France Télécom sur les marchés de gros de la terminaison d'appel (IV.3), les obligations tarifaires imposées

sur les marchés de gros (IV.4) et enfin les obligations imposées à France Télécom sur les marchés de détail (IV.5).

IV.1. Objectifs de l'action réglementaire

Si l'analyse du niveau de développement de la concurrence conclut qu'un marché est effectivement concurrentiel, l'Autorité peut proposer la suppression des éventuelles obligations qui s'y appliquaient jusqu'alors. Dans le cas contraire, l'Autorité impose aux entreprises identifiées comme puissantes les obligations spécifiques appropriées, conformément aux articles L. 38 et L. 38-1 du CPCE. L'imposition de ces obligations doit être établie en tenant compte de la nature des obstacles au développement d'une concurrence effective et proportionnée à la réalisation des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE.

Les remèdes disponibles que peut imposer l'Autorité peuvent concerner les marchés de gros (transparence, non-discrimination, séparation comptable, etc.) et les marchés de détail (non-discrimination, contrôle tarifaire, etc.).

Conformément à l'article L. 38-1 du CPCE, l'Autorité privilégie une régulation via les marchés de gros et n'envisage une régulation via les marchés de détail que lorsque l'imposition d'obligations de gros ne suffit pas à atteindre l'objectif poursuivi. Dans cette logique, sont examinées dans les chapitres IV.2, IV.3 et IV.4 les obligations imposées sur les marchés de gros, puis dans le chapitre IV.4.5.2, les obligations complémentaires imposées sur les marchés de détail.

Par ailleurs, l'article 19 de la directive « service universel » et l'article L.38 II du CPCE prévoient la possibilité pour l'Autorité d'imposer la sélection du transporteur aux opérateurs exerçant une influence significative sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique. Le code dispose ainsi que *« les opérateurs réputés exercer une influence significative sur le marché du raccordement aux réseaux téléphoniques fixes ouverts au public sont tenus de fournir à tout opérateur les prestations d'interconnexion et d'accès nécessaires pour que leurs abonnés puissent, à un tarif raisonnable, présélectionner le service téléphonique au public de cet opérateur et écarter, appel par appel, tout choix de présélection en composant un préfixe court ; les tarifs de ces prestations reflètent les coûts correspondants »*. L'expression « marché du raccordement » renvoyant aux marchés de détail de l'accès et la directive « service universel » considérant des obligations sur les marchés de détail, il apparaît que cette obligation est un remède pouvant être imposé au titre de l'influence significative exercée sur lesdits marchés de détail. Néanmoins, s'agissant en pratique d'une offre de gros, l'Autorité traitera la sélection du transporteur dans la partie IV.2 relative aux obligations génériques imposées à France Télécom au niveau des marchés de gros.

L'obligation de vente en gros de l'accès au service téléphonique, répondant rigoureusement aux mêmes considérations, sera également traitée dans la partie IV.2 bien qu'étant imposée au titre de l'influence significative exercée sur les marchés de détail.

IV.2. Obligations non tarifaires imposées à France Télécom sur les marchés de gros

L'influence significative qu'exerce France Télécom sur certains marchés de gros et de détail de la téléphonie fixe rend nécessaire l'imposition de remèdes sur ces marchés.

L'Autorité justifie dans cette partie la nécessité et la proportionnalité des obligations non tarifaires qu'elle lui impose, dans le présent document, sur les marchés de gros : l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès (IV.2.1), l'obligation de non-discrimination (IV.2.2), l'obligation de transparence (IV.2.3), les indicateurs de qualité de service (IV.2.5), la sélection du transporteur

(IV.2.6), la vente en gros de l'accès au service téléphonique (IV.2.7), la publication d'une offre de référence (IV.2.8) et la communication pour information (IV.2.3).

De plus, cette partie identifie les raisons conduisant à imposer à France Télécom des obligations différentes des obligations imposées aux autres opérateurs, qui exercent une influence significative seulement sur le marché de gros de leur terminaison d'appel (ces dernières obligations seront analysées dans la partie IV.3).

Ces obligations sont imposées à France Télécom pour la durée de validité de cette analyse, sans préjudice de l'éventuel réexamen que l'Autorité pourrait être amenée à anticiper conformément à l'article D. 303 du CPCE.

IV.2.1. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

Comme cela a été démontré précédemment, France Télécom dispose d'une influence significative sur l'ensemble des marchés pertinents de détail et de gros de la téléphonie fixe identifiés dans la nouvelle recommandation de la Commission Européenne, à l'exception des marchés de la terminaison d'appel vers les autres réseaux.

Par conséquent, afin de permettre aux opérateurs d'intervenir dans des conditions équivalentes sur les marchés de détail situés en aval, il est nécessaire d'imposer à France Télécom une obligation de fournir, en réponse aux demandes raisonnables des opérateurs alternatifs, des prestations d'accès, lorsque celles-ci sont relatives aux marchés de gros sur lesquels elle exerce une influence significative, ou nécessaires pour l'exercice, au bénéfice des utilisateurs, d'une concurrence effective et loyale sur les marchés de détail.

D'une manière générale, conformément aux dispositions de l'article L. 38 V du code, le caractère raisonnable d'une demande d'accès formulée par un opérateur devra être apprécié au regard de la proportionnalité entre les contraintes économiques et techniques d'une telle demande pour France Télécom et le bénéfice attendu pour la résolution d'un problème concurrentiel particulier ou plus généralement pour le fonctionnement d'un des marchés de gros ou de détail de la téléphonie fixe.

IV.2.1.1. Obligations générales d'accès

En premier lieu, compte tenu des investissements consentis par les opérateurs pour s'interconnecter sur l'un ou l'autre des équipements d'interconnexion de France Télécom, et en vertu de l'article D. 310 3° du CPCE, il est proportionné d'imposer à cette dernière de ne pas retirer un accès déjà accordé à un opérateur, sauf accord préalable expresse de l'Autorité, conformément à l'objectif de développement efficace dans les infrastructures et de compétitivité du secteur mentionné au 3° de l'article L. 32-1 du code précité.

De plus, France Télécom est tenue de fournir les prestations d'accès actuellement fournies, et notamment les prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel, basées sur des protocoles de type « signalisation par canal sémaphore CCITT n° 7 » (dit SS7). France Télécom doit également continuer de fournir la prestation d'interconnexion forfaitaire pour l'Internet actuellement fournie. En effet, bien que les volumes de trafic livré pour cette prestation aient baissé, elle représente encore un produit très utilisé par les opérateurs alternatifs (9 milliards de minutes en 2006) et le maintien de cette offre d'interconnexion dans les conditions actuelles est donc indispensable.

Si les prestations d'interconnexion actuellement proposées par France Télécom utilisent uniquement le protocole SS7, l'importance croissante des offres de communications sur accès large bande (30% du trafic au départ des postes fixes au T2 2007), la convergence des différentes normes utilisées pour la VoIP et les projets de nombreux opérateurs du secteur conduisent l'Autorité à envisager l'apparition de nouvelles architectures d'interconnexion, basées sur des interfaçages en protocole VoIP, au cours de la période analysée ici. Ces nouvelles architectures pourraient ainsi donner lieu à de nouvelles

prestations de gros, ayant vocation à compléter ou à se substituer aux prestations fournies actuellement par France Télécom en mode SS7. Plus propices aux gains d'économies d'échelle et permettant de se dispenser d'équipements comme les passerelles de conversion TDM/IP, elles pourraient engendrer un gain d'efficacité pour l'ensemble du secteur. C'est pourquoi, dans un souci de neutralité technologique et afin de ne pas fausser le jeu concurrentiel, il est nécessaire que France Télécom fasse droit aux demandes raisonnables des opérateurs relatives à ces nouvelles architectures d'interconnexion.

Par ailleurs, France Télécom étant une entreprise verticalement intégrée fournissant tout type de prestations de détail et de gros, il est également nécessaire et proportionné, qu'elle présente les prestations qu'elle offre de façon suffisamment claire et détaillée, et qu'elle ne subordonne pas l'octroi d'une prestation à une autre, afin de ne pas conduire les acteurs à payer pour des prestations qui ne leur seraient pas nécessaires.

Enfin, France Télécom devra, conformément à l'article D. 310 2°, négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent des prestations d'accès relatives à ces marchés, afin d'une part de minimiser les cas de litige, et d'autre part de ne pas profiter de l'influence significative qu'elle exerce sur ces marchés pour durcir les négociations avec les opérateurs.

Ces obligations sont conformes aux critères fixés par l'article L. 38 V en particulier les a), b) et d) en ce qu'elles sont aujourd'hui fournies par France Télécom et permettent le développement de la concurrence. Elles sont proportionnées aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 II du CPCE précités, en particulier les 2°, 3° et 4°.

IV.2.1.1.1 Prestations d'accès et d'interconnexion associées

Les offres d'accès et d'interconnexion incluent un ensemble de prestations élémentaires dont la fourniture est nécessaire au bon acheminement des communications des opérateurs alternatifs et à leur activité. Ces prestations associées comprennent notamment les prestations de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès et la prestation de reversement.

(a) Raccordement des sites d'interconnexion et d'accès

L'utilisation effective de prestations d'acheminement suppose le raccordement physique des réseaux de communications électroniques entre eux. Ainsi, les offres de gros d'accès au réseau de France Télécom ne peuvent être opérationnelles que si elles sont accompagnées de prestations connexes adaptées, nécessaires à leur utilisation par les opérateurs alternatifs.

L'Autorité estime que les obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès précitées doivent dès lors s'accompagner d'obligations connexes concernant l'accès aux sites d'interconnexion.

Il est donc nécessaire que l'opérateur historique propose aux opérateurs alternatifs une offre de raccordement de leurs équipements dans ses propres sites. En l'absence d'une telle offre, l'obligation de fournir un accès aux prestations de départ d'appel ou de terminaison d'appel serait vidée de son sens puisque aucun opérateur ne pourrait placer ses équipements de réseau.

France Télécom propose actuellement les solutions de raccordement suivantes :

- *une offre de colocalisation* qui permet à un opérateur de pouvoir accéder au site de l'opérateur en installant ses équipements de transmission directement dans les locaux de France Télécom. C'est la solution la plus directe pour un opérateur alternatif, mais elle représente des frais d'investissement importants : un tel investissement ne se justifie donc qu'au-delà d'un certain seuil de trafic ;
- *une offre de liaisons de raccordement* qui permet à un opérateur de pouvoir livrer son trafic de terminaison au niveau de son point de présence, l'acheminement du trafic entre ce point et le point d'interconnexion se faisant sur un lien pris en charge par un opérateur tiers. Elle représente des coûts variables et récurrents et se prête à des volumes de trafic plus faibles. Elle

peut être fournie par France Télécom, ou par un autre opérateur colocalisé dans le site de l'opérateur ;

- *une offre dite « In-Span »*, qui est une solution intermédiaire où l'interconnexion physique des réseaux se fait non pas dans les locaux de France Télécom mais dans un lieu proche de ce dernier.

Tous ces moyens d'accès sont nécessaires au développement de la concurrence sur les marchés de gros de la téléphonie fixe en ce qu'ils permettent à un opérateur de disposer de plusieurs options dans sa logique de déploiement et de pouvoir se déployer au niveau d'un site d'interconnexion même avec des volumes relativement faibles.

Il est donc nécessaire que France Télécom continue à fournir ces prestations. En effet, leur suppression ou modification aurait pour conséquence de déstabiliser le marché et les plans d'affaire des opérateurs alternatifs. Dans la mesure où ces prestations sont déjà offertes aujourd'hui et sont nécessaires à l'activité des opérateurs tiers, leur imposition répond aux critères de l'article L. 38 V du code, en particulier les a), b), c) et d).

De plus, avec le développement du dégroupage, de nombreux sites utilisés pour l'interconnexion sont également utilisés pour l'accès aux équipements de la boucle locale de France Télécom. Aujourd'hui, les prestations annexes associées aux deux types de produits de gros font l'objet d'offres distinctes, ce qui conduit parfois les opérateurs à acheter à la fois des espaces pour l'interconnexion et des espaces pour le dégroupage ou le bitstream. L'Autorité estime qu'il est pertinent que France Télécom permette, pour ce type de site hébergeant plusieurs prestations de gros, que les opérateurs mutualisent les espaces loués pour l'interconnexion et pour l'accès à la boucle locale.

Enfin, l'Autorité constate que de nombreux opérateurs utilisent des interconnexions au niveau des centres de transit de France Télécom pour sécuriser les acheminements de trafic qui devraient être livrés aux commutateurs d'abonnés reliés à ces centres de transit. Ce type de dispositif de sécurisation est souhaitable dans la mesure où il garantit l'acheminement et la qualité des communications et, comme l'avait précisé dans sa décision n°00-0030 du 5 janvier 2000 sur un différend entre Télécom Développement et France Télécom.

C'est pourquoi l'Autorité considère que les prestations de raccordement des sites d'interconnexion et d'accès au niveau des centres de transit sont également des offres associées aux prestations d'interconnexion au niveau des commutateurs d'abonnés.

Conformément aux objectifs imposés par l'article L. 32-1 II du code, et en particulier les 2°, 3° et 4°, et en l'absence de mesures moins contraignantes qui permettraient d'atteindre le même but, l'Autorité considère comme proportionné que France Télécom propose au titre de l'article D. 310 1° et 3° du code, une offre de raccordement des équipements des autres opérateurs, adaptée à chaque type de site, comprenant a minima les trois offres précitées.

(b) Prestation de reversement

Dans sa décision de régulation symétrique n°2007-0213, l'Autorité impose une obligation à tout opérateur départ d'un appel vers un numéro SVA de faire droit aux demandes raisonnables de reversement d'une partie des montants facturés au client final, l'opérateur départ ayant la charge de facturer le client final en son nom propre et de reverser une partie des sommes ainsi facturées à l'exploitant de numéro. Sans accord raisonnable quant à cette prestation de reversement, l'interopérabilité des SVA et leur acheminement de bout en bout peuvent être remis en cause par l'un ou l'autre des acteurs. C'est pourquoi cette obligation est un complément nécessaire à l'obligation d'accessibilité imposée à l'opérateur départ.

Cette obligation imposée aux opérateurs départ, et en particulier à France Télécom, apparaît pleinement conforme aux objectifs poursuivis par l'Autorité, et notamment ceux qui lui sont imposés aux 2°, 4° et 10° de l'article L. 32-1 II du CPCE.

Enfin, l'Autorité l'estime proportionnée en ce qu'elle est indispensable au développement de services sur des numéros SVA du plan national de numérotation, compte tenu des faibles montants que les communications à destination de ces numéros SVA engendrent et de la consommation en règle générale à l'acte de ces services.

La décision n° 2007-0667 définit le contenu de la prestation de reversement de France Télécom :

« En ce qui concerne France Télécom, la modalité de commercialisation des SVA se traduira contractuellement par la mise à disposition d'une facturation et d'un recouvrement en son nom propre auprès du client final, lesquels s'accompagneront du reversement aux fournisseurs de services d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant, comme cela est déjà le cas pour les services à valeur ajoutée à paliers bas et intermédiaires. Il ne s'agira en aucun cas d'une offre de recouvrement pour compte de tiers.

France Télécom maintiendra par ailleurs, dans le cadre de son offre de reversement, les modalités existantes de fixation des tarifs de détail des SVA. Elle propose ainsi une palette de structures et de niveaux tarifaires respectant les règles de gestion du plan public de numérotation, dans lesquels les fournisseurs de services ou leurs intermédiaires techniques choisissent la structure et le niveau de prix de détail du SVA fourni au départ de la boucle locale de France Télécom qui leur conviennent. Ces modalités de fixation des prix ainsi que les paliers existants ne sont pas amenés à changer du fait de la mise en place de cette offre de reversement.

Quant à la composition de la facture, ci-avant détaillée, dorénavant, pour l'ensemble des appels à destination des SVA, France Télécom inclura les sommes dues par les clients dans le deuxième volet de la facture, le troisième volet disparaissant. Celle-ci comprendra l'ensemble des services gratuits, des services à paliers bas et intermédiaires (dits aussi à coûts partagés), des services à paliers élevés (dits aussi à revenus partagés) et des services de renseignements téléphoniques. France Télécom procédera par conséquent au recouvrement des sommes éventuellement impayées par les clients pour l'ensemble des SVA et non plus pour les seuls SVA à paliers bas ou intermédiaires, comme elle le fait déjà pour ses propres besoins.

Cette offre de reversement sera enfin indépendante du type de réseau utilisé pour acheminer les SVA : elle sera donc disponible sur l'ensemble des lignes offrant un service téléphonique (RTC et VoIP) de la boucle locale fixe de France Télécom. »

IV.2.2. Obligation de non-discrimination

L'article L.38 I 2 du CPCE prévoit la possibilité d'imposer aux opérateurs disposant d'une influence significative sur un marché une obligation de non-discrimination.

L'article D. 309 du CPCE précise que l'obligation de non-discrimination fait notamment en sorte que *« les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres opérateurs fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».*

France Télécom, entreprise intégrée verticalement, intervient sur l'ensemble des marchés de gros d'acheminement de trafic, et sur l'ensemble des marchés de détail sous-jacents, et exerce une influence significative sur une partie de ces marchés de gros et de détail. Il est par conséquent nécessaire de garantir que France Télécom n'avantagera pas ses propres services de détail par les moyens qu'elle leur fournit. Il est de même nécessaire que France Télécom n'avantage pas certains opérateurs, et en particulier ses filiales ou ses partenaires, en leur proposant des offres de gros privilégiées, afin d'exclure ses concurrents les plus directs des marchés de détail et de gros sous-jacents.

Une obligation de non-discrimination est donc imposée à France Télécom sur l'ensemble des marchés de gros où elle exerce une influence significative. Cette obligation s'applique à toutes les prestations d'accès et d'interconnexion, y compris les prestations qui leur sont associées et notamment aux conditions techniques et tarifaires offertes par voie contractuelle, aux contenus et à la qualité des informations fournies dans les processus mis en œuvre pour l'accès et l'interconnexion, aux délais de fourniture des offres de gros, ou encore à la qualité de service offerte.

IV.2.3. Communication pour information

Conformément au cadre réglementaire, l'Autorité entend favoriser une action sur les marchés de gros tout en s'assurant de la répliquabilité des offres de détail de France Télécom. Ainsi, lors des allègements de la régulation en 2006 et 2007²⁹, l'Autorité a supprimé la plupart des obligations imposées à France Télécom sur les marchés de détail résidentiels et notamment a mis un terme à l'obligation de communication préalable.

Toutefois, si l'homologation tarifaire avait été mise en place principalement pour vérifier que France Télécom respectait bien ses obligations sur les marchés de détail, celle-ci permettait également la surveillance de plusieurs obligations imposées sur les marchés de gros. En particulier, un des outils essentiels permettant de vérifier le respect par France Télécom de l'obligation de non-discrimination sur les marchés de gros est l'observation des offres de détail de France Télécom.

Afin donc de s'assurer que France Télécom respecte bien son obligation de non-discrimination sur les marchés de gros sous-jacents aux marchés de détail des communications, l'Autorité a jugé nécessaire d'imposer à France Télécom de lui transmettre pour information ses offres de détail n'étant plus soumises à une obligation de communication préalable, dans un délai raisonnable avant leur mise en œuvre.

L'Autorité estime qu'il convient d'imposer l'obligation de communication pour information de l'ensemble des offres de détail de communications et d'accès de France Télécom sur les marchés résidentiels et non résidentiels.

Cette obligation, imposée sur les marchés de gros au titre de l'Article L. 38 du code des postes et des communications électroniques, est conforme et proportionnée aux objectifs de régulation définis à l'article L. 32-1 II du CPCE, et en particulier ceux visant à garantir l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques et l'égalité des conditions de concurrence.

IV.2.4. Obligation de transparence

L'article L. 38 I 1° du CPCE prévoit que l'Autorité peut demander à un opérateur disposant d'une influence significative de rendre publiques certaines informations relatives à l'interconnexion et à l'accès.

L'influence significative de France Télécom sur les marchés de gros du départ et de la terminaison d'appel rend les conditions dans lesquelles les opérateurs peuvent s'interconnecter avec elle structurantes pour la viabilité des services qu'ils peuvent proposer.

Il est donc nécessaire que les opérateurs disposent d'une bonne visibilité sur l'architecture technique, économique et tarifaire des offres de gros de France Télécom, afin de garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale dans la fourniture des services de communications électroniques, au bénéfice des utilisateurs, ainsi qu'à l'égalité des conditions de concurrence. Cette obligation est d'autant plus nécessaire dans la perspective de transformation technologique possible du réseau de l'opérateur historique.

²⁹ Décisions de l'Autorité respectivement n° 06-0840 et n° 07-0636.

Par ailleurs, l'obligation de transparence apparaît indispensable pour permettre le contrôle de l'obligation de non-discrimination, et ainsi permettre aux opérateurs négociant l'accès avec France Télécom de s'appuyer sur des données de référence publiques. L'obligation de transparence imposée à France Télécom est ainsi nécessaire et proportionnée aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du code, et notamment à ceux cités au 2°, 4° et 9° de cet article. En pratique, l'Autorité impose à France Télécom une obligation de transparence au moyen de deux dispositifs.

IV.2.4.1. Conventions d'interconnexion et d'accès

Les conditions inscrites dans les conventions d'interconnexion et d'accès précisent les conditions techniques et tarifaires offertes par les parties. France Télécom devra informer l'ARCEP de la signature de toutes les conventions d'interconnexion et d'accès et de tout avenant à ces conventions qu'elle signe avec des tiers dans un délai de sept jours à compter de la signature du document, lorsque les prestations concernées sont fournies sur les marchés de gros pertinents de la téléphonie fixe, ou qu'elles leur sont associées.

Cette information permettra à l'Autorité de demander le cas échéant à France Télécom de lui transmettre ledit document, en application de l'article L. 34-8 du code des postes et des communications électroniques, afin notamment de lui permettre de contrôler le respect par France Télécom de l'obligation de non-discrimination.

IV.2.4.2. Informations données aux acteurs bénéficiant de prestations d'accès et d'interconnexion

Par ailleurs, afin de donner un maximum de visibilité aux acteurs ayant signé avec elle une telle convention d'interconnexion et d'accès, France Télécom devra leur fournir des informations sur les caractéristiques de son réseau, notamment en termes d'architecture, d'interfaces et de dimensionnement.

Conformément aux dispositions de l'article D. 307 III du code, elle devra également informer ces acteurs, dans un préavis raisonnable, de toute évolution de ses conditions techniques et tarifaires des prestations d'interconnexion et d'accès, ainsi que de toute évolution d'architecture de son réseau, en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations d'interconnexion et d'accès à modifier ou adapter leurs propres installations. Le délai de préavis variera suffisant selon la nature de l'évolution proposée et ne saurait être inférieur à un mois. En cas d'évolution tarifaire, ce préavis sera de 3 mois minimum, et il sera porté à 1 an en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations.

Cette obligation apparaît essentielle pour permettre aux opérateurs d'anticiper ces évolutions, et ainsi d'avoir une visibilité suffisante de leurs plans d'investissement, condition nécessaire au développement de l'investissement efficace dans les infrastructures.

IV.2.5. Indicateurs de qualité de service

L'Autorité est particulièrement attachée à ce que le développement de la concurrence sur les marchés de la téléphonie fixe améliore l'attractivité des offres de détail, en maintenant notamment une qualité de service élevée dans l'intérêt des consommateurs.

La capacité qu'ont les opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne...) est un paramètre déterminant pour l'établissement d'une concurrence durable sur les marchés de détail.

Si la qualité de service des offres aval commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros

achetées auprès de France Télécom à partir desquelles elles sont construites. Or, une transparence totale sur les conditions techniques et tarifaires des offres peut ne pas s'avérer suffisante pour assurer l'équivalence des conditions de fourniture des prestations. En particulier, elle ne garantit pas que France Télécom fournisse des offres de gros avec une qualité de service équivalente à celle fournie à ses propres services pour des prestations équivalentes, comme elle doit y veiller conformément à l'obligation de non-discrimination qui lui est imposée.

Ce type de dissymétrie est préjudiciable au fonctionnement du marché, notamment si la qualité de service de l'offre de gros rend impossible la réplication par les opérateurs alternatifs des offres de détail du groupe France Télécom en terme de qualité de service rendus aux clients finals.

En application de l'article D. 307 du code, l'Autorité estime donc nécessaire d'imposer à France Télécom de publier des informations concernant les conditions de fourniture des prestations d'interconnexion.

L'Autorité considère donc comme proportionné aux objectifs poursuivis, et notamment à ceux de veiller à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale, et à la définition de conditions d'accès aux réseaux qui garantissent l'égalité des conditions de concurrence³⁰, que France Télécom soit astreinte à publier un ensemble d'indicateurs pertinents de qualité de service sur les prestations déterminantes pour la capacité des opérateurs alternatifs à répliquer les offres de détail de France Télécom et permettre ainsi de s'assurer de l'absence de discrimination entre le niveau de service de l'offre de gros et le niveau de services des prestations équivalentes que France Télécom met en œuvre pour son propre compte. L'Autorité précisera le cas échéant par une décision ultérieure la liste des indicateurs pertinents, au regard notamment des indicateurs que France Télécom élabore déjà pour son propre suivi.

Cette liste pourra notamment inclure les indicateurs suivants :

- délais de livraison des accès ;
- délais de mise en service de la présélection ;
- taux d'échec à la livraison ;
- délai de rétablissement après une panne.

IV.2.6. Sélection et présélection du transporteur

IV.2.6.1. Obligations de proposer une offre de sélection du transporteur

Lors de la précédente analyse de marchés en 2005, l'Autorité a imposé à France Télécom de permettre à ses abonnés de bénéficier de la sélection appel par appel et de la présélection d'un autre opérateur, dans la continuité de la mise à disposition de ces offres depuis 1998.

L'article L. 38 II du CPCE définit en effet la sélection du transporteur comme un remède devant être imposé aux « *opérateurs réputés exercer une influence significative sur le marché du raccordement aux réseaux téléphoniques fixes ouverts au public* ». Cette obligation est donc un remède imposé au titre de l'influence significative exercée sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique. Néanmoins, s'agissant en pratique d'une offre de gros, l'Autorité définit cette obligation et ses modalités dans la présente partie.

Ainsi que démontré par l'Autorité, France Télécom exerce une influence significative sur les marchés de détail de l'accès, auxquels renvoie l'expression « *marché du raccordement* » de l'article L. 38 II précité. L'Autorité impose donc à France Télécom de fournir, sur l'ensemble du territoire d'analyse, les prestations d'interconnexion et d'accès nécessaires à la sélection du transporteur et à la présélection.

³⁰ Cf. 2° et 4° de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques.

IV.2.6.1.1 Conditions techniques et tarifaires des prestations d'accès fournies par France Télécom au titre de la sélection du transporteur

France Télécom exerçant une influence significative sur le marché du départ d'appel, elle devra continuer à fournir ces prestations d'accès au titre de la sélection et présélection sur l'ensemble de ses commutateurs d'abonnés ouverts à l'interconnexion. De plus, elle devra offrir une offre de sécurisation de la collecte à ses commutateurs d'abonnés via une offre d'accès à ses commutateurs de transit.

Par ailleurs, il existe aujourd'hui deux modalités de sélection du transporteur : une modalité incluant les appels vers les numéros internationaux, les numéros géographiques non locaux et les numéros mobiles et une modalité incluant ces mêmes destinations et les numéros géographiques locaux (situés dans la zone locale de tri de l'appelant). L'Autorité souhaite que soit introduite une modalité supplémentaire permettant à un opérateur sélectionné par un client final d'acheminer également les appels vers les numéros non géographiques fixes commençant par 09AB.

Il semble en effet justifié que les opérateurs soient en mesure de prendre en charge ces numéros de communications interpersonnelles afin d'offrir une offre globalisée à leurs clients. L'Autorité va mener des travaux multilatéraux pour préciser dans les meilleurs délais les conditions dans lesquelles cette modalité pourra être mise en œuvre. Ces travaux porteront tant sur la sélection du transporteur que sur la vente en gros de l'accès au service téléphonique et veilleront à respecter les dispositions législatives applicables et notamment le code de la consommation.

En revanche, du fait du mode d'interconnexion particulier utilisé pour les numéros de services à valeur ajoutée (08AB, 3BPQ, 118XYZ notamment), les communications vers ces services et les services de données continuent à être systématiquement acheminées par France Télécom.

IV.2.7. Vente en gros de l'accès au service téléphonique

IV.2.7.1. Contexte

Dans sa décision d'analyse des marchés n° 05-0571, en application de l'article L. 38 3° du CPCE, l'Autorité a décidé d'imposer à France Télécom « *de faire droit aux demandes raisonnables d'accès permettant aux opérateurs alternatifs de proposer des offres compétitives et globales de service téléphonique, englobant une offre d'accès analogique ou numérique de base (lignes isolées ou groupements de lignes) au service téléphonique, et une offre de communications à destination de l'ensemble des numéros du plan national de numérotation* ». Cette obligation faisait suite notamment à un engagement pris par France Télécom de proposer une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

En 2006, dans sa décision n° 06-0162, l'Autorité a défini les modalités techniques et tarifaires de l'offre VGAST, qui a été créée la même année.

IV.2.7.2. Nécessité de l'existence d'une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique

En 2005, l'Autorité avait estimé que l'existence d'une offre de revente de l'abonnement était nécessaire pour deux raisons principales : l'insuffisance des offres de gros de dégroupage et de bitstream régional d'une part et la nécessité d'un remède complémentaire à la sélection du transporteur d'autre part.

Concernant les offres de gros haut débit, il apparaît aujourd'hui que de nombreux opérateurs alternatifs tentent de concurrencer les services de l'opérateur historique en proposant principalement des offres composées de plusieurs services, par exemple les offres « triple play ». Toutefois, l'Autorité a démontré dans la partie relative à la délimitation des marchés que de telles offres n'étaient pas

substituables à une offre principalement dédiée à la téléphonie, tel l'abonnement principal de France Télécom. Ainsi, sur le segment résidentiel et le bas de segment professionnel, les opérateurs ne proposent à ce jour pas d'offres principalement dédiées à la téléphonie via l'achat d'offres de gros haut débit, seule l'offre VGAST permet aux opérateurs alternatifs de concurrencer les offres d'abonnement de France Télécom auprès de la clientèle ne désirant pas souscrire d'offres de type « triple play ».

Ensuite, si la sélection du transporteur permet aux opérateurs de concurrencer les offres de communications de France Télécom, le fait pour France Télécom de vendre par ailleurs l'accès constitue un avantage concurrentiel indéniable. En tant qu'opérateur d'accès, France Télécom bénéficie en effet d'un accès privilégié à l'information sur les clients potentiels, ce qui lui facilite la conservation ou la reconquête de clients. De plus, les clients en sélection du transporteur reçoivent forcément au moins deux factures, l'une de France Télécom, les autres des opérateurs sélectionnés, ce qui peut constituer un frein pour certains clients. Enfin, les opérateurs en sélection du transporteur ne sont pas en mesure de proposer des offres couplant accès et communications. Or ce type d'offre semble correspondre à une véritable tendance du marché puisque l'ensemble des opérateurs ayant mis en œuvre la VGAST, ainsi que France Télécom, proposent désormais de tels couplages.

L'offre VGAST a connu une croissance assez importante en 2007, et le parc d'abonnés achetant de la VGAST était supérieur à 700 000 à la fin de l'année.

En conséquence, l'Autorité estime qu'il convient de continuer d'imposer à France Télécom de faire droit aux demandes raisonnables d'accès permettant aux opérateurs alternatifs de proposer des offres compétitives et globales de service téléphonique, englobant une offre d'accès analogique ou numérique de base (lignes isolées ou groupements de lignes) au service téléphonique et une offre de communications à destination de l'ensemble des numéros du plan national de numérotation.

La décision n° 06-0162 prévoit les conditions techniques et tarifaires dans lesquelles France Télécom propose son offre de VGAST. Ces modalités pourront être modifiées par l'Autorité, conformément aux articles D. 303 et D. 310 du CPCE.

IV.2.8. Publication d'une offre technique et tarifaire détaillée d'interconnexion et d'accès dite « Interconnexion et accès Téléphonie fixe »

En application de l'article L.38 I du CPCE, l'Autorité estime justifié de maintenir l'obligation de publication d'une offre de référence par France Télécom, en application de ses obligations de non-discrimination et de transparence.

Une offre technique et tarifaire ou offre de référence poursuit quatre objectifs :

- concourir à la mise en place de processus transparents, pour limiter la capacité de l'opérateur exerçant une influence significative à déstabiliser ses concurrents ou favoriser ses filiales ;
- donner de la visibilité aux acteurs sur les termes et les conditions dans lesquelles ils s'interconnectent avec l'opérateur sur qui pèse l'obligation ;
- pallier le déficit de pouvoir de négociation des opérateurs acheteurs ;
- permettre l'élaboration d'une offre cohérente de prestations aussi découplées que possible les unes des autres pour permettre à chaque opérateur de n'acheter que les prestations dont il a besoin.

L'offre de référence contribue ainsi grandement à la stabilité du marché, et permet aux opérateurs alternatifs de développer un plan d'affaires et de programmer leurs investissements avec une visibilité suffisante sur des paramètres qui conditionnent fortement leur structure de coûts.

L'Autorité estime donc que cette obligation est nécessaire et proportionnée aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, notamment aux 2°, 3° et 4°, pour certaines prestations d'interconnexion particulièrement décisives pour les opérateurs, et détaillées en annexe A de la présente décision. Cette

obligation doit également porter sur les prestations d'accès associées permettant l'utilisation effective de ces offres par les opérateurs pour proposer des services sur les marchés de détail : les prestations d'accès aux sites d'interconnexion, et la prestation de reversement.

Dans un souci de lisibilité, France Télécom constituera une unique offre de référence et a minima pour les prestations d'interconnexion et d'accès aujourd'hui disponibles. Cette offre se décomposera en une partie décrivant notamment les conditions techniques de fourniture de l'offre et une partie tarifaire pour chacune desdites prestations.

Par ailleurs, au regard des mêmes objectifs, et pour les mêmes raisons, l'obligation de publier une offre technique et tarifaire d'accès apparaît nécessaire et proportionnée pour les prestations d'accès relatives à la sélection et la présélection du transporteur ainsi que celles relatives à l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

En application des II et III de l'article D. 307 du code des postes et des communications électroniques, l'Autorité estime justifié que cette offre comprenne outre les prestations d'accès devant y figurer, les conditions contractuelles types relatives aux tarifs, aux conditions de souscription, aux modalités d'accès à l'offre, les engagements de qualité de services, ainsi que les informations répondant à l'obligation de transparence et de non-discrimination. En particulier, tous les tarifs devront être effectivement inscrits dans l'offre de référence et non uniquement dans les conventions conclues entre les parties.

En outre, il importe que la tarification de certaines prestations « sur devis » ne soit envisagée qu'à titre exceptionnel. Le cas échéant, il reviendra à France Télécom de justifier des contraintes l'empêchant d'établir un tarif fixé à l'avance dans l'offre de référence.

L'Autorité précise en annexe de la présente décision la liste minimale des prestations d'interconnexion et d'accès devant figurer à l'offre, y compris les prestations qui leur sont associées, les informations à publier, le niveau de détail requis et le mode de publication.

Concernant l'offre de VGAST, France Télécom détaillera notamment, dans son offre « Interconnexion et accès Téléphonie fixe », l'ensemble des prestations décrites dans la décision n° 06-0162, leurs conditions techniques et tarifaires, et les processus de commande sous-jacents, dans une partie identifiée à cet effet.

Pour en assurer une diffusion satisfaisante, l'Autorité souhaite que l'offre de référence soit toujours publiée sur un site Internet librement accessible. Certaines informations, concernant notamment la localisation et les caractéristiques d'équipements de réseau et pouvant être qualifiées de sensibles, pourront être mises en annexe, afin d'en limiter la diffusion aux seuls opérateurs.

Enfin, pour des raisons évidentes de protection des investissements réalisés par les opérateurs alternatifs, les évolutions que France Télécom pourrait apporter à son offre de référence « Interconnexion et accès Téléphonie fixe » devront respecter un délai de préavis suffisant selon la nature de l'évolution proposée et qui ne saurait être inférieur à un mois, excepté dans les cas d'évolutions des tarifs à la baisse, lesquels ne nécessitent aucun délai. En cas d'évolution tarifaire à la hausse, ce préavis sera de 3 mois minimum, et il sera porté à 18 mois en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations, sauf accord mutuel ou si l'Autorité en décide autrement. Cette condition apparaît essentielle pour garantir aux opérateurs une visibilité suffisante sur leurs investissements. Elle est donc adaptée au respect des objectifs d'égalité des conditions de la concurrence fixés à l'article L. 32-1 du code, sans pour autant représenter une charge excessive pour France Télécom.

L'obligation de publication avec préavis pour l'entrée en vigueur des modifications apportées s'entend sauf décision contraire de l'Autorité ou de toute autre autorité ou juridiction habilitée à imposer une telle modification. Certains cas particuliers peuvent en effet nécessiter une mise en œuvre immédiate des évolutions de l'offre. Ce cas peut notamment se rencontrer à la suite d'une décision de règlement de différend ou d'une décision de modification de l'offre de référence. De même, aucun préavis ne

sera nécessaire en cas de modification consistant simplement à répercuter une modification, à la hausse ou à la baisse, décidée par un autre opérateur et qui impacte directement une des conditions inscrites à l'offre.

IV.2.9. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Neuf Cegetel, Telecom Italia, SFR et Bouygues Telecom ont émis un certain nombre de commentaires relatifs aux offres de gros de France Télécom. Certains insistent en particulier sur la nécessité de revoir les tarifs de l'offre VGAST à la baisse. Ils souhaitent également, afin d'assurer la répliquabilité de l'ensemble des offres de détail de France Télécom, que plusieurs améliorations soient apportées aux offres de gros disponibles (dégrouper, VGAST, etc.), au niveau de la qualité de service et des processus. Neuf Cegetel donne ainsi une liste de plusieurs points d'amélioration précis à apporter à l'offre VGAST.

L'Autorité signale qu'une revue des modalités de la VGAST est en cours afin de continuer d'améliorer la fonctionnalité de l'offre et qu'elle examinera l'ensemble des demandes présentées à cette occasion. La tarification de la VGAST est orientée vers les coûts et est par conséquent analysée au vu des résultats des exercices de comptabilisation des coûts de l'opérateur historique. Néanmoins, l'espace économique existant au niveau de l'offre VGAST analogique étant relativement faible, l'Autorité s'efforcera d'améliorer les fonctionnalités de l'offre afin de minimiser les coûts additionnels supportés par les opérateurs pour sa mise en œuvre. Par ailleurs, il est de la responsabilité de France Télécom, du fait de son influence significative sur les marchés de la téléphonie fixe, de veiller à ce qu'il existe un espace économique entre ses offres de détail et ses offres de gros.

France Télécom dénonce au contraire des obligations de qualité de service des offres de gros hétérogènes sur le territoire européen, plus contraignantes en France qu'ailleurs en UE, et qui pénalisent donc notablement France Télécom.

Sans se prononcer sur le bien-fondé du commentaire de France Télécom, l'Autorité rappelle qu'elle a vocation à réguler le seul marché français des communications électroniques et que la demande de France Télécom de baisser les exigences de niveau de qualité de service est incompatible avec les objectifs assignés au régulateur par l'article L.32-1 du CPCE.

Des commentaires de l'Afors Telecom, Telecom Italia et Neuf Cegetel ont porté sur les modalités d'interconnexion entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ces opérateurs demandent la possibilité de mutualiser les ressources dédiées à l'interconnexion RTC avec celles haut débit. Ils veulent ainsi que soit levée l'interdiction de maintenir des équipements de transmission installés pour la collecte DSL en cas de résiliation des BPN, ce maintien n'entraînant selon eux aucun coût ou complexité technique supplémentaire pour France Télécom. L'Afors Telecom et Telecom Italia estiment en outre que l'obligation de disposer d'un minimum de 16 BPN par point d'interconnexion n'est plus justifiée et qu'elle est contraire au principe régissant l'interconnexion selon lequel « l'opérateur demandeur ne paye que l'utilisation des moyens strictement liés à la prestation demandée ». France Télécom regrette à l'inverse que le point de la mutualisation des espaces de dégroupage et d'interconnexion ait été avancé par l'Autorité sans concertation préalable.

L'Autorité signale que les conditions précises d'interconnexion ne sont peuvent être traitées dans le cadre de l'exercice d'analyse des marchés. Néanmoins France Télécom doit respecter une obligation de faire droit à toute demande raisonnable pour ce qui concerne l'interconnexion à son réseau. Les opérateurs ont donc la possibilité d'adresser leurs demandes d'évolution des conditions d'interconnexion à France Télécom, qui, le cas échéant, sera tenue de motiver son refus. En cas de désaccord, les opérateurs ont la possibilité de saisir l'Autorité du litige, conformément à l'article L. 36-8 du CPCE.

Concernant encore les conditions d'interconnexion avec France Télécom, l'Afors Télécom demande une révision du préavis d'information que doit respecter l'opérateur historique avant de procéder à

toute évolution et sollicite un préavis de 18 mois, plutôt que 12 mois, pour les modifications de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations.

L'article D. 99-7 du CPCER prévoit que « deux opérateurs ayant conclu une convention d'interconnexion ou d'accès ont l'obligation de s'informer mutuellement, avec un préavis au moins égal à un an, sauf accord mutuel ou si l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en décide autrement, des modifications dans leur réseau qui contraignent l'opérateur interconnecté à modifier ou à adapter ses propres installations. » La complexité du réseau de France Télécom et sa position d'opérateur historique rendent nécessaire un préavis supérieur dans le cas de modifications substantielles des conditions d'interconnexion. En outre, une analyse prospective faisant apparaître que des modifications substantielles des infrastructures devraient intervenir dans les années à venir, il convient de donner une visibilité suffisante aux opérateurs. Cette demande a donc été prise en compte par l'Autorité et a donné lieu à une modification de son projet de décision.

A propos des obligations imposées à l'opérateur historique, France Télécom estime que la sélection du transporteur ne doit être imposée à France Télécom que lorsqu'elle est subordonnée à un accès VGAST. Cet opérateur rappelle que l'analyse de l'Autorité la conduit à délimiter le marché pertinent des accès principalement dédiés à la téléphonie, à considérer que France Télécom exerce une influence significative sur ce marché, puis à lui imposer la VGAST ainsi que la sélection du transporteur sur les accès en VGAST. Cet acteur ne conteste pas l'imposition du remède de VGAST, qui implique la sélection du transporteur sur les accès concernés. Il conteste en revanche l'imposition du remède de sélection du transporteur sur les accès n'étant pas en VGAST. Il précise que l'article L. 38 II du CPCE impose à l'Autorité d'établir la puissance de France Télécom sur le marché du « raccordement aux réseaux fixes ouverts au public », lequel diffère du marché pertinent défini par l'Autorité. Selon lui, sur le marché cité par le CPCE qui inclut *a priori* les offres de type « triple play », France Télécom n'est pas puissante. Ainsi, l'analyse de l'Autorité, qui s'attache à démontrer l'influence significative de France Télécom sur le marché de « l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée » ne suffit pas à légitimer l'imposition du remède de sélection du transporteur hors VGAST.

Il apparaît à l'Autorité que chaque accès téléphonique permet à son utilisateur d'accéder à l'ensemble des usagers et donc à tous les réseaux téléphoniques. Le marché du raccordement aux réseaux téléphoniques saurait en conséquence difficilement être différent du marché de l'accès au réseau téléphonique. En outre, l'article L. 38 II du CPCE procède de la directive SU de la Commission, laquelle prévoit l'imposition de la sélection du transporteur aux « entreprises notifiées comme étant puissantes sur le marché du point de vue de la fourniture de raccordements au réseau téléphonique public et de l'utilisation de ce réseau en position déterminée ».

Enfin, France Télécom estime qu'il n'est pas fondé juridiquement de lui imposer une obligation de communication de ses offres de détail pour information. Elle souligne qu'en conclusion de son analyse des marchés de détail, l'Autorité estime que les remèdes imposés au niveau des marchés de gros suffisent et qu'il ne convient pas d'imposer de remèdes directement au niveau des marchés de détail.

L'Autorité rappelle que l'obligation de communication pour information est imposée à France télécom au niveau des marchés de gros, non pas à des fins de régulation des marchés de détail mais dans le but de pouvoir définir correctement sa régulation des offres de gros de l'opérateur historique. Cette obligation est une modalité de mise en œuvre des obligations de non-discrimination et de publication d'une offre de référence imposée à France Télécom sur les marchés de gros de la téléphonie fixe au titre de l'article L. 38-I 1° et 2° du CPCE.

IV.3. Obligations non tarifaires imposées aux opérateurs puissants sur les marchés de gros de la terminaison d'appel, autres que France Télécom

L'influence significative qu'exerce chaque opérateur alternatif sur le marché de gros de la terminaison d'appel sur son réseau rend nécessaire l'imposition de remèdes sur ces marchés.

L'Autorité justifie dans cette partie la nécessité et la proportionnalité des obligations non tarifaires qu'elle impose à chaque opérateur alternatif : l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès (IV.3.1), l'obligation de non-discrimination (IV.3.2) et l'obligation de transparence (IV.3.3).

Ces obligations sont imposées à chaque opérateur alternatif pour la durée de validité de cette analyse, sans préjudice de l'éventuel réexamen que l'Autorité pourrait être amenée à anticiper conformément à l'article D. 303 du CPCE.

IV.3.1. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

L'article L. 38 I 3° du code des postes et des communications électroniques prévoit que l'Autorité peut imposer des obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux opérateurs exerçant une influence significative sur un marché pertinent.

L'Autorité estime nécessaire d'imposer à chaque opérateur fixe déclaré puissant sur au moins un marché pertinent de telles obligations, et en précise la teneur ci-dessous.

D'une manière générale, tout refus de l'opérateur exerçant une influence significative de fournir ces prestations devra être dûment motivé, et les conditions techniques et tarifaires de ces prestations devront être suffisamment détaillées pour faire apparaître les divers éléments propres à répondre à la demande. En particulier, la fourniture d'une prestation d'accès ne doit pas être subordonnée à la fourniture de services, de moyens ou de toute autre ressource, qui ne seraient pas nécessaires à la fourniture de cette prestation.

En premier lieu, compte tenu des investissements consentis par les opérateurs pour se déployer et s'interconnecter sur l'un ou l'autre des réseaux des OBL, et en vertu de l'article D. 310 3° du CPCE, il est proportionné d'imposer à chacun des OBL de ne pas retirer un accès déjà accordé à un opérateur, sauf accord préalable expresse de l'Autorité ou du cocontractant concerné, conformément à l'objectif de développement efficace dans les infrastructures et de compétitivité du secteur mentionné au 3° de l'article L. 32-1 du code précité.

De plus, chaque opérateur alternatif réputé exercer une influence significative au titre de la présente analyse est tenu de faire droit à toute demande raisonnable d'accès aux prestations de terminaison d'appel vers l'ensemble de ses numéros. Ces prestations étant déjà fournies aujourd'hui, cette obligation est proportionnée.

Comme cela est prévu par l'article L. 38 I du CPCE, cette obligation s'applique également aux demandes raisonnables de fourniture de prestations connexes permettant le raccordement physique et logique au réseau de l'OBL et nécessaires à l'achat des prestations de terminaison d'appel.

D'une manière générale, les opérateurs déclarés puissants devront faire droit aux demandes raisonnables des opérateurs, lorsque le caractère proportionné de l'obligation qui en découlera aura été vérifié, en conformité avec les dispositions de l'article L. 38 V du code.

Enfin, les opérateurs exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel sur leur propre réseau doivent s'engager sur un niveau satisfaisant de qualité de service des prestations de raccordement physique et logique à leur réseau³¹, dans la mesure où la livraison ou la réparation des accès en fonction d'un délai précis constitue une modalité de mise en œuvre concrète de l'obligation de faire droit aux demandes d'accès raisonnables.

Ils devront également, conformément à l'article D. 310 2°, négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent des prestations d'accès à leur réseau, afin d'une part de minimiser les cas de litige, et d'autre part de ne pas profiter de l'influence significative qu'ils exercent sur leur marché pertinent pour durcir les négociations avec les opérateurs.

³¹ On entend par prestations de raccordement physique et logique, les prestations liées à la construction des interconnexions, ainsi que celles liées à la mise en service des acheminements de trafic, de leur rétablissement en cas de panne, etc.

Ces obligations sont conformes aux critères fixés par l'article L. 38 V en particulier les a), b) et d) en ce qu'elles sont aujourd'hui fournies par les OBL et permettent le développement de la concurrence.

IV.3.2. Obligation de non-discrimination

L'article L. 38 I (2°) du CPCE prévoit la possibilité d'imposer une obligation de non-discrimination.

Conformément à l'article D. 309 du code des postes et des communications électroniques, les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres opérateurs fournissant des services équivalents lorsqu'ils fournissent l'accès et l'interconnexion.

Une différenciation des prestations fournies à différents acheteurs n'est pas nécessairement répréhensible en soi. Par exemple, certaines différenciations tarifaires peuvent être justifiées, dans certains cas motivés, par le fait que les acheteurs ont une consommation différente des mêmes prestations.

Comme le précise le considérant 17 de la directive « Accès », l'application d'une obligation de non-discrimination vise à garantir que les entreprises exerçant une influence significative sur un marché de gros ne faussent pas la concurrence sur un marché de détail, notamment lorsqu'il s'agit d'entreprises intégrées verticalement qui fournissent des services à des entreprises avec lesquelles elles sont en concurrence sur des marchés en aval.

Comme l'a montré l'analyse de la puissance au chapitre précédent, il existe une incitation forte pour les OBL à augmenter leurs charges de terminaison d'appel, incitation d'autant plus forte qu'elles représentent une composante significative des charges supportées par leurs concurrents dans les tarifs qu'ils offrent sur les marchés de détail. L'obligation de non-discrimination vise principalement dans ce cas à éviter que les OBL n'augmentent leurs charges vis-à-vis d'opérateurs acheteurs dont le pouvoir de négociation serait moindre, ou qu'ils n'avantagent leurs partenaires ou leurs filiales en concurrence avec les autres acheteurs de terminaison d'appel. De telles pratiques auraient pour effet de fausser le jeu de la concurrence entre les opérateurs sur les marchés de détail.

Cette obligation s'applique à l'ensemble des prestations des marchés pertinents, y compris aux prestations associées à l'accès que l'opérateur devra fournir. Elle s'applique de plus à la qualité de service offerte pour les prestations d'interconnexion vendues par chaque OBL et pour les prestations équivalentes fournies pour son propre compte ou pour le compte d'une société filiale ou partenaire.

L'Autorité estime ainsi que l'imposition de cette obligation est justifiée et proportionnée, notamment au regard de l'objectif fixé à l'article L. 32-1 II du CPCE, de veiller « à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale ».

IV.3.3. Obligation de transparence

L'article L. 38 I (1°) du CPCE prévoit que l'Autorité peut imposer à un opérateur exerçant une influence significative des obligations visant à assurer la transparence de ses offres d'accès et d'interconnexion, y compris de rendre publiques certaines informations.

L'imposition de telles obligations pour les prestations de terminaison d'appel des OBL alternatifs permet ainsi d'assurer le respect de l'obligation de non-discrimination ou, en tout état de cause, de dissuader les OBL de mettre en œuvre des pratiques discriminatoires.

Ces obligations doivent en outre permettre de faciliter les négociations en vue de la mise en œuvre de l'interconnexion directe entre opérateurs alternatifs lorsqu'une telle interconnexion s'avère pertinente économiquement. Elles peuvent également permettre d'apporter une transparence accrue sur les conditions financières des offres de transit vers les OBL alternatifs.

Compte tenu de ces objectifs, l'Autorité estime nécessaire d'imposer à tout OBL alternatif les obligations suivantes sur l'ensemble des prestations du marché pertinent de la terminaison d'appel sur lequel il exerce une influence significative, y compris sur les prestations associées à l'accès qu'il devra fournir en vertu de cette influence significative :

- informer l'Autorité de la signature ou de la modification de tout accord d'interconnexion ou d'accès signé avec lui concernant la fourniture de prestations de terminaison d'appel ou de prestations associées, et en particulier des prestations connexes d'accès à ses sites d'interconnexion, dans un délai de sept jours à compter de sa signature ;
- communiquer aux opérateurs ayant signé avec lui une convention d'interconnexion ou d'accès des informations pertinentes sur les caractéristiques de son réseau relatives à la prestation de terminaison d'appel qu'il offre, y compris les prestations associées ;
- informer ces opérateurs, dans un délai de préavis raisonnable, de toute modification des conditions techniques ou tarifaires de ces prestations de terminaison d'appel, y compris les prestations associées, et de toute évolution de nature à contraindre ces derniers à modifier ou adapter leurs installations. Les modalités de communication de ces informations et le niveau de détail requis pourront être précisés par une décision ultérieure de l'Autorité.

Ces obligations sont proportionnées au regard des objectifs fixés à l'article L. 32-1 II du code des postes et des communications électroniques, en particulier ceux visés aux 2°, 4° et 9°.

Par ailleurs, compte tenu de l'état actuel du marché et des contraintes qu'elle ferait peser sur les opérateurs alternatifs, l'Autorité estime qu'il serait disproportionné d'imposer aux OBL alternatifs la publication d'une offre technique et tarifaire de référence.

IV.4. Obligations tarifaires imposées sur les marchés de gros du départ et de la terminaison d'appel fixe

IV.4.1. Les principes fondateurs de l'obligation tarifaire

L'article L. 38 I 4° du CPCE prévoit que l'Autorité peut imposer « *de ne pas pratiquer de tarifs excessifs ou d'éviction sur le marché en cause et pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants.* »

L'examen de la puissance de marché de France Télécom et des opérateurs alternatifs sur les marchés de gros pertinents a montré que :

- France Télécom dispose d'une position durable de puissance sur les marchés du départ d'appel et de terminaison d'appel fixes sur son réseau ;
- les opérateurs alternatifs disposent d'une position durable de puissance sur les marchés de la terminaison d'appel fixe sur leurs réseaux.

Comme il a été démontré dans la partie sur la pertinence des marchés analysés par la présente décision, les prestations de terminaison d'appel ont une importance commerciale et économique particulière pour ces opérateurs.

En outre, du fait du modèle économique dit du « *calling party pays* » qui prévaut, les conditions économiques de la vente de ces prestations influent directement sur les conditions d'exercice de la concurrence entre les opérateurs de boucle locale sur le marché de détail.

Il en résulte qu'il n'existe intrinsèquement pas d'incitation économique pour les opérateurs de boucle locale à fixer leurs charges de terminaison d'appel à des niveaux « concurrentiels », c'est-à-dire à des niveaux qui pourraient être constatés si ces prestations étaient soumises à une concurrence effective.

Il est donc nécessaire d'imposer une régulation tarifaire à tous les opérateurs fixes sur leurs prestations de terminaison d'appel, ainsi que, et de manière cohérente, sur les prestations qui leur sont associées. Si tel n'était pas le cas, les tarifs des prestations associées pourraient être fixés à des niveaux tels qu'ils rendraient sans objet le contrôle tarifaire imposé sur les prestations « de base ».

A ce titre et au cas d'espèce de la terminaison d'appel fixe, la régulation des tarifs de la terminaison d'appel fixe doit notamment poursuivre les objectifs suivants :

- ne pas perturber la tendance générale du marché consistant à passer d'offres de détail tarifées à la minute à des offres préévaluées et forfaitaires et/ou innovantes ;
- accompagner la transition technologique engagée par les opérateurs fixes sans impacter leurs choix et les déploiements technologiques ;
- ne pas inciter ou favoriser les mécanismes de distorsion concurrentielle.

Sur ce dernier point, l'Autorité souhaite souligner le caractère spécifique de la prestation de terminaison d'appel. En effet, un opérateur génère généralement des revenus en vendant des prestations à ces clients sur le marché de détail. Dans ce cas, pour rester compétitif sur ces marchés, il est ainsi incité à limiter ses tarifs. A l'inverse, concernant la terminaison d'appel, l'opérateur de destination génère un revenu en vendant cette prestation à ses concurrents, qui sont de facto dans l'obligation d'acheter ces prestations, quel qu'en soit le prix, pour permettre à leurs clients de pouvoir joindre leurs correspondants sur l'ensemble des réseaux de communications électroniques ouverts au public. Il se trouve ainsi doublement incité à fixer des tarifs élevés : d'une part, parce qu'un tarif élevé lui procure des revenus d'autant plus importants sans dégrader sa propre compétitivité sur les marchés de détail, où s'exerce la concurrence entre opérateurs. D'autre part car un tel tarif dégrade la compétitivité de ses concurrents, puisqu'il vient s'ajouter à la masse de coûts qu'ils supportent pour formuler leurs offres tarifaires sur ces mêmes marchés de détail.

Dans une approche prospective, l'Autorité constate de plus que les raisons qui l'ont poussée par le passé à définir des niveaux de terminaison d'appel plus élevés pour les opérateurs alternatifs ont vocation à disparaître. En effet, le marché des communications électroniques s'est ouvert à la concurrence il y a plus de dix ans. Les effets de retard ou de moindre taille pris en compte par exemple dans le règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et Neuf Télécom en 2006 doivent s'estomper avec la fin de la migration de leur réseau vers l'IP et laisser place aux bénéfices des économies d'échelle offertes par cette technologie. De même, l'utilisation de tarifs de terminaison d'appel plus élevés pour faciliter l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs pouvait trouver sa justification au début de la libéralisation du marché et n'est plus nécessaire maintenant que des concurrents pérennes se sont installés. Par ailleurs, en s'appuyant sur les opérateurs de dimension nationale présents sur les marchés de l'accès et du transit et selon leur plan d'affaires et de déploiement, les nouveaux entrants peuvent restreindre géographiquement ou par type de clientèle leur pénétration du marché et limiter ainsi les effets d'échelle qui pèsent lors de l'entrée. Enfin, l'Autorité constate que la convergence de France Télécom et des opérateurs alternatifs vers les mêmes technologies devrait renforcer les similitudes dans les structures de coûts entre les opérateurs. Ces nouvelles technologies retenues aujourd'hui à l'entrée sur le marché des communications électroniques réduisent notamment les coûts de pénétration du marché et les différences d'économies d'échelle qui pouvaient être constatées par le passé en technologie commutée et ne justifient pas l'introduction d'asymétrie, mêmes transitoires, des terminaisons d'appel des nouveaux entrants avec celles des acteurs déjà en place (France Télécom ou les autres opérateurs alternatifs).

C'est pourquoi l'Autorité estime que la régulation tarifaire des terminaisons d'appel doit engager un mouvement de convergence des terminaisons d'appel fixes entre elles et mettre fin, à terme, aux asymétries constatées par le passé. Ce mouvement est cohérent avec les préconisations de la Commission européenne, qui demande aux régulateurs nationaux de poursuivre cet objectif de symétrie des terminaisons d'appel fixes.

Pour la période couverte par la présente analyse, et pour répondre aux objectifs précisés *supra*, l'Autorité a défini quatre principes fondateurs pour la régulation tarifaire des terminaisons d'appel fixes :

- une visibilité sur trois ans sur les tarifs de terminaison d'appel doit être donnée au secteur : cette visibilité permettra la constitution d'offres de détail innovantes et compétitives (le maintien d'une incertitude sur les tarifs de gros pourrait conduire les opérateurs à reporter ce risque sur les utilisateurs finals) et fournira un environnement réglementaire stable aux opérateurs pour engager ou poursuivre leur transition technologique ;
- la dissymétrie entre les terminaisons d'appel fixe ne peut perdurer indéfiniment, notamment pour éviter les risques de distorsion concurrentielle ;
- la constitution de rente sur la terminaison d'appel doit être évitée, et en particulier, la terminaison d'appel ne doit pas être utilisée pour financer des services qui ne bénéficient qu'au seul client appelé. La terminaison d'appel rémunère uniquement la prestation consistant à terminer un appel téléphonique sur un réseau fixe selon un périmètre de coûts pertinents normé (excluant notamment les charges d'accès) ;
- les externalités négatives significatives engendrées par les évolutions techniques de l'opérateur vendeur doivent être évitées. En particulier, le choix d'un opérateur de déployer un réseau NGN relève uniquement de sa stratégie et ne doit pas avoir d'impact significatif sur les prestations de gros fournies aux autres opérateurs. De plus, le déploiement des réseaux NGN permet aux opérateurs d'offrir de nouveaux services aux utilisateurs, qui ne doivent pas être rémunérés par les revenus d'interconnexion voix.

IV.4.2. L'outil de régulation des terminaisons d'appel : l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel

L'Autorité estime que les tarifs de terminaison d'appel doivent faire l'objet d'un contrôle tarifaire pluriannuel pour répondre à l'objectif de visibilité.

En effet, la période couverte par la présente analyse est une période de transition pour les opérateurs. D'un point de vue technologique, la plupart des opérateurs ont engagé, voire pour certains terminé, la migration de leurs réseaux existants vers la technologie de transmission IP.

Cette évolution entraîne des investissements importants de la part des opérateurs. De plus, pour le cas particulier de France Télécom, le déploiement d'un réseau IP est lié à l'évolution du réseau historique commuté, avec notamment, *a priori*, un mouvement de concentration des commutateurs d'abonnés. Par ailleurs, avec cette nouvelle technologie, les réseaux des opérateurs, et en particulier celui de France Télécom, permettent d'acheminer les données de nouveaux services, comme la télévision ou l'accès à Internet. Ces nouvelles applications vont entraîner une réflexion sur la manière dont les coûts des équipements de réseaux sont alloués à chaque service.

L'Autorité estime qu'à l'issue de la période d'analyse, la grande majorité des réseaux seront opérés en technologie IP et qu'une nouvelle méthodologie d'allocation des coûts pourra avoir été définie, le cas échéant. Dans l'intervalle, le cycle d'analyse de marchés 2008-2011 ne doit pas perturber les investissements des opérateurs et fournir suffisamment de visibilité sur les prestations d'interconnexion achetées et vendues entre opérateurs.

Par conséquent, l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel des tarifs de terminaison d'appel semble être la modalité la plus appropriée pour préserver l'équilibre et le développement du secteur, en lui apportant une stabilité et une prévisibilité tarifaire.

IV.4.3. La référence de coûts la plus pertinente

Afin de mettre en place l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel, et *a fortiori* dans un environnement de changements technologiques forts, l'Autorité estime que les niveaux des terminaisons d'appel fixes doivent être établis en référence aux coûts d'un opérateur économiquement efficace. Cette approche rejoint l'approche de l'Autorité et de la Commission européenne au sujet des terminaisons d'appel vocal mobile.

Il est donc nécessaire d'identifier une référence de coûts permettant d'approcher les coûts d'un opérateur réputé efficace. En l'état actuel de la régulation des terminaisons d'appel, les coûts encourus par France Télécom adressent un signal d'efficacité et permettent d'établir une référence qui semble pertinente dans ce but. En effet, les méthodes de comptabilisation de ces coûts sont bien connues de l'Autorité et du secteur et auditées annuellement. Par conséquent, l'Autorité estime que les coûts de l'opérateur historique constituent une référence pertinente pour évaluer les coûts de terminaison d'appel d'un opérateur efficace.

IV.4.4. Obligations tarifaires imposées à France Télécom sur les marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel fixe

IV.4.4.1. Obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel

L'examen de la puissance de marché de France Télécom sur les marchés de gros pertinents a montré que France Télécom dispose d'une position durable de puissance sur les marchés du départ d'appel et de terminaison d'appel, compte tenu notamment de la difficulté à dupliquer les infrastructures de boucle locale. De plus, il a été montré que ces prestations sont incontournables pour l'ensemble des opérateurs de communications électroniques en France, qui ne disposent dès lors d'aucun contrepouvoir sur la latitude de fixation des tarifs dont dispose France Télécom. L'Autorité a également montré que France Télécom était puissante sur les marchés pertinents de détail de l'accès. Enfin, France Télécom est une entreprise verticalement intégrée qui intervient sur l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe et jouit sur ces marchés d'une position de leader (Cf. partie « Bilan et perspective »).

L'Autorité note que l'absence d'obligation de reflet des coûts pourrait permettre à France Télécom de bénéficier d'une rente liée à son monopole sur sa terminaison d'appel et sa position dominante sur le départ d'appel. Une telle rente fausserait les conditions de développement d'une concurrence équitable sur les marchés.

L'Autorité estime donc que les tarifs de ces prestations doivent refléter les coûts. En l'absence de mesure moins contraignante qui permettrait de prévenir toute distorsion de concurrence, cette obligation est proportionnée aux objectifs de l'article L. 32-1 II du code et en particulier à l'exercice « *d'une concurrence effective et loyale* », au développement de la compétitivité ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* ». Cette obligation concerne donc notamment tous les éléments de l'offre technique et tarifaire « Interconnexion et sélection du transporteur » et l'offre technique et tarifaire « Service téléphonique » relatifs à ces prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel.

La méthodologie actuelle de valorisation des coûts pour l'interconnexion, y compris les prestations qui leur sont associées, telle que développée dans la décision n°02-1027, est maintenue. L'Autorité examinera l'opportunité d'adapter ou de modifier cette méthodologie.

IV.4.4.2. Modalité d'encadrement pluriannuel des tarifs d'interconnexion

Comme indiqué dans la partie IV.4.2, l'outil le plus pertinent pour mettre en œuvre l'obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel est l'encadrement tarifaire pluriannuel de ces prestations.

Les modalités pratiques de cet encadrement qui sera applicable pendant la période de validité de la présente analyse seront précisées ultérieurement, soumises à consultation publique, et viendront compléter le projet de décision qui sera notifié à la Commission européenne. Il sera établi sur la base d'informations relatives aux volumétries, aux coûts pertinents et aux différents scénarios qui seront discutés avec les acteurs du secteur. En particulier, comme l'Autorité l'a montré dans la partie 0, cet encadrement devra permettre la convergence des terminaisons d'appel fixes, et en particulier celle de France Télécom, vers les coûts d'un opérateur réputé efficace, coûts qui peuvent être estimés à partir des coûts encourus par France Télécom.

IV.4.4.3. Obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations d'interconnexion forfaitaire pour l'Internet

L'Autorité rappelle que France Télécom est tenue d'offrir des prestations d'interconnexion forfaitaire pour l'Internet au niveau des commutateurs d'abonnés.

Concernant la tarification de l'offre disponible au CA, l'Autorité a justifié et motivé l'imposition d'un contrôle tarifaire sur les prestations de départ d'appel, sous la forme d'une obligation de reflet des coûts.

Cette obligation concerne l'ensemble des prestations d'interconnexion pour l'accès à Internet, qu'elles soient commercialisées à la minute ou au forfait.

Par conséquent, l'Autorité estime justifié, et proportionné aux objectifs de l'article L. 32-1 II du code et en particulier à l'exercice « *d'une concurrence effective et loyale* », au développement de la compétitivité ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* », d'imposer à France Télécom l'obligation de fixer des tarifs d'interconnexion forfaitaire pour l'Internet reflétant les coûts correspondants sous réserve du respect par France Télécom de son obligation de ne pas pratiquer des tarifs d'éviction.

IV.4.4.4. Obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de sélection du transporteur

En application de l'article L. 38 II du CPCE, France Télécom doit fournir les prestations nécessaires à la sélection du transporteur à des tarifs reflétant les coûts correspondants.

IV.4.4.5. Contrôle des tarifs des prestations associées

IV.4.4.5.1 Obligation d'orientation vers les coûts des prestations associées de raccordements des sites d'interconnexion et d'accès

Un contrôle tarifaire doit être imposé sur les tarifs des prestations qui sont associées aux prestations d'interconnexion, et de manière cohérente au contrôle tarifaire de ces mêmes prestations. Si tel n'était pas le cas, les tarifs des prestations associées pourraient être fixés à des niveaux tels qu'ils rendraient sans objet le contrôle tarifaire imposé sur les prestations « de base ».

S'agissant plus particulièrement des prestations d'accès aux sites d'interconnexion et d'accès, l'Autorité estime raisonnable que l'opérateur acheteur ne paie qu'à hauteur des ressources utilisées. L'existence d'offres de liaisons d'interconnexion des opérateurs alternatifs permettant à un opérateur

tiers de se raccorder aux sites de France Télécom ne constitue en effet pas une pression concurrentielle suffisante sur la fixation du niveau des tarifs de France Télécom. En particulier, sur certains commutateurs, il est le seul opérateur capable de fournir un service de raccordement économiquement efficace. De plus, les offres de liaisons d'interconnexion des opérateurs alternatifs s'appuient en partie sur l'achat de prestations associées achetées à France Télécom au niveau du CA. Enfin, pour répondre à l'obligation de France Télécom de proposer une offre de sécurisation de l'acheminement des flux aux CA, celle-ci devra proposer une offre de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès de niveau hiérarchique supérieur (centres de transit) sur laquelle pèsent les mêmes obligations que sur l'offre de raccordement aux CA.

L'Autorité, au regard des mêmes objectifs que ceux poursuivis pour les prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel, impose donc à France Télécom l'obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts pour ces prestations associées.

Plus généralement, lorsqu'un contrôle tarifaire est imposé sur une prestation incluse dans un des marchés de gros définis dans la présente décision, l'Autorité impose à France Télécom le même contrôle tarifaire sur les autres prestations éventuelles qui lui sont associées.

IV.4.4.5.2 Interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour la prestation de reversement

L'Autorité a précisé dans sa décision n°2007-0213 de régulation symétrique en date du 16 avril 2007 que la commercialisation des SVA repose sur une règle de reversement qui détermine un partage raisonnable de la rémunération entre l'opérateur de boucle locale fixe et l'exploitant du numéro SVA.

Un niveau de partage raisonnable s'entend comme un partage reflétant le fait que le service est fourni à l'appelant conjointement par l'opérateur départ et par l'éditeur de contenu. Il est donc le fruit d'une négociation entre les parties et doit constituer une répartition juste de la valeur ajoutée.

A ce titre, l'Autorité a estimé, dans sa décision de régulation asymétrique n°2007-0667 en date du 6 septembre 2007, qu'il était proportionné d'imposer à France Télécom une obligation de pratiquer des tarifs non excessifs sur les taux de rétention de sa prestation de reversement complétant l'obligation de tarifs raisonnables imposée par la décision n°2007-0213 aux offres de reversement des opérateurs départ pour les communications à destination des SVA. Ainsi ce tarif, qui doit refléter équitablement l'apport de chaque acteur dans la création de valeur ajoutée, ne doit pas être excessif dans le cas de France Télécom, du fait de sa situation particulière. L'Autorité souscrit toujours à cette analyse et estime donc que cette obligation doit être maintenue.

De plus, comme elle l'avait fait en 2007, l'Autorité considère que le caractère non excessif peut être notamment évalué à l'aune du niveau des taux habituellement appliqués sur le marché français mais également de comparaisons internationales pour des prestations comparables mais que cette dernière possibilité est considérablement limitée par l'existence de fortes adhérences aux contextes juridiques et économiques nationaux⁵, qui rend difficile et limite la pertinence des comparaisons internationales. Une entreprise telle que France Télécom qui exerce une influence significative sur le marché de gros du départ d'appel et sur les marchés de détail de l'accès, est réputée pratiquer des tarifs excessifs notamment lorsqu'elle utilise sa puissance de marché pour élever ses prix significativement au-dessus de ses coûts sans rapport avec sa contribution dans la création de valeur ajoutée liée à la commercialisation des SVA. Les profits dégagés sont alors supérieurs à ce qui serait attendu sur un marché concurrentiel et permettent la constitution d'une rente pour l'opérateur puissant, au détriment de l'utilisateur final ou de la concurrence sur d'autres marchés.

Cette obligation est donc proportionnée aux objectifs de l'article L. 32-1 II du CPCE et en particulier à l'exercice « d'une concurrence effective et loyale », au développement de la compétitivité ou encore à « l'égalité des conditions de concurrence ».

IV.4.4.6. Obligations comptables

L'article L.38 I 5° du code des postes et des communications électroniques précise que « *les opérateurs réputés exercer une influence significative sur un marché du secteur des télécommunications électroniques peuvent se voir imposer, [...] [d'] isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services et des activités qui permette de vérifier le respect des obligations imposées au titre du présent article* ».

Le caractère intégré et le positionnement de France Télécom sur les marchés des communications électroniques peuvent se traduire par des distorsions discriminatoires sur les marchés de gros et de détail, qui peuvent être mis sous surveillance grâce notamment à l'imposition sur les marchés de gros d'une obligation de séparation comptable.

L'obligation de séparation comptable est proportionnée aux objectifs fixés à l'article L.32-1 du code des postes et des communications électroniques, et en particulier les 2°, 3° et 4°. Cette obligation constitue le minimum nécessaire pour s'assurer notamment de l'absence de subventions croisées.

Les modalités de mise en œuvre de l'obligation de séparation comptable ont été précisées dans la décision n° 06-1007 en date du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom. L'Autorité estime qu'il convient de maintenir les dispositions prévues par la décision n° 06-1007 concernant les marchés de la téléphonie fixe sur la période d'application de la présente décision, sans préjudice de toute décision ultérieure.

Au titre des obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts imposées au niveau des marchés de l'accès et de l'interconnexion, la décision n° 06-1007 impose à France Télécom de produire des comptes relatifs aux marchés de détail situés en aval, c'est-à-dire les marchés de détail de l'accès et les marchés de détail des communications. L'Autorité explicite les modalités de ces restitutions dans la section IV.5.2.2.2 du présent document.

Par ailleurs, la décision n°2007-0667 en date du 6 septembre 2007 a étendu les obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts pesant sur France Télécom à son offre de reversement, laquelle constitue une prestation associée aux prestations du marché du départ d'appel, déjà soumis à cette obligation.

IV.4.5. Obligations imposées aux autres opérateurs que France Télécom sur le marché de gros de la terminaison d'appel fixe

IV.4.5.1. Interdiction de pratiquer des tarifs excessifs pour les prestations de terminaison d'appel

L'article 13 de la directive « Accès » ainsi que l'article L. 38 I 4° du CPCE prévoient que l'Autorité peut imposer à un opérateur disposant d'une influence significative différentes obligations visant à assurer le contrôle des prix des offres d'accès et d'interconnexion, y compris l'obligation pour les tarifs de refléter les coûts.

Comme cela a été démontré précédemment, les prestations de terminaison d'appel fixe vers les réseaux alternatifs ont une importance particulière.

Il est donc nécessaire d'imposer une régulation tarifaire aux opérateurs alternatifs sur leurs prestations de terminaison d'appel, ainsi que, et de manière cohérente, sur les prestations qui leur sont associées. Si tel n'était pas le cas, les tarifs des prestations associées pourraient être fixés à des niveaux tels qu'ils rendraient sans objet le contrôle tarifaire imposé sur les prestations « de base ».

L'Autorité estime toutefois justifié de limiter les obligations imposées aux opérateurs fixes de boucle locale alternatifs en matière de contrôle des prix à celle de « ne pas pratiquer de tarifs excessifs ». Elle

distingue ainsi la régulation de l'opérateur historique France Télécom sur le marché de sa terminaison d'appel fixe par rapport à celle imposée aux OBL.

En effet, au vu de la part de marché de France Télécom sur le marché de détail de l'accès, le tarif de sa terminaison d'appel a un impact important sur l'ensemble des charges supportées par les opérateurs tiers, l'analyse desquelles leur permet de formuler une stratégie tarifaire sur les marchés de détail. Dès lors, si France Télécom pouvait fixer ce tarif indépendamment des coûts qu'elle supporte pour produire la prestation, elle pourrait créer une distorsion concurrentielle majeure, en empêchant les opérateurs alternatifs de proposer des tarifs aussi compétitifs qu'elle sur le marché de détail. C'est pourquoi l'Autorité a estimé justifié de soumettre France Télécom à l'obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts correspondants.

A l'inverse, même si la concurrence sur les accès par les alternatifs se développe, à l'horizon de la présente analyse, la part de marché d'accès de France Télécom reste très supérieure à celle de tous ses concurrents. Ainsi, le poids de la terminaison d'appel d'un tel opérateur sur le modèle économique des opérateurs tiers, et notamment sur celui de France Télécom, reste encore relativement limité.

Ainsi l'Autorité a-t-elle estimé que, concernant la terminaison d'appel d'un opérateur alternatif, un tarif ne reflétant pas les coûts, mais soumis à une obligation de non excessivité, ne pourrait contraindre la capacité des opérateurs tiers à proposer des offres globales compétitives.

L'Autorité estime donc proportionné aux objectifs de concurrence loyale et effective recherchés de différencier les obligations tarifaires imposées à France Télécom de celles imposées aux opérateurs alternatifs, en imposant à France Télécom de fixer des tarifs reflétant les coûts, tout en limitant la contrainte tarifaire des opérateurs alternatifs à une interdiction de fixer des tarifs excessifs.

En conséquence, l'Autorité impose aux opérateurs de boucle locale alternatifs en matière de contrôle des tarifs l'obligation de ne pas pratiquer de tarifs excessifs. Elle est proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 II précités et en particulier les 2°, 3° et 4°.

IV.4.5.2. Modalité de l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel des tarifs d'interconnexion

Bien que les obligations imposées aux opérateurs alternatifs et à France Télécom diffèrent, l'objectif de la régulation des terminaisons d'appel fixes est d'atteindre la symétrie des tarifs de ces prestations, en prenant comme référence les coûts d'un opérateur efficace, comme l'Autorité l'a expliqué *supra*.

Comme indiqué dans la partie IV.4.2, l'outil le plus pertinent pour atteindre cet objectif est l'obligation de contrôle tarifaire pluriannuel de ces prestations.

Comme pour France Télécom, les modalités pratiques du contrôle tarifaire pluriannuel des terminaisons d'appel des opérateurs alternatifs feront l'objet de travaux ultérieurs, dans le même calendrier que pour France Télécom. Par ailleurs, ce contrôle pourra tenir compte des situations actuelles différentes des opérateurs afin de ne pas perturber leurs plans d'affaires mais il devra permettre la convergence des terminaisons d'appel fixes vers les coûts d'un opérateur réputé efficace, coûts qui peuvent être estimés à partir des coûts encourus par France Télécom.

IV.4.6. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Sur la terminaison d'appel

De nombreux commentaires portent sur la définition des niveaux de terminaison d'appel de France Télécom et des opérateurs alternatifs (architecture d'interconnexion, méthodologie et périmètre de coûts, progrès techniques dus à la technologie IP, temps pour arriver à la symétrie des terminaisons

d'appel, etc.). Ces commentaires seront pris en compte dans les travaux de tarification des prestations de terminaison d'appel.

Certains contributeurs contestent également le principe de symétrie recherché par l'Autorité : Telecom Italia estime ainsi que l'asymétrie actuelle reste raisonnable et ne « saurait être considérée à court et moyen terme comme faisant courir un risque de distorsion de concurrence ». Neuf Cegetel estime que la différence de parts de marché entre France Télécom et les opérateurs alternatifs est une cause exogène de surcoûts et que la convergence des terminaisons d'appel doit être lente et dépendre de la convergence des parts de marché. Cet opérateur relève notamment la présence de coûts de changement importants.

L'Autorité rappelle qu'à l'image de la position commune adoptée par le Groupe des Régulateurs Européens (GRE) le 18 février 2008, elle considère qu'il n'existe pas de facteurs exogènes pouvant justifier une terminaison d'appel asymétrique entre opérateurs fixes à long terme. En particulier, la différence de part de marché ne constitue pas un facteur exogène dans le cas des réseaux fixes dans la mesure où chaque opérateur est libre de définir son implantation, la clientèle qu'il vise et les technologies qu'il utilise. La position commune du GRE estime notamment qu'« un opérateur régional, utilisant une nouvelle technologie et un réseau optimisé sera probablement capable d'atteindre l'efficacité dans un délai relativement court »³².

Enfin, l'Aforst regrette l'utilisation des coûts de France Télécom comme référence pour fixer le niveau de la terminaison d'appel des opérateurs alternatifs.

L'Autorité indique qu'elle prendra en compte toutes les références de coûts et les arguments des parties quand elle devra apprécier tant le niveau de la TA symétrique que le rythme de convergence entre les différents niveaux de TA.

Sur le départ d'appel

Concernant l'analyse du marché du départ d'appel, France Télécom conteste la pertinence de certaines obligations imposées par l'Autorité. Il remet en cause l'orientation vers les coûts du départ d'appel associé à la sélection du transporteur hors VGAST et estime, concernant le départ d'appel vers les numéros SVA, que l'obligation d'interdiction des tarifs excessifs est plus adaptée que celle d'orientation vers les coûts. Cet opérateur rappelle que l'Autorité a décidé d'imposer une interdiction de tarifs excessifs pour les versements liés aux numéros SVA et estime que ce remède serait également adapté, proportionné et cohérent avec les décisions antérieures, pour les prestations de départ d'appel vers les numéros SVA.

A l'inverse, l'ADRT demande que l'obligation d'orientation vers les coûts soit appliquée aux prestations connexes aux prestations d'interconnexion, et notamment à la prestation de reversement.

Sur les obligations tarifaires imposées à France Télécom sur le départ d'appel, l'Autorité souligne tout d'abord que la prestation de départ d'appel objet de la présente analyse est une prestation d'interconnexion qui est fournie dans des conditions identiques pour les différents types de trafic (sélection du transporteur, Internet commuté ou services à valeur ajoutée). Dans ces conditions, il est logique que les obligations tarifaires imposées à France Télécom sur la prestation de départ d'appel soient homogènes, quel que soit le produit pour lequel cette prestation est sollicitée. A ce titre, l'Autorité estime que l'obligation d'orientation vers les coûts imposée à France Télécom sur sa prestation de départ d'appel est proportionnée compte tenu de sa position sur les marchés de détail des communications fixes (interpersonnelles et vers les SVA) et sur le marché de la fourniture de services à valeur ajoutée notamment.

Ensuite, l'Autorité rappelle qu'entre l'obligation d'orientation vers les coûts et l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs, aucune n'est *a priori* plus stricte que l'autre en termes de tarification

³² « a fixed OAO operating on a regional basis, using a new technology and an optimized network will presumably be able to reach an efficient scale in a relatively short timeframe. »

pouvant en résulter. Leur différence tient à la grille d'analyse permettant à l'Autorité d'examiner un tarif : l'une requiert une référence aux coûts sous-jacents à la fourniture de la prestation par un opérateur efficace, l'autre est plus ouverte en termes de sources, d'éléments de référence et d'appréciation.

Concernant la prestation de reversement, une obligation de pratiquer des tarifs orientés vers les coûts serait peu appropriée compte tenu des prestations variées, de nature essentiellement commerciale, qui, au-delà du simple acheminement d'une communication électronique en départ d'appel vers des numéros de SVA sont celles attachées aux modalités de commercialisation (ie facturation, encaissement, recouvrement, publication des tarifs associés à sa grille tarifaire, relation clientèle dont la gestion des réclamations et reversement d'une partie des sommes perçues à l'exploitant du numéro SVA).

A l'inverse, l'obligation de pratiquer des tarifs non excessifs apparaît particulièrement appropriée à la nature spécifique de la fourniture de prestation d'accessibilité à des services à valeur ajoutée : le service à valeur ajoutée se caractérise par le fait qu'il est fourni à l'utilisateur final appelant, de façon indissociable, par deux acteurs, l'opérateur départ et l'éditeur de contenu. C'est en considération de cette relation particulière, relevant de la « coopération » entre l'opérateur départ et le fournisseur de services, que doit être régulé le taux de reversement, et apprécié son caractère raisonnable ou non excessif concernant France Télécom. Il apparaît dès lors peu justifié de contraindre seulement l'une des parties à cette coopération par l'obligation de fournir sa participation à des prix « orientés vers les coûts ».

IV.5. Obligations sur les marchés de détail de l'accès

Dans l'esprit du nouveau cadre européen et conformément au I de l'article L. 38-1, l'Autorité privilégie une régulation via les marchés de gros. Seul le caractère insuffisant ou le délai nécessaire à son efficacité peuvent conduire l'Autorité à envisager une régulation spécifique des marchés de détail pour atteindre l'objectif poursuivi.

La recommandation « marchés pertinents » de la Commission européenne et l'article 17 de la directive « service universel » prévoient ainsi que des obligations peuvent être imposées à une entreprise puissante sur un marché de détail si les obligations imposées en conformité avec la directive « accès » et les dispositions relatives à la sélection du transporteur ne permettent pas de réaliser les objectifs poursuivis par la régulation, contrainte transposée par l'article L. 38-1 du CPCE. Dans sa nouvelle recommandation, la Commission européenne précise : « *Retail regulation can only be justified if, with all regulatory remedies in place on wholesale markets including Carrier Selection and Carrier Pre-Selection, (including wholesale line rental where appropriate), there remains a lack of effective competition at the retail level* ».

Après un court rappel du contexte concurrentiel et des remèdes appliqués sur les marchés de gros (IV.5.1), l'Autorité présente et justifie le nouveau dispositif réglementaire appliqué aux marchés de détail de l'accès résidentiel (IV.5.2) et non résidentiel (IV.5.3).

IV.5.1. Contexte concurrentiel et remèdes imposés sur les marchés amont

Le nouveau contexte concurrentiel en vigueur sur les marchés de la téléphonie fixe a été décrit dans la partie « Bilan et perspectives ». Depuis 2005, et la précédente analyse de ces marchés, la situation a nettement évolué. D'une part les parts de marché des opérateurs alternatifs proposant des offres basées sur la sélection du transporteur, la VGAST ou encore le raccordement direct pour la clientèle non résidentielle ont continué de croître. D'autre part, le marché a connu l'apparition puis la croissance des offres d'accès comprenant des services de voix sur large bande qui, bien que celles-ci ne constituent pas de réels substituts aux offres d'accès principalement dédiées à la téléphonie, exercent une pression concurrentielle sur les offres de téléphonie classique.

Parallèlement à cette évolution des marchés de détail, les offres de gros ont gagné en maturité. L'offre de VGAST a été créée en 2006. Les autres offres de gros, telles que le dégroupage et la sélection du transporteur, ont pu être ajustées et leur fonctionnement, bien qu'il continue de faire l'objet de travaux réguliers, peut globalement être considéré comme satisfaisant.

L'Autorité a estimé, lors de l'analyse de la pertinence des marchés de détail de l'accès que lesdits marchés devaient être régulés *ex ante* étant donné que, toute régulation de la téléphonie fixe mise à part, il continuait d'exister des barrières importantes à leurs entrées. Puis, au vu de la situation sur ces marchés, l'Autorité a imposé à France Télécom de continuer de commercialiser les offres de gros de VGAST et de sélection du transporteur. Or, l'Autorité considère que l'existence de ces remèdes de gros, et en particulier de l'offre VGAST a pour effet de rendre faibles les barrières à l'entrée des marchés de l'accès. Dès lors, il ne semble plus justifié ni proportionné d'imposer des obligations supplémentaires à France Télécom directement sur ces marchés de détail. Afin d'appuyer davantage encore le bien-fondé de la suppression des autres remèdes de détail, l'Autorité explique *infra*, pourquoi chaque obligation n'est plus nécessaire.

Par ailleurs, l'Autorité a imposé à France Télécom, sur les marchés de gros, une obligation de communication pour information des offres de détail d'accès et de communications de France Télécom. Cette obligation est appliquée afin de permettre à l'Autorité de continuer de vérifier que les offres de gros disponibles sont bien adaptées au marché, au vu des offres commercialisées sur les marchés de détail.

IV.5.2. Marché résidentiel de l'accès au service téléphonique

Sur les marchés résidentiels, les remèdes définis dans la décision n° 05-0571 ont été revus avant la fin du premier cycle d'analyse des marchés. Une première décision d'allègement de la régulation est intervenue en septembre 2006³³, retirant la plupart des obligations imposées sur les marchés de détail des communications. Une seconde décision a été adoptée l'année suivante³⁴ pour supprimer les mêmes obligations sur les marchés de détail de l'accès.

L'Autorité présente dans un premier temps les obligations ayant fait l'objet d'une suppression anticipée (a), puis celles qui ont continué d'être imposées jusqu'au terme du premier cycle d'analyse des marchés (b).

IV.5.2.1. Les obligations supprimées au cours du premier cycle d'analyse des marchés

L'interdiction de pratiquer des couplages abusifs, l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs, l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction ainsi que l'obligation de communication préalable ont été supprimées au cours du premier cycle d'analyse des marchés sur les marchés résidentiels des communications puis de l'accès.

IV.5.2.1.1 L'interdiction de pratiquer des couplages abusifs

La décision n° 05-0571 stipulait que le lien de couplage entre deux offres pouvait être d'ordre tarifaire, contractuel ou technique ; il renvoie aux ventes liées désignant l'association d'une offre en monopole ou en quasi-monopole et d'une offre concurrentielle, avec un rabais éventuel. Un couplage n'est pas abusif en soi, il le devient s'il ne comporte aucune justification objective, s'il constitue un obstacle à la commercialisation d'offres concurrentes, ou s'il porte atteinte aux intérêts des clients. Un couplage abusif peut conduire à limiter la demande dont peuvent bénéficier les concurrents, ou à augmenter le coût de l'entrée sur le marché, ce qui peut la rendre impossible.

³³ Décision n° 06-0840 de l'Autorité en date du 28 septembre 2006.

³⁴ Décision n° 2007-0636 de l'Autorité en date du 26 juillet 2007.

Sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, la vente liée de l'accès au réseau téléphonique public et des communications fixes qui y sont associées a longtemps constitué le risque majeur de couplage abusif par France Télécom. Depuis la création de la VGAST, qui donne la possibilité aux opérateurs alternatifs de répliquer ce type d'offre, ce couplage n'est plus abusif dès lors que son niveau tarifaire permet à un opérateur alternatif efficace de le répliquer en recouvrant ses coûts. Or, le droit commun de la concurrence ne permet pas à France Télécom de commercialiser une offre de détail couplant accès et communications qui n'est pas répliquable économiquement par un opérateur alternatif efficace achetant la VGAST. Les opérateurs seraient donc en droit de saisir le Conseil de la concurrence de la création d'une telle offre.

L'Autorité estime donc qu'il n'est pas nécessaire d'imposer à nouveau à France Télécom l'interdiction de pratiquer des couplages abusifs sur le marché de détail résidentiel de l'accès.

IV.5.2.1.2 L'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs

Une entreprise est réputée pratiquer des tarifs excessifs notamment lorsqu'elle utilise sa puissance de marché pour élever ses prix significativement au-dessus de ses coûts, ou des coûts d'un opérateur efficace. Les profits dégagés sont alors supérieurs à ce qui serait attendu sur un marché concurrentiel et permettent la constitution d'une rente pour l'opérateur puissant, au détriment de l'utilisateur final ou de la concurrence sur d'autres marchés.

Le risque actuel que France Télécom pratique des tarifs excessifs apparaît faible. La pression concurrentielle croissante sur le marché des services téléphoniques résidentiels diminue fortement le risque d'une tarification excessive par France Télécom sur ce marché. L'existence des offres de gros de sélection du transporteur et de VGAST permettent aux opérateurs alternatifs de proposer leurs offres à l'ensemble des usagers qui ne sont donc plus captifs de l'opérateur historique.

Par ailleurs, sur le marché résidentiel, l'ensemble de prestations relevant du service universel, et notamment le tarif de l'abonnement principal, constitue un plafond pour les tarifs de France Télécom. Or, sur les prestations relevant du service universel, France Télécom est tenue, d'après l'article L. 35-1 du CPCE, de fournir à tous « un service téléphonique de qualité à un prix abordable ».

L'obligation pour France Télécom de ne pas pratiquer de tarifs excessifs peut donc ne pas être à nouveau imposée sur le marché résidentiel de l'accès.

IV.5.2.1.3 L'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction

Une prestation peut être considérée commercialisée à des tarifs d'éviction lorsqu'elle n'est pas répliquable économiquement par des concurrents aussi efficaces que l'opérateur puissant ou par des concurrents raisonnablement efficaces. Les concurrents d'un opérateur pratiquant des prix d'éviction sont victimes d'un effet de ciseau tarifaire par lequel les coûts des prestations de gros sous-tendant la fourniture d'une prestation de détail sont trop élevés pour maintenir un espace économique viable ; ils sont alors expulsés du marché de détail, ou maintenus hors de ce marché.

L'Autorité a publié en mars 2006 une modélisation des coûts de fourniture des communications téléphoniques par un opérateur alternatif efficace. Ce modèle, qui comprend à ce jour les appels locaux, interurbains et vers les mobiles métropolitains, sera complété et régulièrement mis à jour compte tenu des évolutions du secteur par l'Autorité. Les concurrents de France Télécom pourront s'appuyer sur cette modélisation et sur les tarifs de la VGAST pour juger du niveau de ses tarifs pour les offres couplant accès et communications et saisir le Conseil de la concurrence dans le cas où l'opérateur historique proposerait des tarifs engendrant un effet de ciseau tarifaire.

L'imposition à France Télécom d'une interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction peut donc être supprimée sur les marchés de détail des accès au service téléphonique résidentiel.

IV.5.2.1.4 L'obligation de communication préalable

Dans la décision n° 05-0571, France Télécom a été soumise à une obligation de communication préalable de ses tarifs. Les tarifs des prestations comprises dans le champ de l'article 29 de la décision n° 05-0571 étaient soumis à communication préalable selon les dispositions dudit article.

Dans la présente décision, l'Autorité a en effet estimé que « la simple imposition de l'obligation de non-discrimination et des interdictions de couplages abusifs, de prix excessifs et de prix d'éviction n'est pas suffisante pour que ces obligations soient systématiquement mises en œuvre par France Télécom. En l'absence d'une procédure de communication préalable, il est probable que France Télécom commercialiserait des prestations qui pourraient ne pas respecter les obligations imposées par l'Autorité, et qu'il faudrait attendre l'issue d'une procédure de sanction pour que France Télécom retire ou modifie ces offres, au détriment des acteurs du secteur et des consommateurs ».

Dès lors que les interdictions de couplages abusifs, de prix excessifs et de prix d'éviction ont été levées sur les marchés résidentiels des communications électroniques et l'Autorité ayant publié une modélisation des coûts d'un opérateur alternatif efficace pour la fourniture de communications, la communication préalable des tarifs des prestations relevant de ces marchés n'était plus justifiée, et ce d'autant que le droit commun de la concurrence continue de s'appliquer.

Puisque les obligations dont la communication préalable servait à vérifier le respect ne sont plus imposées à France Télécom, il n'est pas justifié d'imposer à nouveau la communication préalable à France Télécom.

IV.5.2.2. Les obligations n'ayant pas été supprimées au cours du premier cycle d'analyse des marchés

Dans les décisions qu'elle a adoptées en 2006 puis 2007 afin d'alléger la régulation appliquée aux marchés de détail résidentiels, l'Autorité a estimé qu'il convenait de maintenir l'interdiction des pratiques discriminatoires ainsi que l'obligation de comptabilisation des activités et services de détail.

IV.5.2.2.1 La proscription de pratiques discriminatoires

L'Autorité rappelait dans sa décision n° 05-0571 qu'il existait à l'époque un risque de pratiques discriminatoires sur les marchés des communications fixes, où l'opérateur historique a détenu initialement une position de monopole. En effet, la position de l'opérateur historique sur le marché pouvait être menacée tout d'abord par les actions des concurrents qui ciblent les clients les plus rentables et/ou les plus disponibles pour changer d'opérateur. En réponse, l'opérateur puissant pouvait alors recourir à des pratiques discriminatoires pour exercer une politique de fidélisation de sa clientèle, particulièrement ciblée sur ces catégories de clients, et de la même manière avoir une politique particulièrement ciblée de reconquête des clients perdus.

L'Autorité a estimé lors des allègements de la régulation des marchés de détail résidentiels qu'il convenait de maintenir l'obligation de non-discrimination, en précisant que la pertinence de ce maintien serait réexaminée.

L'Autorité considère aujourd'hui qu'il convient de supprimer cette obligation. En effet, les risques auxquels répondent un tel remède sont d'une part des tarifs très bas dans les zones où la concurrence est la plus forte et d'autre part des tarifs rehaussés dans les zones où la clientèle est la plus captive. Or, France Télécom ne peut pratiquer des tarifs trop agressifs dans les zones où la concurrence est la plus intense sans contrevenir au droit commun de la concurrence qui interdit la mise en œuvre de tarifs d'éviction. Par ailleurs, dans le cas où France Télécom déciderait d'augmenter sensiblement les tarifs de ses prestations, l'ensemble des clients, y compris les clients les plus captifs, auraient la possibilité de migrer vers les offres des opérateurs alternatifs, notamment celles en sélection du transporteur ou en VGAST qui sont accessibles à tous. Enfin, sur le marché résidentiel, le service universel garantit l'existence d'un service téléphonique à des tarifs abordables.

L'imposition à France Télécom de l'interdiction de pratiquer des discriminations peut donc être supprimée sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique résidentiel.

IV.5.2.2.2 L'obligation de comptabilisation des activités et services

L'obligation de comptabilisation des activités et services est définie par l'article L. 38-1 du CPCE comme une obligation visant à permettre de vérifier le respect des autres obligations imposées au titre dudit article. L'Autorité ayant décidé *supra* de ne plus imposer d'autre obligation à France Télécom sur les marchés de détail au titre de cet article, l'imposition de cette obligation n'est plus justifiée. Ainsi, l'article 27 de la décision n° 06-1007 de l'Autorité relative à la séparation comptable et aux obligations de comptabilisation des coûts ne s'appliquera plus à France Télécom sur les marchés de détail de l'accès.

Néanmoins, l'Autorité rappelle que les articles 18 et 20 de la décision n° 06-1007 continuent de s'appliquer, au titre de l'obligation de séparation comptable qui demeure sur les marchés de l'accès et de l'interconnexion, et imposent notamment à France Télécom de produire certaines restitutions concernant les marchés de détail, lesquelles sont destinées à vérifier que les obligations imposées sur les marchés de gros amont sont effectivement mises en œuvre. Il est en particulier nécessaire de s'assurer que des offres de détail en aval de marchés de gros sur lesquels une obligation de séparation comptable a été imposée sont effectivement établies en recourant aux protocoles pertinents.

Ainsi, l'article 18 de la décision n° 06-1007 impose à France Télécom « *de produire un compte séparé et un état du capital immobilisé par marché de gros où l'obligation de séparation comptable s'applique et par marché de détail où France Télécom a été déclarée puissante [...]* ». France Télécom est par conséquent tenue, au titre des obligations de séparation comptable, de continuer de publier des comptes séparés correspondant à chaque gamme d'offre incluse dans chacun des deux marchés de détail de l'accès.

Par ailleurs, l'article 20 de la même décision précise que « *lorsque des offres de détail de France Télécom reposent sur des protocoles d'approvisionnement en offres de gros sans toutefois appartenir à un marché de détail pertinent défini par les analyses de marché de l'Autorité et sur lequel France Télécom aurait été déclarée puissante, celle-ci doit produire un compte séparé et un état du capital immobilisé selon un périmètre permettant de vérifier le respect de l'obligation de non-discrimination et l'absence de subventions croisées abusives et cohérent avec les principes du droit de la concurrence* ». L'Autorité note donc que dans le cas où elle déclarerait les marchés de détail des communications non pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante*, France Télécom serait tout de même encore dans l'obligation de lui fournir des comptes séparés relatifs aux prestations de ces marchés, selon des périmètres cohérents avec les principes du droit de la concurrence. En pratique, l'Autorité estime qu'il conviendrait d'effectuer cet exercice sur une partition de l'ensemble des offres de détail de communications semblable à celle définie lors du premier cycle d'analyse des marchés : un marché des communications nationales et un marché des communications internationales, pour la clientèle résidentielle d'une part et la clientèle non résidentielle d'autre part. Les restitutions établies au titre de l'article 20 ne donnent pas lieu à publication, contrairement à celles prévues par l'article 18 de la décision n° 06-1007.

L'Autorité a indiqué dans la partie IV.4.4.5 qu'elle prolongeait l'application de la décision n° 06-1007 aux marchés de la téléphonie fixe jusqu'à la fin de sa période de validité, c'est-à-dire jusqu'au 1^{er} septembre 2009.

IV.5.3. Marché non résidentiel de l'accès au service téléphonique

Au cours du premier cycle d'analyse des marchés, l'Autorité a décidé de n'appliquer d'allègement qu'à la régulation des marchés de détail résidentiels. La régulation des marchés non résidentiels a été prolongée du fait de l'enjeu de la qualité de service sur ces marchés.

IV.5.3.1. L'enjeu de la qualité de service

En 2006 puis 2007, l'Autorité a décidé de n'appliquer ses allègements de la régulation des marchés de détail qu'aux seuls marchés résidentiels. Cette décision était motivée principalement par le fait que la question de la qualité de service des offres de gros constitue un enjeu particulièrement important sur les offres professionnelles. Il est en effet essentiel pour les opérateurs alternatifs de pouvoir concurrencer les offres de détail professionnelles d'Orange Business Services non seulement aux niveaux technique et tarifaire, mais aussi sur des engagements de qualité de service, qui peuvent constituer des éléments discriminants lors des procédures d'appels d'offres.

L'Autorité a dressé un bilan de la qualité de service des offres de gros de France Télécom pour le haut débit, les services de capacité et la sélection du transporteur. Il en ressort que des difficultés opérationnelles ont été régulièrement soulevées par les opérateurs alternatifs ces dernières années, lors de réunions multilatérales tenues sous l'égide de l'Autorité. Dans ce cadre, plusieurs évolutions ont été mises en œuvre par France Télécom, comme la mise en service hotline, l'ouverture de prestations de garanties de temps de rétablissement (GTR) en 4 heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en DSL Entreprises et dégroupage, ou encore la mise en place de forfaits pour la construction et les désaturations mono- et multi-paires.

Par ailleurs, plusieurs points d'amélioration font actuellement l'objet d'expérimentations ou d'études de la part de France Télécom :

- le développement d'un outil permettant aux opérateurs d'identifier rapidement si un site est fibré ou non dans le cadre des commandes des offres de gros de services de capacités ;
- l'accès à venir pour les opérateurs alternatifs, via l'outil « e-RDV », au planning de charges des techniciens France Télécom, tant en dégroupage qu'en DSL Entreprises, permettant à la fois, une plus grande fiabilité de la prise de rendez-vous en construction de ligne, mais aussi une grande plus autonomie de l'opérateur dans sa relation avec le client ;
- la réduction des reports de rendez-vous client de responsabilité France Télécom pour la livraison des accès ;
- la mise en œuvre des expertises dès réception d'une signalisation transmise à tort (STT), expérimentée sur les accès en dégroupage avec GTR à compter du 3 mars 2008 ;
- l'ouverture d'une GTR « J+1 » pour des accès DSL en zone non dégroupée afin de permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des offres DSL avec un certain niveau de garantie de qualité de service aux plus petites entreprises, y compris en zones non dégroupées. Le produit technique que pourrait être amené à proposer France Télécom est encore à l'étude.

Au delà de ces points d'amélioration, l'Autorité a par ailleurs indiqué dans sa consultation publique sur l'analyse des marchés du haut débit et du très haut débit en date du 19 décembre 2007 qu'elle envisageait de reconduire ou de renforcer les obligations suivantes de France Télécom :

- la publication mensuelle des indicateurs de qualité de service pour l'ensemble de ses offres de gros, ainsi que pour les offres aval correspondantes, afin d'assurer l'efficacité des processus mis en place et de vérifier que les niveaux de qualité de service effectifs des offres de gros sont non discriminatoires par rapport à ce que France Télécom propose pour ses propres services sur les marchés aval ;
- l'engagement sur un niveau de qualité de service élevé aux opérateurs, via un mécanisme l'incitant au respect des niveaux de qualité de service annoncés contractuellement dans les différentes offres de référence, afin que ces niveaux soient garantis pour les opérateurs.

Ce dernier point pourra concrètement se traduire par la mise en place d'un système effectif d'incitations financières, sous la forme d'un mécanisme de pénalités versées par France Télécom aux opérateurs alternatifs en cas de délais excessifs, y compris pour le traitement des pannes et le respect des rendez-vous lors des mises en services des accès.

Compte tenu de ces éléments, l'Autorité estime que les niveaux de qualité de service disponibles sur les marchés de gros seront globalement satisfaisants à brève échéance. Sous réserve de la réalisation des avancées mentionnées *supra*, l'enjeu de la qualité de service n'apparaît plus comme un frein à la dérégulation des marchés de détail professionnels de l'accès.

IV.5.3.2. Dérégulation complète

L'ensemble des considérations développées *supra* par l'Autorité pour justifier la levée des obligations sur le marché de détail de l'accès résidentiel s'applique également aux marchés de détail de l'accès non résidentiels. Il convient donc d'en tirer les mêmes conclusions et de lever les obligations sur le marché non résidentiel également.

IV.5.4. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

France Télécom se félicite de cette dérégulation et en particulier de la suppression complète, envisagée par l'Autorité, de l'obligation de communication préalable des offres de détail de France Télécom.

L'Afors Telecom, Telecom Italia, Neuf Cegetel et SFR signalent au contraire le caractère précoce de la dérégulation envisagée par l'Autorité et estiment qu'elle engendre des risques importants. L'Afors Telecom estime ainsi que la part de marché de France Télécom est trop grande pour que l'Autorité puisse engager une dérégulation des marchés de détail non résidentiels. Sur ces marchés, Bouygues Telecom, Neuf Cegetel et l'Afors Telecom appellent en outre l'Autorité à introduire avant toute dérégulation une meilleure qualité de service des offres de gros sous-jacentes de France Télécom. Concernant les risques associés à la dérégulation envisagée par l'Autorité, SFR précise qu'il sera difficile, pour les opérateurs alternatifs de repérer les offres non répliquables de France Télécom. Il soutient qu'il est ainsi nécessaire de maintenir un contrôle *ex ante* des offres de détail de l'opérateur historique et de porter une surveillance accrue sur ses offres sur mesure. Dans le même sens, l'Afors Telecom demande le maintien des interdictions de couplage abusif et de discrimination. Il sollicite par ailleurs la mise en place d'une procédure de suspension des offres de détail de France Télécom non répliquables par les concurrents. Enfin, Neuf Cegetel demande le maintien de l'obligation de notification des marchés supérieurs à un certain montant.

L'Autorité signale qu'elle continuera de surveiller activement les marchés de détail de la téléphonie fixe après leur dérégulation, notamment afin de calibrer efficacement sa régulation des marchés de gros amont. Par ailleurs, les obligations de séparation comptable continueront de s'appliquer et permettront de vérifier la répliquabilité de l'activité de détail de France Télécom. Enfin, l'Autorité rappelle que si les obligations *ex ante* ne s'appliquent plus à France Télécom, le droit commun de la concurrence continuera de lui être opposable et préviendra, ou sanctionnera le cas échéant, par exemple d'éventuels couplages abusifs. Les opérateurs, ou l'Autorité elle-même, seront en mesure de saisir le Conseil d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles de l'opérateur historique. L'imposition de sanction et, pour les cas pertinents, de mesures conservatoires permettront de répondre aux attentes des contributeurs.

Comme présenté dans son analyse, l'Autorité constate des améliorations des processus et de la qualité de service disponibles au sein des offres de gros de France Télécom. Par ailleurs, ces sujets font l'objet de groupes de travaux multilatéraux au sein desquels sont discutées les différentes évolutions sollicitées par les opérateurs alternatifs. Sous réserve de la bonne poursuite des travaux en cours, l'enjeu de la qualité de service n'apparaît donc plus comme un frein à la dérégulation des marchés de détail professionnels de l'accès.

IV.5.5. Conclusion

L'Autorité a imposé à France Télécom, au titre de sa position sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique, de continuer de proposer des offres de sélection de transporteur et de VGAST.

Elle estime que ces remèdes ainsi que l'ensemble de la régulation appliquée au niveau des marchés de l'accès et de l'interconnexion suffisent et qu'il ne convient pas d'imposer d'obligations à France Télécom directement sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique.

**ANALYSE DES MARCHES
DE DETAIL DES COMMUNICATIONS
ET DES MARCHES DE GROS DU TRANSIT**

I.	DELIMITATION DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE EXCLUS DE LA NOUVELLE RECOMMANDATION	153
I.1.	Délimitation des marchés de détail des communications	153
I.1.1.	Périmètre des marchés de détail des communications	153
I.1.2.	Délimitation géographique des marchés de détail des communications	157
I.1.3.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	157
I.1.4.	Conclusion	157
I.2.	Délimitation des marchés de gros du transit	158
I.2.1.	Le marché du transit <i>intra</i> territorial	158
I.2.2.	Le marché du transit <i>inter</i> territoires	161
II.	PERTINENCE DES MARCHES POUR UNE REGULATION EX ANTE	162
II.1.	Introduction sur la pertinence des marchés	162
II.2.	Pertinence des marchés de détail des communications	163
II.2.1.	Dans la nouvelle recommandation	163
II.2.2.	Obstacles au développement d'une concurrence effective	163
II.3.	Pertinence des marchés de gros du transit	164
II.3.1.	Dans la nouvelle recommandation	164
II.3.2.	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	164
II.3.3.	Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité	167
III.	CONCLUSION	167

Introduction

Dans la partie précédente, « Analyse des marchés issus de la recommandation », l'Autorité a analysé l'ensemble des marchés identifiés comme pertinents par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007.

Cette troisième et dernière partie concerne l'analyse des marchés régulés durant le premier cycle d'analyse des marchés mais ne faisant plus partie des marchés listés comme susceptibles de faire l'objet d'une régulation *ex ante* selon la nouvelle recommandation, à savoir les marchés de détail des communications et les marchés de gros du transit. Conformément à l'approche préconisée par la recommandation (« modified greenfield approach »), l'analyse de ces marchés, et notamment de leur pertinence pour une régulation *ex ante*, est effectuée compte tenu de la régulation que l'Autorité a décidé d'appliquer dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation ».

I. Délimitation des marchés de la téléphonie fixe exclus de la nouvelle recommandation

Les principes applicables pour la délimitation des marchés ont été précisés dans la partie précédente. Les marchés que l'Autorité définit dans cette dernière partie sont, d'une part, les marchés de détail des communications (marchés 3, 4, 5 et 6 de la première recommandation « marchés pertinents »), et d'autre part, les marchés de gros du transit (marché 10 de la première recommandation « marchés pertinents »).

I.1. Délimitation des marchés de détail des communications

Dans cette section, l'Autorité délimite dans un premier temps le périmètre du marché des communications à partir des accès fixes, elle montre dans un deuxième temps que ces communications sont substituables entre les différents accès fixes, à savoir accès RTC et accès haut débit. L'Autorité montre enfin que les communications associées aux accès fixes sont substituables aux communications passées en « position déterminée » à partir d'un accès mobile.

I.1.1. Périmètre des marchés de détail des communications

L'Autorité a délimité dans la partie précédente les marchés de détail de l'accès au service téléphonique. Elle a démontré que les prestations d'accès et de communications faisaient partie de marchés distincts, du fait notamment de l'existence de la sélection du transporteur, que l'Autorité impose à nouveau à France Télécom pour ce second cycle d'analyse des marchés.

Elle a également établi que les clientèles résidentielle et non résidentielle appartenaient à des marchés de détail distincts. Cette analyse est également valable pour les prestations de communications.

I.1.1.1. Le marché des communications comprend les communications nationales fixe vers fixe, fixe vers mobile et fixe vers l'international

Lors de la création de l'offre de sélection du transporteur, seules les communications interurbaines et internationales étaient éligibles à la présélection et la sélection appel par appel. Les opérateurs de sélection du transporteur n'étaient alors en mesure de concurrencer France Télécom que sur ces

prestations et il existait ainsi plusieurs marchés des communications téléphoniques. Par la suite, les communications locales et fixe vers mobiles ont été incluses dans l'assiette de la sélection du transporteur. Néanmoins, pendant plusieurs années, les offres de communications en sélection appel par appel ont constitué une part importante des offres vendues par les opérateurs alternatifs, et de nombreux usagers, résidentiels et non résidentiels, choisissaient des offres de différents opérateurs pour chaque type de communication. Il s'est ainsi développé une concurrence par type de communication, notamment sur les communications nationales d'une part et les communications internationales d'autre part. Dans sa première analyse des marchés, l'Autorité avait donc estimé qu'il convenait de définir deux marchés distincts pour les communications nationales et internationales.

Depuis, les offres de sélection appel par appel ont connu une décroissance importante et le marché s'est majoritairement orienté vers des offres de communications globales. Sur le segment résidentiel, les usagers achètent ainsi majoritairement des offres de communications en présélection, en VGAST ou en VLB, qui comprennent l'ensemble des destinations. Les offres disponibles sur le marché non résidentiel sont plus variées mais il ne s'y observe pas de véritable distinction entre les achats de communications nationales et internationales.

Ainsi, désormais, les communications à destination de lignes fixe nationales, de lignes mobiles nationales et de lignes internationales, bien que constituant des prestations différentes, sont généralement commercialisées conjointement par les opérateurs. Au vu de ces évolutions des usages sur les marchés des communications téléphoniques, l'Autorité estime qu'il convient de définir, pour la clientèle résidentielle d'une part et pour la clientèle non résidentielle d'autre part, un unique marché des communications.

Cette délimitation semble cohérente du point de vue l'offre. En effet, chaque opérateur propose à ses clients de détail l'ensemble des types de communications. En outre, on constate qu'une grande partie des offres de communications illimitées existantes incluent à la fois les communications locales, nationales et certaines destinations internationales. Ces pratiques indiquent que les opérateurs fournissant ces services de communications sont en concurrence sur un seul et même marché des communications en position déterminée.

Pour ces raisons, l'Autorité estime que les communications nationales et les communications internationales doivent être incluses dans les mêmes marchés, sur le segment résidentiel comme sur le segment non résidentiel.

I.1.1.2. Les communications téléphoniques en position déterminée sont substituables quels que soient les accès auxquels elles sont associées

L'Autorité définit un marché des communications passées depuis une position déterminée. Ce marché comprend les communications passées depuis les accès RTC, les communications passées depuis les accès large bande et les communications passées depuis les mobiles en position déterminée.

I.1.1.2.1 Les communications passées depuis les accès haut débit et les accès RTC sont substituables

L'Autorité a montré dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation » que les accès multiservices n'étaient pas substituables aux accès majoritairement utilisés pour accéder au service téléphonique. Cette non-substituabilité ne s'applique pas en revanche aux communications associées à ces deux types d'accès. En effet, dès lors qu'il dispose d'un abonnement téléphonique et d'un abonnement haut débit incluant un accès VLB, un client peut utiliser indifféremment l'un ou l'autre de ces accès pour téléphoner. Si les communications sont moins chères depuis l'accès VLB (par rapport à l'accès) depuis l'accès classique, le client téléphonera prioritairement en utilisant son accès VLB. Au contraire, dans le cas où le client dispose avec son abonnement téléphonique classique d'une option

tarifaire lui permettant d'obtenir des tarifs plus intéressants que ceux disponibles sur l'accès VLB, il utilisera l'accès classique pour ces communications.

Cette substituabilité n'existe cependant que si la prestation est équivalente en termes de caractéristiques (appel depuis un numéro du plan de numérotation national français vers un numéro d'un plan de numérotation national français ou étranger) et de qualité de service. Les communications VLB, dont la qualité de service est maîtrisée par l'opérateur, sont aujourd'hui d'une qualité très proche de celle des communications classiques. En revanche, il n'en est pas de même pour la « Voix sur Internet » (ci-après dénommée « VOI ») dont le fournisseur de service n'est en général pas le FAI et qui nécessite de disposer d'un ordinateur personnel allumé pour émettre ou recevoir des appels. L'Autorité considère donc que toutes les communications téléphoniques sont substituables, quels que soient les accès fixes auxquelles elles sont associées, à l'exclusion des communications utilisant la VOI.

La Commission européenne indique à ce sujet dans sa note explicative relative à la nouvelle recommandation « marché pertinents » : « *The experience so far under the market review procedure indicates that voice over broadband (VoB) services has increasingly become available across the EU. Substitutability between VoB and narrowband telephony depends on a number of factors such as product characteristics, numbering, quality of service, prices, broadband penetration etc. In countries where broadband penetration is significant, VoB services may exercise a competitive constraint on narrowband telephony services, provided that it is not possible for the incumbent operator to price discriminate between consumers that only have a narrowband connection and consumers that also have a broadband connection. Where substitutability exists, VoB services should be treated as part of the retail calls markets. On the basis of quality differences and product characteristics (e.g. whether conventional handsets can be used and/or whether a connected computer must be switched on in order to receive calls) unmanaged VoB services appear for the time being to be less of a substitute for narrowband telephony than managed VoB, but that distinction may disappear over time as the quality of unmanaged VoB services improves and technical features change.* »

1.1.1.2.2 Les communications résidentielles passées en position déterminée depuis les accès fixes et les accès mobiles sont substituables

L'Autorité a montré dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation » que les accès fixes et les accès mobiles n'étaient pas substituables. Les évolutions observées ces dernières années sur les marchés de détail résidentiels fixes et mobiles, notamment concernant les usages et les offres de détail commercialisées, semblent en revanche indiquer l'existence d'une certaine substituabilité entre les communications associées à ces deux types d'accès, sur le segment résidentiel.

(a) Du point de vue de la demande

Avant la mise en place des premiers réseaux mobiles, les consommateurs ne pouvaient utiliser que leur téléphone fixe pour les communications passées depuis leur domicile. Grâce à la diffusion des mobiles, ces derniers peuvent désormais arbitrer, pour téléphoner depuis leur domicile, entre les communications au départ de leur ligne fixe et celles passées depuis leur ligne mobile. L'Autorité observe par exemple que, lorsqu'ils se trouvent en position déterminée, de nombreux usagers préfèrent passer les communications à destination d'un mobile depuis leur téléphone mobile plutôt que depuis leur ligne fixe.

L'Autorité a d'ailleurs montré dans la partie « Bilan et perspective » que la croissance des communications mobiles avait engendré une décroissance significative des communications passées depuis les lignes fixes. Entre 1998 et 2006, le volume de communications passé depuis les téléphones fixes a diminué d'environ 14 %, soit plus de 16 milliards de minutes. Par ailleurs, le nombre d'abonnements à des services fixes, lui, n'a pas diminué. Sachant qu'en moyenne, les usagers passent environ 30 %³⁵, en volume, de leurs communications mobiles depuis leur domicile, il convient de

³⁵ Selon l'avis 07-A-05 du Conseil de la concurrence.

rapporter la baisse de 16 milliards de minutes sur les volumes de communications fixes à l'apparition d'environ 28 milliards de communications mobiles passées depuis le domicile de l'abonné. Il semble donc que la décroissance des volumes de téléphonie fixe soit directement imputable au développement des services de téléphonie mobile.

L'Autorité estime que les usages et caractéristiques des deux produits sont comparables en position déterminée. Un client, dès lors qu'il dispose d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile, peut utiliser l'un ou l'autre pour des communications téléphoniques en position déterminée. En outre à l'heure actuelle, les différences de qualité entre les communications fixes et mobiles sont faibles.

Il apparaît en conclusion que les deux produits sont suffisamment « interchangeables » en position déterminée : si les communications fixes sont moins chères que les communications mobiles, l'utilisateur utilisera prioritairement son téléphone fixe. A l'inverse, si ce dernier bénéficie avec son téléphone mobile de tarifs plus avantageux, il utilisera son mobile pour ses communications, comme par exemple pour les communications fixe vers mobiles. Il existe ainsi une substituabilité de la demande entre les communications fixes et mobiles depuis une position déterminée.

(b) Du point de vue de l'offre

Les forfaits mobiles incluent généralement les communications vers les fixes et vers les mobiles. De leur côté, de nombreuses offres de communications fixes comprennent également l'ensemble des communications à destination des postes fixes et mobiles. Les opérateurs fixes et mobiles proposent donc des offres de communications dont les assiettes sont très souvent communes lorsque les usagers se trouvent en position déterminée.

En outre, l'apparition d'offres de convergence fixe - mobile, permettant de bénéficier des forfaits de communications VLB illimités depuis un mobile, corrobore l'idée d'une substituabilité. De même, le fait que SFR puisse développer une offre purement mobile (« Happy Zone) afin de concurrencer les forfaits de communications illimitées associées aux services « triple play » tend à démontrer une substituabilité des communications fixes et mobiles depuis le domicile. Ainsi, le développement de ces types d'offres prouve que les opérateurs fixes et les opérateurs mobiles sont dorénavant en concurrence sur les communications passées depuis une position déterminée.

En cas de hausse de prix des communications fixes (respectivement des communications mobiles), les opérateurs mobiles (respectivement les opérateurs fixes) peuvent sans coûts significatifs proposer aux consommateurs leur propre offre de service de communication depuis une position déterminée comme produit de substitution. Il existe donc bien une substituabilité de l'offre entre ses deux services.

(c) Conclusion

L'Autorité considère donc que les communications résidentielles passées en position déterminée depuis un accès fixe, RTC ou large bande, ou un accès mobile sont substituables. En revanche, par définition, les communications passées depuis les lignes fixes et les communications passées en mobilité depuis une ligne mobile ne sont pas substituables.

I.1.1.2.3 Les communications non résidentielles passées depuis les accès fixes et les accès mobiles ne sont pas substituables

L'analyse présentée *supra* pour le segment résidentiel ne s'applique pas au segment non résidentiel. Premièrement, le taux de pénétration du mobile est nettement plus faible sur ce segment. En effet, la majorité des usagers dispose uniquement d'un téléphone fixe professionnel. Or, pour passer leurs appels professionnels en position déterminée, les usagers n'ont pas intérêt, bien au contraire, à utiliser leur ligne mobile personnelle plutôt que leur ligne fixe professionnelle.

Par ailleurs, il apparaît que les usagers disposant à la fois d'une ligne professionnelle fixe et d'une ligne professionnelle mobile utilisent principalement leur ligne fixe pour leurs communications en position déterminée, ce du fait de l'habitude ou de la commodité. Or, n'étant pas directement les

acheteurs de ces services, ces utilisateurs n'ont pas ou très peu d'incitation à modifier leurs usages en fonction des niveaux de prix des services de communications fixe et mobile.

L'Autorité estime par conséquent que les communications non résidentielles passées en position déterminées depuis les lignes fixes et les lignes mobiles ne sont pas substituables.

I.1.2. Délimitation géographique des marchés de détail des communications

Pour délimiter les marchés de détail de l'accès, l'Autorité s'est appuyée sur le fait que le groupe France Télécom était présent, tant pour les prestations de détail que pour les prestations de gros, sur tout le territoire d'analyse, qui comprend la métropole, les départements d'outre-mer et les territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy. L'Autorité a alors estimé que les conditions de concurrence étaient suffisamment proches en métropole, dans les départements d'outre-mer, à Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy pour les intégrer dans les mêmes marchés. Cette analyse s'applique aussi aux marchés de détail des communications, pour lesquels la délimitation géographique retenue correspond par conséquent à la métropole, aux départements d'outre-mer, et aux collectivités territoriales de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy.

I.1.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

France Télécom estime que l'apparition et l'essor des offres de téléphonie fixe couplant accès et communications justifient la fusion des marchés de l'accès et des marchés de communications, lesquels sont séparés dans le projet de décision de l'Autorité. L'opérateur précise par exemple, à propos du marché non résidentiel, que pour les appels d'offres, cette distinction n'est plus pertinente que sur les petits sites.

L'Autorité rappelle que son analyse est conforme à la recommandation de la Commission qui délimite un marché pertinent pour les prestations d'accès et considère les marchés des communications non pertinents pour une régulation *ex ante*. Par ailleurs, une grande partie des utilisateurs achètent encore les prestations d'accès et de communications séparément. La remarque de France Télécom semble pertinente à terme mais ne remet pas en cause l'analyse de l'Autorité à l'horizon du présent exercice. Enfin, l'Autorité souligne que le fait de fusionner les marchés de l'accès et des communications ne modifieraient ni les conclusions sur l'influence significative exercée par France Télécom ni le fait qu'aucun remède n'est appliqué au final au niveau des marchés de détail.

Par ailleurs, France Télécom et SFR contestent l'inclusion des communications passées depuis un mobile en position déterminée dans le marché des communications résidentielles en position déterminée. SFR précise que les usages sont différenciés selon le type d'accès : le téléphone mobile est personnel, il peut être utilisé dans des lieux du foyer non couverts par le fixe ou lorsque la ligne fixe est déjà utilisée. De plus, selon le même acteur, il n'existe pas de substitution d'usage sur la réception des communications, les utilisateurs ne décident pas sur quels accès ils reçoivent leur appel.

L'Autorité ne conteste pas la non-substituabilité des accès fixes et mobiles, ni celle des appels reçus sur les accès fixe d'une part et des appels reçus sur des accès mobiles d'autre part, lesquels sont associés aux marchés de l'accès. Elle estime en revanche qu'il existe une substituabilité des appels *émis* en position déterminée, depuis un accès fixe ou depuis un accès mobile.

I.1.4. Conclusion

L'Autorité délimite deux marchés de détail des communications. Le marché des communications résidentielles comprend l'ensemble des communications résidentielles passées en position déterminée depuis un accès fixe, RTC ou large bande, ou depuis une ligne mobile sur le territoire d'analyse. Le marché des communications non résidentielles comprend l'ensemble des communications non résidentielles passées depuis un accès fixe, RTC ou large bande, sur le territoire d'analyse.

I.2. Délimitation des marchés de gros du transit

Les marchés de gros du transit incluent le marché du transit *intra* territorial (I.2.1) et les marchés du transit *inter* territoires (I.2.2).

I.2.1. Le marché du transit *intra* territorial

I.2.1.1. Délimitation en termes de produits et services

L'Autorité a délimité dans la partie précédente les marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel. Conformément à la recommandation « marchés pertinents » de la Commission européenne, le transit est défini par exclusion des prestations de départ et de terminaison d'appel, pour la constitution d'une communication de bout en bout.

Il correspond ainsi à toute prestation d'acheminement fournie au départ ou à destination d'un commutateur ou routeur local d'un ou de plusieurs opérateurs de boucle locale fixes et fournissant eux-mêmes des prestations de départ et de terminaison d'appel en position déterminée.

Ce marché inclut donc :

- les prestations de transit permettant l'acheminement d'appels entre deux réseaux distincts ;
- les prestations de transit fournies de façon groupée avec des prestations de terminaison d'appel et de départ d'appel, et qui permettent de fournir des prestations de « collecte » ou de « terminaison » de bout en bout telles que les prestations actuelles de France Télécom dites de simple transit et de double transit.

Le territoire d'analyse sur lequel l'Autorité est compétente pour mener ses analyses de marché est constitué de 9 territoires géographiquement distincts : la métropole, chacun des départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Par conséquent, une prestation de transit peut être offerte au sein même d'un de ces territoires (on parlera de transit *intra* territorial), ou entre deux d'entre eux (on parlera de transit *inter* territoires).

Dans son analyse précédente menée en 2005, l'Autorité a analysé distinctement ces deux types de prestations. Cette distinction est toujours valide aujourd'hui et est justifiée par des considérations relevant de critères de substituabilité exposés ci-après.

L'Autorité analyse ici les prestations de transit « *intra* territorial ». En sont ainsi exclues les prestations de transit offertes entre deux des territoires suivants : la métropole, chacun des départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Elle délimitera dans la partie I.2.2 les marchés du transit *inter* territoires.

I.2.1.1.1 Non substituabilité des prestations de transit *intra* territorial avec les prestations de transit *inter* territoires

Comme rappelé ci-dessus, le territoire sur lequel le code des postes et des communications électroniques est composé de plusieurs territoires. Une prestation de transit peut être fournie entre deux équipements de réseau d'un même territoire, ou entre des équipements de réseau situés sur deux de ces territoires.

Pour être en mesure d'offrir des prestations de transit *inter* territoires, un opérateur doit contrôler des infrastructures reliant les différents territoires et particulièrement spécifiques, tels des câbles sous-marins ou des liaisons satellitaires. Au contraire, pour être en mesure d'offrir de telles prestations au sein d'un même territoire, un opérateur n'a pas besoin de contrôler de telles infrastructures.

Du fait de conditions concurrentielles spécifiques à ces infrastructures, l'Autorité estime que les prestations de transit *intra* et *inter* territoires ne sont pas substituables entre elles du côté de l'offre.

Ces prestations sont donc incluses dans des marchés de produits distincts, les produits de transit *intra* territorial et de transit *inter* territorial formant bien deux catégories distinctes.

I.2.1.1.2 Substituabilité entre elles des prestations de transit entre l'ensemble des réseaux de communications électroniques

Un opérateur peut assurer, pour le compte d'un opérateur tiers, un acheminement de trafic en transit entre le réseau de cet opérateur et son propre réseau, ou entre le réseau de cet opérateur et le réseau d'un autre opérateur (on parlera dans ce dernier cas de transit *inter* opérateurs).

Il y a donc autant de produits « transit » que de relations possibles entre les réseaux des différents opérateurs.

Par ailleurs, dans le cas spécifique d'un réseau hiérarchique, les prestations de transit peuvent concerner des segments reliant deux équipements au même niveau (par exemple, un lien CT-CT dans le réseau de France Télécom) et des segments reliant des équipements à des niveaux différents (par exemple, un lien CA-CT dans le réseau de France Télécom).

L'Autorité estime toutefois que toutes ces prestations font partie d'un même marché de produits, et se fonde pour cela sur une analyse de leurs degrés de substituabilité du côté de l'offre et de la demande.

(a) Du côté de la demande

Pour un acheteur de transit, toutes les prestations de transit sont achetées à une même fin : celle de répondre aux objectifs de connectivité avec l'ensemble des réseaux et des utilisateurs.

Ainsi, le fait qu'une prestation donnée ne permette que la connectivité avec le réseau d'un seul opérateur ou avec une partie seulement d'un réseau hiérarchique ne peut en soi justifier d'isoler cette prestation dans un marché spécifique du transit vers ledit réseau ou dans un marché spécifique du transit sur un segment du réseau hiérarchique.

(b) Du côté de l'offre

De même, les prestations de transit au départ et à destination de l'ensemble des réseaux des opérateurs sont généralement vendues ensemble, dans des offres globales.

Il est toutefois possible que l'opérateur qui vend ces prestations ne soit pas capable d'assumer techniquement l'acheminement au départ ou à destination des réseaux de certains opérateurs, avec lesquels il n'est pas interconnecté. Dans ce cas, cet opérateur peut sous-traiter la prestation à un opérateur techniquement à même de l'assurer. Cela explique qu'il existe des conditions concurrentielles différentes pour la fourniture des prestations de transit, selon les réseaux entre lesquels l'acheminement de trafic est assuré. Cette variété de conditions concurrentielles ne justifie toutefois pas la définition de marchés de produits distincts.

De même et à titre d'exemple, il est possible qu'un opérateur de transit n'ait pas raccordé l'ensemble des CA de France Télécom. Il pourra néanmoins proposer une offre de transit globale vers tous les CA de France Télécom en sous-traitant les segments CT-CA sur lesquels il n'a pas de lien propre à un opérateur techniquement à même de l'assurer.

Cette analyse rejoint d'ailleurs celle conduite par la Commission européenne sur le marché du transit dans sa première recommandation : « *même s'il est probable que certains éléments de ce marché de services de transit deviendront concurrentiels plus rapidement que d'autres, (...) on ne peut pas partir du principe que certaines formes d'acheminement d'appels commutés (d'un opérateur historique vers*

le réseau d'un nouvel arrivant) sont automatiquement différentes des autres formes d'acheminement d'appels commutés (entre les réseaux de deux nouveaux arrivants) ».

De même, comme le précise encore la Commission européenne, la délimitation des marchés, d'une part, et la définition et l'application de mesures correctrices, d'autre part, sont deux questions qui doivent s'envisager séparément. Ainsi, la nécessité de remédier à des difficultés spécifiques liées à la fourniture de certaines prestations d'un marché plus vaste ne justifie pas en elle-même la définition d'un marché de produit spécifique pour ces prestations.

(c) Conclusion

L'Autorité considère qu'il existe un marché de produits de l'acheminement de tout trafic bande étroite acheminé en transit entre deux points d'interconnexion situés sur le même territoire, quels que soient leurs réseaux d'appartenance et leurs niveaux hiérarchiques.

I.2.1.2. Délimitation en termes géographiques

Les « lignes directrices » de la Commission européenne, paragraphe 57, soulignent que « *la délimitation géographique des marchés s'effectue suivant les mêmes principes que ceux indiqués [dans la partie relative à la délimitation des marchés de produits] pour l'appréciation des possibilités de substitution du côté de l'offre et de la demande en cas d'augmentation des prix relatifs* ». La Commission européenne préconise ainsi l'utilisation du « *test du monopoleur hypothétique* » tel que précisé en introduction à la présente décision.

L'Autorité constate que le raccordement des commutateurs d'abonnés de France Télécom est effectivement plus développé dans certaines zones que dans d'autres. Cela étant, une analyse des possibilités de substitution du côté de l'offre suffit à montrer qu'en cas d'augmentation des prix relatifs des prestations de transit de France Télécom sur certaines zones, des opérateurs feront le choix de raccorder quelques commutateurs d'abonnés supplémentaires, pour proposer des offres compétitives d'acheminement en transit. Par conséquent, sur la base de la conduite systématique d'un tel test du monopoleur hypothétique, aucune frontière ne peut être clairement identifiée entre « zones de forte densité de raccordement » et « zones de faible densité de raccordement ».

Les différences de niveau de raccordement s'expliquent par ailleurs par l'importance des volumes de trafic acheminés sur ces zones par des opérateurs alternatifs, ou, autrement dit, par la prise de parts de marché au niveau des marchés de détail par les opérateurs alternatifs (le trafic au départ des abonnés de France Télécom reste captif). En aucun cas ces différences ne peuvent s'expliquer par des facteurs structurels justifiant une segmentation géographique des marchés de gros. En conséquence, les niveaux de raccordement des opérateurs alternatifs pourront évoluer en fonction du développement de la concurrence sur les marchés de détail, lesquels ont été définis sur le territoire d'analyse.

L'Autorité estime par ailleurs que les conditions concurrentielles de la fourniture du transit *intra* territorial sont homogènes sur l'ensemble du territoire d'analyse. En outre, il n'existe pas d'instruments juridiques législatifs ou réglementaires justifiant de déterminer des zones géographiques distinctes.

L'Autorité estime qu'il est donc nécessaire de définir le marché du transit *intra* territorial sur le territoire d'analyse.

I.2.1.3. Conclusion

L'Autorité définit par conséquent le marché du transit *intra* territorial sur le territoire d'analyse. Il inclut les prestations permettant l'acheminement de tout trafic bande étroite acheminé en transit entre deux commutateurs ou routeurs, quels que soient leurs réseaux d'appartenance et leurs niveaux hiérarchiques.

I.2.2. Le marché du transit *inter* territoires

L'Autorité analyse à présent les prestations de transit *inter* territoires.

Ces prestations présentent des caractéristiques propres du fait de l'utilisation d'infrastructures de transmission spécifiques telles que des câbles sous-marins ou des liaisons satellitaires.

I.2.2.1. Délimitation en termes de produits et services

Les éléments principaux justifiant la définition des marchés pertinents du transit *inter* territoires sont :

- La non-substituabilité avec les prestations de transit *intra* territorial ;
- La substituabilité des prestations réciproques « territoire 1 → territoire 2 » et « territoire 2 → territoire 1 » ;
- La non-substituabilité entre elles des prestations sur les différentes relations retenues.

I.2.2.1.1 Non-substituabilité des prestations de transit *inter* territoires et des prestations de transit *intra* territorial

L'Autorité a déjà justifié le fait que les prestations d'acheminement de trafic en transit entre deux commutateurs d'un même territoire ne sont pas substituables avec les prestations de transit *inter* territoires.

I.2.2.1.2 Substituabilité des relations réciproques « territoire 1 → territoire 2 » et « territoire 2 → territoire 1 »

L'Autorité estime que, du côté de l'offre, les prestations d'acheminement d'un territoire 1 à un territoire 2 et celles consistant à acheminer le trafic en sens inverse, du territoire 2 vers le territoire 1, sont substituables.

En effet, un opérateur possédant les moyens de production nécessaires à l'acheminement de trafic dans un sens est en mesure, sans avoir à les modifier de manière substantielle et coûteuse, d'acheminer du trafic dans l'autre sens.

Les marchés de « relations de transit » définis ici seront donc systématiquement bidirectionnels.

I.2.2.1.3 Non-substituabilité des prestations d'acheminement sur des relations distinctes

Pour les mêmes raisons que celles invoquées pour justifier une définition distincte du marché du transit *intra* territorial et fondées sur des logiques de non substituabilité du côté de l'offre, on doit considérer, concernant ces prestations de transit *inter* territoires, que les différentes relations existantes, à savoir par exemple Métropole – Réunion, Métropole – Guyane, Guyane – Réunion, etc., ne font pas non plus partie d'un marché pertinent unique.

En effet, si un opérateur est par exemple présent sur le marché de la fourniture de prestations de transit entre la métropole et la Réunion, il ne pourra, sans investir de manière conséquente, acquérir les moyens de production nécessaires à l'acheminement de trafic entre la métropole et la Guyane.

Il faudrait donc définir autant de marchés pertinents que de relations de transit entre deux territoires.

L'Autorité estime toutefois que certaines prestations ne doivent pas faire l'objet de marchés pertinents spécifiques. En effet, au vu des informations dont elle dispose et des volumes de trafic en cause, il apparaît qu'une prestation de transit entre un territoire 1, situé sur l'Océan Indien (Réunion ou Mayotte) et un territoire 2, situé de l'autre côté de l'Océan Atlantique (Guadeloupe, Martinique, Guyane ou Saint-Pierre-et-Miquelon), se découpe en fait en une prestation de transit entre le territoire 1 et la métropole et une prestation de transit entre la métropole et le territoire 2.

De même, une prestation de transit entre Saint-Pierre-et-Miquelon et la Guyane, la Martinique ou la Guadeloupe, se découpe de manière analogue en une prestation de transit Saint-Pierre-et-Miquelon – métropole et métropole – Guyane (ou métropole – Martinique ou métropole – Guadeloupe).

Enfin, ce fonctionnement est également valable pour les communications entre Mayotte et la Réunion car il n'existe *a priori* pas de liaisons directes entre ces deux territoires.

Il n'est par conséquent pas justifié d'identifier comme marchés pertinents les prestations d'acheminement de trafic sur les relations Réunion – Guadeloupe, Réunion – Guyane, Réunion – Martinique, Réunion – Saint-Pierre-et-Miquelon, Réunion – Mayotte, Mayotte – Guadeloupe, Mayotte – Guyane, Mayotte – Martinique, Mayotte – Saint-Pierre-et-Miquelon, Guyane – Saint-Pierre-et-Miquelon, Martinique – Saint-Pierre-et-Miquelon et Guadeloupe – Saint-Pierre-et-Miquelon.

I.2.2.2. Délimitation en termes géographiques

La délimitation des marchés *inter* territoires en termes de produits et de services correspond également par nature à leur délimitation géographique.

I.2.2.3. Conclusion

L'Autorité définit donc les marchés du transit *inter* territoires comme étant les marchés des prestations permettant l'acheminement d'appels bande étroite entre deux points d'interconnexion situés de part et d'autre de chacune des relations suivantes :

- métropole – Martinique ;
- métropole – Guadeloupe ;
- métropole – Guyane ;
- métropole – Réunion ;
- métropole – Mayotte ;
- métropole – Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- Guadeloupe – Martinique ;
- Guadeloupe – Guyane ;
- Guyane – Martinique.

II. Pertinence des marchés pour une régulation ex ante

La notion de pertinence des marchés pour une régulation *ex ante* a été définie dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents » en date du 17 décembre 2007.

II.1. Introduction sur la pertinence des marchés

L'Autorité a cité les principes permettant de décider de la pertinence des marchés pour une régulation *ex ante* dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents ».

Elle rappelle ici que l'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité doit définir les marchés pertinent pour l'application d'une régulation *ex ante*, « *au regard notamment des obstacles au développement d'une concurrence effective* ».

Par ailleurs, pour définir les marchés de la téléphonie fixe pouvant être considérés pertinents pour une régulation sectorielle, les recommandations « marchés pertinents » de la Commission européenne s'appuient sur trois critères :

- la présence de barrières à l'entrée élevées et non provisoires ;
- l'absence d'évolution vers une situation de concurrence effective ;
- l'efficacité insuffisante du droit de la concurrence.

Le paragraphe 36 des lignes directrices de la Commission européenne susvisées indique que l'Autorité n'est pas tenue de démontrer que des marchés ne faisant plus partie de la liste de la recommandation « marchés pertinents » la Commission européenne ne sont pas pertinents. Toutefois, elle montrera dans cette partie qu'il convient de ne plus appliquer de régulation *ex ante* aux marchés du transit ni aux marchés de détail des communications.

II.2. Pertinence des marchés de détail des communications

II.2.1. Dans la nouvelle recommandation

La Commission européenne explique dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007 qu'il convient généralement d'analyser les marchés du plus amont au plus aval. Elle précise que l'analyse de la pertinence des marchés aval doit se faire au vu de la régulation appliquée en amont.

Concernant plus spécifiquement les marchés de détail des communications, elle estime qu'ils ne sont plus pertinents pour une régulation *ex ante* : « *Wholesale regulation, including Carrier Selection and Carrier Pre-Selection obligations, significantly reduce the barriers to enter these markets. This is evidenced by large scale market entry of alternative operators across Europe, to the detriment of incumbents which overall have been losing significant market share. Market entry of operators based on Carrier Selection, Carrier Pre-Selection and Wholesale line rental, in combination with VoB services in Member States where there is significant broadband penetration, imply that overall in the EU, retail fixed calls markets tend towards effective competition. Potential restrictions of competition may still arise, for example through price squeeze strategies of incumbent operators that remain dominant on related upstream markets. However, where such strategies constitute an abuse of dominance, competition law provides the appropriate instruments to deal with such market failures. [...] Therefore, the retail calls markets are no longer considered susceptible to ex ante regulation on an EU-wide basis* »³⁶.

II.2.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective

Dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents », l'Autorité maintient l'obligation imposée à France Télécom d'offrir une prestation de sélection du transporteur ainsi que de vendre en gros de l'accès au service téléphonique.

Comme le souligne la Commission européenne, l'existence de ces offres permet de réduire sensiblement les barrières à l'entrée des marchés de détail des communications. La mise en place d'une offre fondée sur la sélection du transporteur ou la VGAST ne demande en effet que très peu d'investissements, les opérateurs n'étant pas tenus de déployer un réseau étendu, mais simplement de mettre en place une interconnexion avec le réseau de France Télécom.

Par ailleurs, la France a connu un développement particulièrement important des services de voix sur large bande résidentiels. Les communications VLB représentent en 2006 environ 28 % du volume global de communications fixes résidentielle passées depuis le territoire d'analyse. Ces services

³⁶ Source : Note explicative de la Commission sur sa recommandation du 17 décembre 2007.

exercer une pression concurrentielle particulièrement importante sur les marchés de la téléphonie. Or, sur le segment des services VLB résidentiels, la concurrence est importante avec 68 % d'offres souscrites auprès d'opérateurs alternatifs.

Grâce au développement de la sélection du transporteur, de la VGAST et des offres de VLB, la part des marchés des concurrents de France Télécom a nettement crû sur les marchés de détail des communications. En 2006, les communications fixes vendues par les opérateurs alternatifs représentaient environ 40 % du volume total des communications fixes, résidentielles et non résidentielles.

L'Autorité estime en conclusion que du fait de l'existence des offres de sélection du transporteur et de VGAST, qui ont pu être calibrées au cours du premier cycle d'analyse des marchés, il n'existe plus de barrières significatives à l'entrée sur les marchés des communications. Elle note en outre que les parts de marchés de la concurrence connaissent une croissance forte sur ces marchés avec d'une part les offres RTC fondées sur la sélection du transporteur ou la VGAST³⁷ et d'autre part, sur le marché résidentiel, les services de VLB offerts notamment en dégroupage, bitstream ou sur des infrastructures propres telles que la fibre. Elle estime que ces parts de marchés sont vouées à continuer de croître jusqu'à l'établissement d'une concurrence effective et durable sur les marchés des communications.

Etant donné l'ensemble de ces considérations, l'Autorité estime qu'il n'existe pas d'obstacle au développement d'une concurrence effective sur les marchés de détail des communications qui ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

II.3. Pertinence des marchés de gros du transit

II.3.1. Dans la nouvelle recommandation

La Commission européenne explique dans la note explicative de sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » que du fait du développement des infrastructures de transport longue distance des opérateurs alternatifs, ceux-ci sont ou seront bientôt en mesure de proposer des services de transit concurrençant les services de l'opérateur historique et que, par conséquent, d'un point de vue prospectif a minima, le critère de présence de barrières à l'entrée élevées et durables ne serait plus respecté :

« However, the situation is evolving as both alternative long-distance infrastructures and networks are built and developed, and as incumbents upgrade their core networks. On the one hand, incumbents may still have significant scale advantages helped by their large sunk investments and their greater network reach. On the other hand, as there is evidence of alternative operators successfully investing in long-distance networks, entry barriers can no longer be said to be high and non-transitory. [...] »

In any event, since the assessment for the forward-looking period is that this market does not in general satisfy the first criterion, the market for wholesale transit services is withdrawn from the recommended list. »

La Commission européenne en a conclu que le marché du transit devait être retiré de la liste des marchés pertinents.

II.3.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

L'Autorité confirme l'analyse générale de la Commission européenne et considère que sur les marchés du transit délimités ci-dessus et estime qu'il n'existe pas aujourd'hui d'obstacles au développement

³⁷ Ou encore en raccordement direct pour certains clients du marché professionnel.

d'une concurrence effective. L'Autorité explique ci-dessous les raisons l'ayant conduit à tirer ces conclusions.

II.3.2.1. L'absence de goulot d'étranglement

Les prestations de transit, *intra* territorial et *inter* territoires, ne constituent pas un goulot d'étranglement durable, à l'inverse des prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel.

Dans la mesure où les prestations de transit concernent l'acheminement entre deux points d'interconnexion (de deux opérateurs ou de deux niveaux hiérarchiques différents) et que le nombre de ces points d'interconnexion reste relativement limité (la plupart des opérateurs proposent entre 1 et une dizaine de points d'interconnexion et rarement plus de 20 points, à l'exception de France Télécom), le raccordement de deux points d'interconnexion est possible pour un opérateur alternatif. En revanche, il est probable que la mise en place de ce raccordement (et notamment du fait des coûts de génie civil) sera conditionnée par l'existence de volumes suffisants sur ce lien. Il convient à cet égard de noter que le volume de communications acheminé par un opérateur de transit n'est pas nécessairement fonction de sa part de marché de détail et que des volumes importants peuvent donc être atteints, y compris par un opérateur alternatif.

II.3.2.2. Marché du transit *intra* territorial

Comme présenté dans la partie « Bilan et perspectives » de cette analyse, le fonctionnement du marché du transit *intra* territorial tel que défini ci-dessus montre qu'il existe aujourd'hui plusieurs opérateurs proposant des alternatives à l'achat de prestations de transit à France Télécom.

En particulier, l'analyse des parts de marché montre que celle de France Télécom sur l'ensemble du marché du transit *intra* territorial est passée en-dessous de 50 % et est devenue inférieure à celle de Neuf Cegetel. Cette situation concerne en particulier le segment du marché du transit vers les abonnés de France Télécom et du transit vers les opérateurs de réseaux mobiles. De plus, sur ces segments, les autres infrastructures de raccordement des points d'interconnexion de France Télécom et des opérateurs mobiles, si elles sont moins étendues que celles de Neuf Cegetel ou de France Télécom, sont en cours d'extension et les parts de marché de ces acteurs sont susceptibles de croître s'ils souhaitent intervenir sur le marché du transit.

Sur le segment du transit vers les opérateurs fixes tiers, l'Autorité constate que la part de marché de France Télécom reste importante mais en forte décroissance en 2007, année au cours de laquelle les opérateurs alternatifs ont commencé à mettre en place des interconnexions directes. L'Autorité estime, à la lumière des informations dont elle dispose, qu'à la fin 2008, un opérateur alternatif pourra acheminer directement 95 % des communications vers les opérateurs alternatifs fixes et que deux autres opérateurs pourront acheminer 80 % de ce même trafic. Les conditions pour l'établissement d'une concurrence effective et durable sont donc en train de se mettre en place.

Enfin, concernant le transit vers les petits opérateurs fixes alternatifs, les volumes acheminés ne justifient pas aujourd'hui l'investissement d'opérateurs alternatifs dans des interconnexions directes et France Télécom reste le seul opérateur à proposer ces prestations. Néanmoins, ces cas sont destinés à rester très limités en termes de volumes car la croissance des volumes traités par un opérateur dans ce cas entraînera mécaniquement la rentabilisation d'interconnexions directes avec d'autres opérateurs alternatifs. De plus, comme cela a été montré dans la partie « Bilan et perspectives », les interconnexions directes avec des transitaires alternatifs au départ de ces petits opérateurs se mettent en place très facilement et alors que les volumes sont encore très faibles. Une fois cette interconnexion en place, et en cas de hausse du tarif de transit de France Télécom vers cette destination, il est aisé à l'opérateur transitaire en question de bilatéraliser cette interconnexion pour proposer des prestations de transit à destination de cet opérateur. Enfin, un transitaire alternatif peut commercialiser une offre complète de transit vers tous les opérateurs en s'appuyant sur les prestations de transit de France Télécom pour acheminer les appels vers les opérateurs qu'il ne raccorde pas directement.

En conclusion, l'Autorité estime qu'il n'existe pas d'obstacles au développement d'une concurrence effective ni de barrières à l'entrée durables et élevées sur le marché du transit *intra* territorial et que ce marché n'est pas pertinent pour une régulation *ex ante*.

II.3.2.3. Marchés du transit *inter* territoires

L'Autorité a modifié par la décision n° 07-0744 en date du 11 septembre 2007 les obligations portant sur France Télécom sur ces marchés du transit inter territoires. Dans l'analyse qui a conduit à l'adoption de cette décision, l'Autorité a notamment constaté la présence d'offres de gros de capacités sur la plupart des marchés identifiés dans la présente analyse, ces offres de gros permettant à des opérateurs alternatifs de construire des prestations de gros de transit inter territoires compétitives. Ces offres de capacité sont par ailleurs régulées par la décision d'analyse de marchés n° 06-0592 en date du 26 septembre 2006

L'analyse de la pertinence des marchés du transit *inter* territoires doit se faire au regard des arguments développés au moment de l'adoption de la décision n° 07-0744.

II.3.2.3.1 Pour les marchés du transit Métropole – Guadeloupe, Métropole – Martinique, Métropole – Guyane, Métropole – Réunion, Guadeloupe – Martinique, Guadeloupe – Guyane et Martinique – Guyane

Dans son analyse menée en 2007, l'Autorité relève que « *Ces marchés [Métropole – Guadeloupe, Métropole-Martinique et Métropole-Guyane] se caractérisent par des offres alternatives à celles de France Télécom et pour lesquelles les niveaux de prix sont plus compétitifs que ceux de France Télécom. En outre, le marché est fluide, voire volatil, certains acheteurs changeant de fournisseurs très régulièrement, en fonction de l'évolution des prix, de la qualité des offres disponibles et des mécanismes de négociation. Contrairement à l'offre de France Télécom, certaines offres peuvent être conditionnées à un engagement de volume sur le trafic écoulé. Ces offres sont fournies par des opérateurs disposant d'une présence internationale et assurant traditionnellement des prestations de transit international, mais aussi par des acteurs disposant de participations dans des consortiums propriétaires d'infrastructures (cf. infra) ou encore par des opérateurs ayant développé par le passé des infrastructures pour leurs propres besoins et les mettant aujourd'hui à disposition des acheteurs dans un souci de rentabilité des ressources disponibles.*

Néanmoins, plusieurs de ces acteurs n'opèrent sur ce marché qu'en achetant, sur ce même marché, les prestations, éventuellement à la capacité, pour les revendre à la minute en fonction du taux d'occupation de la ressource de transit ainsi constituée. »

Ce contexte concurrentiel s'explique par la présence d'offres de capacité régulées et accessibles à tout opérateur de transit. Ces offres de capacité sont également utilisées pour les marchés intra-Antilles, sur lesquels l'Autorité constatait de plus l'existence de solutions d'autofourniture pour certains opérateurs. Enfin, le transit métropole-Réunion s'appuyait également sur un câble sous-marin opéré par France Télécom et pour lequel les tarifs de son offre de capacité sont orientés vers les coûts.

L'ensemble de ces éléments a conduit l'Autorité à alléger les obligations pesant sur France Télécom pour ses prestations de transit sur ces marchés. Suite à cette décision, France Télécom a légèrement baissé ses tarifs « catalogue », sans que l'Autorité ne constate l'apparition de problèmes concurrentiels.

Par conséquent et au regard de ces derniers développements, l'Autorité estime qu'il n'existe plus d'obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés et que ces marchés ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

II.3.2.3.2 Pour les marchés du transit Métropole-Mayotte et Métropole-Saint-Pierre-et-Miquelon

Sur ces marchés, les volumes acheminés sont structurellement très faibles et il est donc a priori difficile pour un opérateur alternatif de constituer des offres concurrentes de celles de France Télécom.

En l'absence de régulation *ex ante*, France Télécom pourrait donc augmenter unilatéralement ses tarifs sans que des solutions alternatives ne soient disponibles. Néanmoins, un tel comportement ne manquerait pas d'être identifié par les opérateurs alternatifs et porté devant les autorités de concurrence comme abus de position dominante. De plus, aucun opérateur ne s'est spécialisé sur le marché de détail dans les communications vers ces destinations et les volumes concernés représentent une part infime des communications commercialisées par les opérateurs. Sans préjuger d'un éventuel abus de position dominante de France Télécom, un tel comportement de France Télécom ne serait donc pas à même de mettre en péril l'activité des autres opérateurs. Par conséquent, le droit commun de la concurrence devrait suffire à traiter les éventuels problèmes concurrentiels sur ces marchés.

En tout état de cause, et compte tenu de la régulation passée appliquée par l'Autorité, celle-ci restera très vigilante sur l'évolution des conditions de marché sur ces marchés et pourra saisir elle-même, le cas échéant, les autorités de concurrence.

En conclusion, l'Autorité estime donc que qu'il n'existe plus d'obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés et que ces marchés ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

II.3.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité

Verizon exprime ses inquiétudes sur la dérégulation des marchés du transit vers France Télécom et vers les opérateurs mobiles. Ces craintes sont relatives à l'apparition sur ces marchés d'un duopole France Télécom Orange et Neuf Cegetel - SFR. Neuf Cegetel considère que plusieurs problèmes, notamment concurrentiels, demeurent sur les marchés du transit et formule quelques demandes sur la régulation de ces marchés. Il s'agit par exemple du maintien de la régulation du transit depuis les DOM en orientation vers les coûts et de la réalisation par France Télécom d'une intermédiation financière en cas de collecte en transit à destination des numéros SVA.

L'Autorité signale que la position des deux plus gros acteurs sur le marché du transit est contestable par les nombreux opérateurs ayant déployé un réseau suffisamment capillaire, y compris par les opérateurs qui, à ce jour, n'ont pas choisi d'utiliser leur réseau pour vendre des prestations de transit. Il n'existe donc plus de barrières à l'entrée justifiant la pertinence des marchés du transit pour une régulation *ex ante*.

Par ailleurs l'Autorité estime que les problèmes mentionnés par Neuf Cegetel ne sont pas de nature à remettre en cause l'analyse de l'Autorité, notamment du fait de la régulation appliquée au niveau des prestations amont de services de capacité. L'Autorité étudiera néanmoins les éléments d'information additionnels qui pourront être apportés par les acteurs sur le fonctionnement de ce marché et, d'une manière générale, maintiendra son attention sur le marché du transit.

III. Conclusion

Au vu de la situation concurrentielle existant sur ces marchés ainsi que de la régulation appliquée en amont, l'Autorité estime qu'il ne convient plus de réguler *ex ante* les marchés de détail des communications ni l'ensemble des marchés du transit. Il semble qu'il n'existe plus, sur ces marchés, d'obstacles au développement d'une concurrence effective. Cette analyse est conforme à la nouvelle recommandation de la Commission européenne.

ANNEXES

**Annexe A : Liste des opérateurs de boucle locale autres que France Télécom concernés
par la présente analyse des marchés de la téléphonie fixe**

Opérateurs

AIC NETWORK
ALTITUDE DEVELOPPEMENT
B3G
BJT PARTNERS
BOUYGUES TELECOM
BRETAGNE TELECOM
BT FRANCE
CLEMCOM LIMITED
COLT TELECOMMUNICATIONS FRANCE
COMLETEL
DAUPHIN TELECOM
EL HADRI TELECOM
EST VIDEOCOMMUNICATION
FINAREA
FRANCE CITE VISION
FREE
FRNET2
GROUPE HGT
HUB TELECOM
IC TELECOM
INITIALES ON LINE
INTERCABLE REUNION
IPNOTIC TELECOM
ITN FRANCE
KAST TELECOM
LEGOS - LOCAL EXCHANGE GLOBAL OPERATION SERVICES
LEONIX TECHNOLOGIES
LONG PHONE
MAGIC FIL TELECOM SAS
MEDIASERV
MOBIUS
NEUF CEGETEL
NUMERICABLE
OPTION SERVICE
ORNIS
OUTREMER TELECOM
OVH
OXIP
PHONE SYSTEMS & NETWORK
PRECEPTEL
PRIMUS
PROSODIE
RMI
SAS SPM TELECOM
SENSO TELECOM
SFR
SOCIETE D'ECONOMIE MIXTE E TERA
TELECOM ITALIA

VERIZON
WAYS.COM
WENGO
WLL ANTILLES/GUYANE
WLL REUNION

Annexe B : Liste minimale des éléments devant figurer dans l'offre technique et tarifaire « Interconnexion et accès Téléphonie fixe », et conditions d'évolution de l'offre

1. Mode de publication, modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau

a) Mode de publication

Cette offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès sera publiée sur un site Internet librement accessible. L'annexe décrivant la liste des points d'interconnexion de France Télécom et leur localisation pourra être de diffusion restreinte à l'usage des seuls opérateurs de communications électroniques.

b) Modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau

Sauf décision contraire de l'Autorité, et sous réserve des dispositions de l'article D. 99-7 du code des postes et des communications électroniques, toute évolution de l'offre technique et tarifaire décidée par France Télécom et toute modification d'architecture de son réseau devront faire l'objet d'un préavis raisonnable. Ce préavis sera de 1 mois minimum, sauf en cas de baisse tarifaire d'une prestation soumise à une obligation tarifaire d'orientation vers les coûts, et sera porté au minimum à :

- 1 an, en cas d'évolution ou de modification de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations inscrites à cette offre de modifier ou adapter leurs propres installations ;
- 3 mois, en cas d'évolutions tarifaires.

c) Entrée en application des modalités de la première offre publiée en vertu de la présente analyse des marchés de la téléphonie fixe

Par dérogation aux dispositions du point précédent, les modalités techniques et tarifaires prévues à l'offre de référence publiée au plus tard un mois après la notification de la décision qui sera prise entreront en vigueur 2 mois après la date de publication de l'offre, en cas d'évolution tarifaire par rapport à l'offre technique et tarifaire d'interconnexion en vigueur à la date de ladite décision.

2. Informations générales

- Les coordonnées des entités chargées des relations commerciales, contractuelles et techniques avec les opérateurs tiers.

3. Niveau de détail minimum de la description des offres de France Télécom figurant à la présente offre technique et tarifaire

a) Items généraux

- l'intégralité des conditions de souscription de l'offre, notamment statutaires, financières et contractuelles, applicables lors de toute commande, modification ou résiliation des prestations.

b) Informations préalables

- Organisation et architecture du réseau, avec les différents commutateurs ou routeurs, la description des zones géographiques de desserte, et les zones tarifaires associées ;
- Protocoles de transmission proposés pour l'interconnexion ;
- Éléments du réseau auxquels l'accès et l'interconnexion sont proposés, couvrant notamment les éléments suivants :
 - commutateurs de raccordement d'abonnés,

- commutateurs de transit,
- routeurs pertinents.
- Informations permettant la localisation des points physiques d'interconnexion et d'accès ;
- Modalités d'accès aux informations préalables plus détaillées concernant ces équipements.

c) Caractéristiques techniques des services d'interconnexion et d'accès et des prestations connexes

- La description complète des prestations ;
- la description complète des interfaces d'interconnexion et d'accès ;
- la description complète des modalités d'acheminement du trafic.

d) Modalités d'accès à l'offre

- Les conditions contractuelles types d'accès aux différentes offres, les restrictions d'utilisation ;
- les conditions contractuelles types de commande et de livraison des ressources physiques ou logicielles nécessaires à l'interconnexion des réseaux : informations nécessaires à la commande, conditions de suspension des engagements, etc. ;
- les conditions contractuelles types de mise en œuvre des modifications physiques ou logiques de l'interconnexion ou de l'accès ;
- les processus de commande et de résiliation ;
- les processus de signalisation et de rétablissement des dysfonctionnements constatés ;
- les conditions de partage des installations liées à la colocalisation des équipements et au raccordement physique des réseaux ;
- la liste des prestations faisant l'objet d'offres sur mesure ou de devis préalables.

e) Qualité de service

- Les conditions contractuelles types de qualité de service standard des prestations fournies et des options de qualité de service renforcées qui peuvent être souscrites ;
- les délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources ;
- les indemnités prévues en cas de non-respect des engagements de qualité de service, et notamment en cas de non-respect des délais de résolution de problèmes et de retour au service normal ;

f) Grille tarifaire

- L'intégralité des conditions tarifaires, notamment les tarifs, acomptes et pénalités en cas de manquements imputables à France Télécom, relatives aux prestations d'interconnexion et d'accès - y compris les prestations associées - figurant à l'offre de référence.

En particulier, seront précisées les conditions tarifaires :

- des souscriptions et modifications des offres,
- des conditions des options de qualité de service souscrites,
- des informations préalables.

g) Sécurisation du trafic et intégrité des réseaux

- Les mesures appliquées pour assurer l'intégrité des réseaux ;
- Les mesures transitoires appliquées en cas de dysfonctionnement d'éléments du réseau de France Télécom pour assurer le maintien de la fourniture des prestations d'accès ou d'interconnexion ;

- Les conditions de rétablissement des prestations d'accès ou d'interconnexion suite à une panne, notamment les délais ;
- Les conditions, notamment de sécurisation de trafic, offertes par France Télécom aux autres opérateurs afin de limiter les risques d'engorgement de trafic au niveau de certains points d'interconnexion.

4. Les offres d'acheminement des communications

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès les prestations suivantes, au titre de l'acheminement des communications vocales ou de données, au départ ou à destination des utilisateurs y compris des publiphones, raccordés au réseau de France Télécom :

- une offre de départ d'appel accessible depuis l'ensemble des points d'interconnexion de France Télécom, pour l'ensemble des types de trafic ;
- une offre de collecte de trafic Internet en bande étroite au départ de son réseau, accessible à l'ensemble de ses commutateurs de raccordement d'abonnés, et incluant :
 - une offre tarifée à la durée ;
 - une offre tarifée au forfait (Interconnexion Forfaitaire pour l'accès à Internet, « IFI »), avec possibilité de débordement du trafic issu des faisceaux d'interconnexion livrés aux commutateurs d'abonnés sur des faisceaux tarifés à la durée ;
- une offre de terminaison d'appel accessible depuis l'ensemble points d'interconnexion pertinents de France Télécom.

Pour l'ensemble des prestations mentionnées ci-dessus, France Télécom distinguera le cas échéant dans son offre tarifaire le prix de la prestation de transit de celui de la prestation de départ d'appel ou de terminaison d'appel.

5. Sélection du transporteur

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de sélection du transporteur appel par appel et de présélection des communications au départ de son réseau.

6. VGAST

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique, dans les conditions précisées dans la décision n° 06-0162.

Concernant l'offre de VGAST, France Télécom détaillera notamment, dans son offre « Interconnexion et accès Téléphonie fixe », l'ensemble des prestations décrites dans la décision n° 06-0162, leurs conditions techniques et tarifaires, et les processus de commande.

7. Les prestations d'accès ou de moyens associés

Pour assurer leur activité d'acheminement de communications électroniques de bout en bout, les opérateurs alternatifs doivent acheter des prestations d'interconnexion et d'accès. Par conséquent, les offres d'interconnexion et d'accès incluent un ensemble de prestations élémentaires dont la fourniture est nécessaire au bon acheminement des communications des opérateurs alternatifs et à leur activité. Ces prestations associées comprennent *notamment* les prestations de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès, la facturation pour compte de tiers et la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires à un opérateur alternatif pour exercer son activité.

a) Facturation pour compte de tiers et offre de reversement

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de reversement qui portera sur les communications issues de l'ensemble des lignes d'abonnés et des publiphones raccordés à son réseau, vers les fournisseurs de services à fonctionnalités complémentaires et avancés raccordés par des réseaux tiers, et incluant notamment les services libre-appels, les services à paliers bas et intermédiaires et les services à paliers élevés, y compris les services d'accès à Internet en bande étroite et les services de renseignements téléphoniques.

b) Accès aux sites ouverts à l'interconnexion et l'accès

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès les prestations connexes d'accès aux sites d'interconnexion suivantes :

- une offre de colocalisation (physique et, le cas échéant, distante et virtuelle) des équipements des opérateurs tiers dans les locaux hébergeant les équipements ouverts à l'interconnexion et l'accès, incluant notamment :
 - des informations concernant les sites pertinents de l'opérateur notifié ;
 - les caractéristiques des équipements mis en cause : le cas échéant, les restrictions concernant les équipements qui peuvent être colocalisés ;
 - une information sur les mesures de sûreté mises en place par les opérateurs notifiés pour garantir la sûreté de leurs locaux ;
 - les conditions d'accès pour le personnel des opérateurs concurrents ;
 - les normes de sécurité ;
 - les règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité ;
 - les conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée pour cause de capacité insuffisante.
- une offre de Liaison de Raccordement (LR) permettant aux opérateurs tiers d'utiliser les capacités de transmission nécessaires à l'acheminement du trafic entre leurs locaux et les locaux hébergeant les commutateurs ouverts à l'interconnexion et l'accès ;
- une offre d'interconnexion en ligne (« In-Span Interconnection ») permettant la connexion des équipements des opérateurs tiers à des capacités de transmission de France Télécom situées sur le domaine public.

c) Prestations à l'acte

France Télécom devra inclure dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès l'ensemble des prestations à l'acte standards nécessaires à la mise en œuvre ou la résiliation des accès et des interconnexions, ou plus généralement à toute modification des conditions techniques d'interconnexion et d'accès.

Annexe C : Glossaire

Accès de base (T0) :

L'accès de base désigne le raccordement élémentaire au RNIS, procurant 2 canaux B à 64 Kbps (canaux B) et un canal de signalisation à 16 Kbps (canal D). Les accès de base peuvent être isolés ou groupés (jusqu'à 8 accès de base par groupement).

Accès primaire numérique (T2) :

Un accès numérique primaire est un type de raccordement au réseau téléphonique RNIS. Ces accès peuvent être mis en place isolés ou groupés. Un accès primaire comprend jusqu'à 30 canaux B et 1 canal D. Les Accès Primaires groupés peuvent comprendre jusqu'à 30 Accès Primaires.

ADSL (« Asymmetrical Digital Subscriber Line ») :

L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'abonné, l'autre sur la ligne d'abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique. Le principe de l'ADSL consiste à réserver une partie de la bande passante au transport de la voix, une autre au transport des données circulant en direction du cœur de réseau (données montantes) et une troisième, plus importante au transport des données circulant vers l'abonné (données descendantes). Pour la restitution correcte de la voix, des filtres situés à chaque extrémité de la ligne éliminent les parties du signal inutiles. La technologie ADSL est particulièrement bien adaptée aux liaisons de boucle locale puisque le débit qu'elle permet diminue avec la longueur de la ligne. En raison de son faible coût, elle constitue une solution intéressante pour bénéficier d'un accès rapide à Internet.

ADSL nu :

L'ADSL nu est une offre de gros où la bande de fréquence haute pour l'ADSL est utilisée par l'opérateur alternatif pour l'accès Internet mais aussi d'autres services comme la téléphonie ou la TV. Pour la bande de fréquence basse, le client final n'a plus l'obligation de contractualiser un contrat de téléphonie analogique avec France Telecom. C'est ce qui différencie cette offre de l'offre de dégroupage partiel classique.

Analogique :

Un signal analogique est un signal électrique qui prend des valeurs par des variations continues analogues à celles du phénomène physique. La communication est analogique sur une ligne téléphonique classique, car elle véhicule des signaux de fréquences variables comprises entre 300 et 3400 oscillations par seconde (Hertz).

ARPU (« Average revenue per user ») :

L'ARPU représente le revenu moyen par client.

ATM (« Asynchronous transfer mode » ou mode de transfert asynchrone) :

L'ATM est une technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. L'ATM permet une transmission rapide des informations et une utilisation optimale de la capacité des lignes, et se trouve particulièrement adapté aux réseaux multiservices à haut débit. Ce mode de transmission peut

notamment être utilisé pour tirer le meilleur parti d'un cœur de réseau. L'équipement d'un cœur de réseau en ATM est ainsi attractif car il répond à l'augmentation du trafic par une optimisation des ressources allouées et offre une qualité de service garantie.

Autocommutateur :

L'autocommutateur est un équipement capable d'établir des connexions temporaires entre des lignes entrantes et sortantes pour acheminer des communications. Un autocommutateur téléphonique d'abonné est un commutateur téléphonique qui appartient à une installation terminale chez l'abonné, raccordé au réseau public du téléphone.

Bitstream :

Les offres de gros Bistream sont utilisées par les opérateurs alternatifs pour proposer des offres de détail aux ménages et entreprises situés dans des zones où ils n'ont pas eux-mêmes installé d'équipement haut débit (sites trop petits ou trop éloignés de leurs réseaux de collecte). Sur le plan technique, France Télécom active la paire de cuivre du client final avec ses propres équipements d'accès haut débit, puis achemine les flux Internet jusqu'au point de connexion le plus proche entre son réseau de collecte et celui de l'opérateur alternatif.

Boucle locale :

La boucle locale est constituée de l'ensemble des liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné.

Boucle locale radio :

La mise en place d'une boucle locale radio consiste à établir un réseau de boucle locale en substituant aux fils de cuivre, qui équipent aujourd'hui les réseaux, une technologie radio offrant l'avantage d'une grande souplesse pour le déploiement des infrastructures.

BPN (Bloc Primaire Numérique) :

Un bloc numérique correspond au regroupement de plusieurs communications sur un même support physique de transmission, grâce à une technique appelée multiplexage.

Dans la norme de transmission PDH (« Plesiochronous Digital Hierarchy »), traditionnellement utilisée sur les réseaux de télécommunications, les communications peuvent être regroupées en blocs primaires numériques ou BPN (30 communications), puis en blocs secondaires numériques ou BSN (120 communications), puis en blocs tertiaires numériques (480 communications), puis en blocs quaternaires numériques (1920 communications). Chaque bloc numérique correspond à un débit ou à une capacité, exprimée en bits par seconde, le bit désignant l'élément binaire numérique de base (qui peut prendre deux valeurs : 1 ou 0). Le BPN correspond à un débit de 2Mbit/s.

CAA (Commutateur à Autonomie d'Acheminement ou commutateur d'abonnés) :

Un CAA désigne un commutateur du réseau téléphonique de France Télécom auquel sont raccordés les abonnés. Le réseau de France Télécom étant organisé de façon hiérarchique, le CAA correspond au niveau le plus bas dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau. On distingue ainsi deux catégories de commutateurs :

- les commutateurs d'abonnés (ou CAA) sont les plus bas dans la hiérarchie. Les abonnés y sont reliés par l'intermédiaire d'une unité de raccordement d'abonné (URA) ;
- les commutateurs de transit (CT) correspondent au niveau le plus élevé.

Ciseau tarifaire :

Il existe un risque d'effet de ciseau quand deux entreprises A et B sont telles que A et B sont concurrentes sur un marché de détail et que B dépend de A sur un marché intermédiaire. Il y a effet de ciseau tarifaire quand le tarif de détail de l'opérateur A (lame supérieure des ciseaux) est inférieur à la somme du tarif de gros pour la ressource intermédiaire (lame inférieure des ciseaux) et des coûts propres de l'opérateur B (cisailés). Dans le cas des tests effectués dans les avis de l'ARCEP, un tarif de détail de France Télécom génère un effet de ciseau s'il conduit à une recette moyenne inférieure au coût moyen de fourniture d'une offre de détail équivalente par un autre opérateur jugé efficace ; celui-ci étant contraint de recourir au service d'interconnexion de France Télécom. Le terme d'effet de ciseaux vient du fait que l'autre opérateur alternatif doit concurrencer un tarif de détail de France Télécom tout en s'approvisionnant auprès de celle-ci en un service intermédiaire, en l'occurrence, l'interconnexion.

Colocalisation :

La colocalisation est une technique d'interconnexion physique avec le réseau de France Télécom. Dans le cadre du catalogue d'interconnexion de France Télécom, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux de France Télécom ;
- la liaison de raccordement : France Télécom installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- L'interconnexion en ligne (« In-Span »), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe sur le domaine public, par exemple.

Dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

Commutateur :

Un commutateur est un équipement de télécommunication permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau de France Télécom, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

Convention d'interconnexion :

Une convention d'interconnexion est un contrat de droit privé négocié et signé entre deux opérateurs pour déterminer au cas par cas les conditions de l'interconnexion entre eux. Lorsqu'une convention est signée avec un opérateur puissant, elle s'inspire le plus souvent de l'offre inscrite dans le catalogue d'interconnexion de cet opérateur. Dans le cas contraire, elle détermine les conditions de l'interconnexion sans référence à un catalogue.

Débit :

Le débit correspond à la quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

Dégroupage de la boucle locale :

Le dégroupage est une offre de gros de France Télécom régulée permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès direct à la paire de cuivre. Ils doivent pour cela avoir installé au préalable leurs propres équipements au niveau des répartiteurs de France Télécom. Ils sont alors en mesure de contrôler l'accès haut débit de bout en bout et de fournir un service différencié de celui de l'opérateur historique.

Le dégroupage existe selon deux modalités :

- le dégroupage partiel où l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique
- le dégroupage total où l'abonné n'a plus d'abonnement au service téléphonique classique

DSLAM (« Digital Subscriber Line Multiplexer ») :

Le DSLAM fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes. Il est situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur.

FAI :

Un fournisseur d'Accès à Internet (en anglais ISP : « Internet Service Provider ») est une entreprise offrant une connexion au réseau Internet.

GSM (« Global System for Mobile communications ») :

Le GSM est la norme de transmission radio-numérique utilisée en Europe pour la téléphonie mobile.

GTR (garantie du temps de rétablissement) :

La GTR est une option d'engagement de qualité de service, offrant des délais de rétablissement garantis sur certaines offres de détail et de gros de services télécoms. Une garantie de temps de rétablissement de x heures assure, en cas d'incident, un rétablissement des services en moins de x heures.

IMS (interruption maximale de service) :

L'IMS est une option d'engagement de qualité de service associée à certaines offres de détail et de gros de services télécoms. Une interruption maximale de service (IMS) de x heures assure que l'éventuelle indisponibilité des services ne dépassera pas x heures par an.

Interconnexion :

L'interconnexion décrit le mécanisme de connexion entre différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

IP (« Internet Protocol ») :

Le protocole IP est le protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet et permettant de segmenter l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise ainsi une technique dite de commutation de paquets. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (« Transmission Control Protocol ») ; on parle ainsi du protocole TCP / IP.

IPBX (ou PABX IP) :

L'IPBX est un autocommutateur opérant en mode IP. Il constitue la dernière génération d'autocommutateur intégrant la technologie IP afin de relier les différents postes téléphoniques de l'entreprise au réseau opérateur.

Liaisons d'aboutement (LA) :

Les liaisons d'aboutement constituent un ensemble de liens entre les centres de France Télécom ouverts au service d'aboutement de liaisons louées partielles de France Télécom (appelés communément centres brasseurs ou brasseurs) et les points de présence des opérateurs tiers (POPs).

Liaisons de raccordement (LR) :

Les liaisons de raccordement constituent un ensemble de liens entre les points d'interconnexion du réseau voix de France Télécom (PRO ou CA) et les points de présence des opérateurs tiers (POPs), d'une distance inférieure à 50 kilomètres.

Liaison louée :

Sur le plan technique, une liaison louée se définit comme une liaison permanente constituée par un ou plusieurs tronçons d'un réseau ouvert au public et réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elle s'oppose ainsi à la liaison commutée, qui est temporaire. Au plan juridique, la ligne louée, encore appelée liaison louée ou liaison spécialisée, est ainsi définie par le code des postes et télécommunications : « la mise à disposition par l'exploitant public dans le cadre d'un contrat de location d'une capacité de transmission entre des points de terminaison déterminés du réseau public, au profit d'un utilisateur, à l'exclusion de toute commutation contrôlée par cet utilisateur ». Ce type de service est utilisé par les entreprises pour leurs réseaux internes, ainsi que par les fournisseurs de services de télécommunications qui ne disposent pas d'infrastructures propres ou souhaitent les compléter.

Liaisons partielles (LPT) :

Une LPT est une demi-liaison louée numérique reliant le site du client d'un opérateur tiers à un centre de France Télécom ouvert au service d'aboutement de liaisons louées.

MVNO (« Mobile virtual network operator ») :

Un MVNO est un opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Orange France, SFR, Bouygues Telecom), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

NGN (« Next Generation Network » ou Réseau de Nouvelle Génération) :

Ce sigle désigne la nouvelle architecture de réseau de communication. Le principe est d'utiliser les technologies de transport en mode paquet, réservé jusqu'alors pour les données, pour transporter l'ensemble des services de télécommunications (voix, données, contenus audiovisuels...).

NRA (nœud de raccordement d'abonnés) :

Le nœud de raccordement abonné est le terme employé pour désigner le répartiteur de France Télécom.

OBL (opérateur de Boucle Locale) :

Un Opérateur de Boucle Locale est un opérateur qui déploie des infrastructures de télécommunication permettant le raccordement physique d'un abonné aux réseaux commutés de télécommunication.

Opérateur puissant :

Un opérateur est déclaré puissant sur un marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalente à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

PABX (« Private Automatic Branch Exchange ») :

Un PABX est un commutateur téléphonique, qui à l'intérieur d'une entreprise, gère de façon automatique les communications entre plusieurs postes et qui sert à établir celles avec l'extérieur.

PRV (Point de Raccordement Visio) :

Le point de raccordement visio est le nom donné par France Télécom pour les points d'interconnexion pour les flux IP.

Répartiteur :

Un répartiteur est un dispositif permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'abonnés entre les câbles reliés au commutateur d'abonnés et dont la fonction est de regrouper plusieurs lignes sur un même câble.

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) :

Le RNIS est un réseau de télécommunications entièrement numérisés, capables de transporter simultanément des informations représentant des images, des sons et des textes.

Routeur :

Un routeur est un outil logiciel ou matériel conçu pour diriger les données à travers un réseau. Il s'agit souvent d'une passerelle entre plusieurs serveurs pour que les utilisateurs accèdent facilement à toutes les ressources proposées sur le réseau. Le routeur désigne également une interface entre deux réseaux utilisant des protocoles différents.

RTC (Réseau téléphonique commuté) :

Le RTC est le réseau téléphonique classique sur paire de cuivre dans lequel un poste d'abonné est relié à un central téléphonique par une paire de fils alimenté en batterie centrale. Les centraux sont eux-mêmes reliés entre eux par des liens offrant un débit de 2 Mb/s : ce sont les Blocs Primaires Numériques (BPN) Commuté signifie que la liaison s'établit temporairement lorsqu'on appelle son correspondant par opposition à une liaison permanente.

SS7 (« Signaling System number 7 ») :

SS7 est un standard de l'UIT qui définit les fonctions et les protocoles échangés entre les éléments du réseau téléphonique commuté.

TDM (« Time Division Multiplexing ») :

Le système TDM est prévu pour combiner plusieurs signaux sur un canal en envoyant alternativement des paquets de chaque signal dans des segments prédéfinis de temps.

ToIP (Téléphonie sur Protocole Internet) :

On parle de ToIP pour les communications voix via Internet nécessitant l'acquisition d'un téléphone IP.

VGAST (vente en gros de l'abonnement téléphonique) :

La VGAST est une offre de gros de France Télécom qui englobe l'abonnement stricto sensu, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications interpersonnelles et à destination des numéros spéciaux et de l'Internet bas débit. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel, et ce quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

VLB (voix sur large bande) :

On parle de VLB pour les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à Internet dont le débit dépasse 128 kbit/s, et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

VoI (Voix sur Internet) :

La VoI correspond à un service de voix fournie par un acteur en général distinct du FAI qui nécessite de disposer d'un ordinateur personnel allumé pour émettre ou recevoir des appels. La qualité de la voix n'est pas maîtrisée par l'acteur qui fournit le service.

VoIP (« Voice over Internet Protocol » ou voix sur réseau IP) :

La VoIP est une technique qui permet de communiquer par voix à distance via le réseau Internet, ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

VPN (« Virtual Private Network » ou réseau privé virtuel) :

Le réseau privé virtuel permet d'utiliser une infrastructure de communication existante entre plusieurs entités de façon privée et sécurisée. Un **VPN IP** repose sur le protocole IP. La plupart des réseaux privés sont "virtuels", au sens où les supports de transmission qu'ils empruntent ne sont pas propres à l'entreprise. Les VPN sont bâtis sur l'infrastructure des réseaux publics existants, ils partagent, avec le reste du trafic les artères principales de ces réseaux, mais sont protégés par divers processus de contrôle d'accès et de chiffrement.

Wifi (« Wireless fidelity ») :

Wifi correspond au nom commercial générique pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4 GHz .