



Consultation publique de l'Autorité de Régulation des
Communications Electroniques et des Postes relative à
l'analyse des marchés de la téléphonie fixe
3^{ème} cycle : 2011 - 2014

Réponse de France Télécom

23 février 2011 – 23 mars 2011

Version publique

Les paragraphes de la réponse entre [] relèvent du secret des affaires.

Contact : affaires.reglementaires@orange-ftgroup.com

Lien vers la consultation : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/2011-02-23_consultpublique_vf_02.pdf

Groupe France Telecom - Analyse des marchés de la téléphonie fixe 3^{ème} cycle 2011-2014

Groupe France Telecom

Synthèse

France Télécom se félicite du travail accompli par l'Autorité sur son projet d'analyse, du bilan et des perspectives sur les marchés de la téléphonie fixe en France. L'élément majeur de ce bilan est la place importante prise par les opérateurs alternatifs sur le marché de la téléphonie, du fait principalement du développement des accès multiservices qui incluent systématiquement un service téléphonique. Cela doit conduire d'une part à l'instauration d'un régime symétrique des principaux tarifs régulés, d'autre part à l'allègement de certaines obligations imposées à France Télécom.

En matière d'évolution technologique, France Télécom prend acte de l'analyse de l'Autorité sur les évolutions technologiques et leurs perspectives à l'horizon de la fin de ce troisième cycle d'analyse de marchés. Cependant France Télécom réaffirme qu'à la fin de ce troisième cycle, les réseaux des opérateurs seront toujours en cours d'évolution vers des NGN, et l'interconnexion de type IP qui n'est pour le moment proposée ni par France Télécom, ni par les principaux opérateurs alternatifs dans leur offre d'interconnexion, occupera toujours une place marginale.

France Télécom estime que l'Autorité n'a pas à imposer aux opérateurs des normes ou évolutions technologiques qui n'ont pas encore atteint un degré de maturité permettant aux différents opérateurs de télécommunications d'assurer une interconnexion efficace entre leurs réseaux. Il serait en particulier inopportun et prématuré d'imposer une nouvelle obligation à France Télécom en matière d'interconnexion IP alors même que France Télécom poursuit de façon proactive les travaux dans ce domaine avec les opérateurs qui en expriment le souhait.

France Télécom ne conteste pas la proposition de l'Arcep d'établir le prix des terminaisons d'appels à partir du coût incrémental d'un opérateur "efficace" utilisant une technologie de type NGN, et cela quelque soit la technologie de l'accès recevant un appel (RTC ou NGN). Cela étant, l'Autorité devrait en tirer toutes les conséquences :

- sur les obligations asymétriques imposées à France Télécom. Il serait en effet tout à fait paradoxal que France Télécom reste dans le même temps soumise à des obligations s'appliquant uniquement sur des accès RTC (présélection, VGAST etc...).

- sur le détail des obligations de service universel. Ainsi, l'Autorité devrait également s'être assurée préalablement à sa décision que les obligations imposées par les pouvoirs publics en matière de service universel soient modifiées afin de pouvoir être entièrement satisfaites via un réseau de type NGN.

Quant aux points pertinents d'interconnexion déterminés par la technologie actuellement utilisée (TDM), France Télécom considère qu'il n'y a pas lieu de les remettre en cause, les opérateurs ayant mis en œuvre des solutions pour s'y interconnecter soit directement, soit en s'approvisionnant sur le marché du transit dont le caractère concurrentiel est largement reconnu.

En ce qui concerne les remèdes et obligations imposés à France Télécom, France Télécom souhaite que l'Autorité poursuive ses réflexions et ses travaux vers un objectif d'une régulation symétrique entre tous les acteurs de la téléphonie fixe du fait du développement croissant de la concurrence, basée sur le développement des infrastructures des opérateurs alternatifs et sur le développement durable des offres multiservices offrant de la téléphonie fixe.

France Télécom s'attachera donc à apporter des éléments susceptibles de convaincre l'Autorité de se concentrer sur les principaux goulots d'étranglement durables que constituent les départs d'appels en position déterminée et la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel des opérateurs.

France Télécom estime qu'au terme de son analyse, l'Arcep devrait faire les constats suivants :

- Les terminaisons d'appel de tous les opérateurs fixes doivent faire l'objet d'une régulation tarifaire symétrique avec le même signal d'efficacité, être certes orientées vers les coûts d'un opérateur efficace de référence mais avec la mise en œuvre d'une symétrie tarifaire dès le début de ce troisième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe.
France Télécom demande que l'écart entre le coût complet constaté de la terminaison d'appel et le tarif de cette prestation soit recouvert entièrement et de façon non discriminante sur les autres prestations de gros et de détail de l'accès ou du départ d'appel.
- France Télécom approuve les propositions de lever les obligations qui lui sont imposées pour :
 - la fourniture d'une modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à internet bas débit, tout en conservant une offre non régulée vis à vis des opérateurs alternatifs pour assurer la répliquabilité de nos offres de détail ;
 - la fourniture de la modalité de sélection du transporteur appel par appel.
- France Télécom partage la proposition de l'Autorité d'introduire dans la régulation du départ d'appel une différenciation entre d'une part le départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit et d'autre part à destination des numéros de service à valeur ajoutée.
France Télécom considère que la tarification du départ d'appel de sélection du transporteur et de l'accès à internet bas débit doit être orientée vers les coûts complets de cette prestation, coût d'un opérateur efficace réel et non hypothétique de téléphonie commutée, à savoir France Télécom.
- Le départ d'appel à destination des numéros de service à valeur ajoutée, doit faire l'objet d'une régulation symétrique pour tous les acteurs dès le début de ce 3^{ème} cycle d'analyse des marchés. L'Autorité a déjà imposé un cadre symétrique en la matière via sa décision 07-0213, il convient de ne pas imposer d'obligations additionnelles à France Télécom en matière de tarif, chaque opérateur étant en fait en monopole sur le marché pertinent de sa boucle locale dans ce domaine de façon similaire à la situation en matière de terminaison d'appel.
- Des travaux devraient être engagées en concertation avec les opérateurs pour redynamiser la chaîne de valeur des services à valeur ajoutée, ils devraient viser notamment la mise en œuvre du mode C+S (Communication + Service) pour les SVA au départ de toutes les boucles locales et de fonctionnalités innovantes de tarification moyennant une hausse de la rémunération des opérateurs de boucle locale via une augmentation des "peines et soins" facturées aux opérateurs de SVA.
- Enfin France Télécom propose la levée de l'obligation de la sélection du transporteur non subordonnée à un accès VGAST du fait du fort développement de la voix sur large bande et du développement de la concurrence pour l'établissement d'une communication en départ d'appel.



Commentaires de France Télécom sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe

3^{ème} cycle : 2011 -2014

Question 1 : Les acteurs sont invités à commenter l'analyse de l'évolution technologique et concurrentielle des marchés de la téléphonie fixe

La transition vers les réseaux tout IP se poursuivra bien au delà du 3^{ème} cycle d'analyse des marchés.

Les réseaux de communications électroniques évoluent vers une technologie tout IP mais cette évolution est lente et est très loin d'être terminée en particulier en ce qui concerne le réseau téléphonique commuté de France Télécom. Elle ne le sera très vraisemblablement pas à l'issue du 4^{ème} cycle d'analyse des marchés. A ce jour, il reste environ 16,8 millions de clients avec un service téléphonique commuté (fourni par France Télécom ou par un opérateur tiers utilisant l'offre VGAST) et nos prévisions marketing indiquent que le segment des consommateurs souhaitant simplement disposer d'un tel service continuera de représenter plusieurs millions de personnes à la fin du 4^{ème} cycle d'analyse.

Pour des raisons de stratégies marketing qui leur sont propres (probablement pour éviter d'alourdir leur portefeuille de produits et donc leurs coûts avec des services adressant un segment de marché en décroissance), les opérateurs alternatifs ne souhaitent pas adresser ce segment de marché avec des offres mono-play et se concentrent sur les segments de marché en croissance du multiservices. Il est important que France Télécom ne soit pas injustement pénalisée par cette situation, en particulier en devant absorber des surcoûts liés à la nécessaire coexistence de deux réseaux, coexistence qui ne reflète en rien une quelconque inefficacité mais simplement la réalité d'une évolution longue du marché de la téléphonie fixe dans l'offre et la demande de services (passage du mono service / téléphonie commutée au multiservices / voix sur large bande sur NGN).

Les modes d'interconnexion en mode IP ne sont pas à ce jour totalement stabilisés et la demande pour une telle interconnexion est faible.

Cependant au niveau de l'interconnexion des réseaux des opérateurs, comme le souligne l'Autorité, il n'existe pas à ce jour une interconnexion en mode totalement IP car tous les opérateurs, même ceux utilisant un cœur de réseau NGN, se sont dotés d'équipements permettant des interconnexions en mode TDM avec France Télécom. France Télécom constate qu'il n'existe pas aujourd'hui une demande forte de la part des autres opérateurs nationaux pour s'interconnecter en technologie IP.

Comme cela a été rappelé lors de comités de l'interconnexion et de l'accès, France Télécom a mené des expérimentations techniques avec certains opérateurs nationaux pour tester ces nouvelles modalités techniques d'interconnexion et ces expérimentations ont débouché sur l'ouverture d'une offre commerciale couplant transit et terminaison d'appel via une interconnexion en mode IP. A ce jour il n'existe pas de demande forte de la part de la communauté des opérateurs pour migrer d'une interconnexion en mode TDM vers une interconnexion en mode tout IP [. .] (*secret des affaires*).

Aujourd'hui lorsque le secteur parle de téléphonie en VLB (Voix sur Large Bande) il faut isoler trois niveaux :

- le niveau de la boucle locale,
- le niveau de cœur de réseau,
- le dernier niveau, celui de l'interconnexion.

Ces trois niveaux se développent à des vitesses différentes suivant les opérateurs nationaux. Certains peuvent avoir un cœur de réseau tout IP mais pratiquer une interconnexion TDM et avoir des boucles locales qui ne sont pas toutes en mode IP.



La technologie IP peut être introduite à ces différents niveaux mais à des rythmes et des échéances différents. En particulier, un opérateur donné a davantage de souplesse pour piloter cette migration vers le tout IP sur les parties de réseau qu'il maîtrise entièrement, ce qui n'est pas le cas de l'interconnexion. Celle-ci ne peut passer en tout IP (full IP) qu'à la condition d'une parfaite coordination, synchronisation avec le réseau interconnecté.

Les solutions techniques pour la mise en œuvre de l'évolution des réseaux téléphoniques vers le monde IP par les opérateurs de télécommunications sont nombreuses et chaque opérateur a opté pour une ou plusieurs d'entre elles, selon les services proposés et la clientèle ciblée. Dans ce contexte, aucune technique ne s'est encore imposée notamment pour assurer l'interconnexion en mode IP entre les opérateurs.

De plus, outre les éléments propres aux règles d'interfaçage, les infrastructures d'interconnexion IP ne sont pas stabilisées. De nombreux opérateurs sont encore actuellement en phase d'appel d'offres sur le choix des équipements de bordure type I-SBC. Il est à noter que les architectures mettant en œuvre ces équipements pourront sensiblement évoluer, notamment avec le déploiement de la technologie IMS dans le cœur des réseaux.

Chez chaque opérateur et au travers des travaux menés au sein de la Fédération Française des Télécommunications (FFT), il reste encore de nombreuses études à mener pour préparer l'architecture technique cible, prenant en compte les nouveaux besoins des services tant voix que multimédia : par exemple l'intégration des nouveaux besoins liés à l'évolution des services à valeur ajoutée, ou encore ceux des futurs services multimédia comme par exemple RCS (Rich Content Solution). Aussi, pour disposer des meilleures conditions en vue de l'interopérabilité, les opérateurs doivent nécessairement approfondir encore ces sujets, préalablement à tout encadrement réglementaire. D'autres sujets à plus court terme doivent également encore être travaillés au sein de la FFT comme par exemple le sujet de la qualité de service pour laquelle la liste et la valeur des indicateurs pertinents à une interconnexion IP et leurs modalités de mesure ne sont pas arrêtées à ce jour.

Compte tenu de l'absence de maturité du marché et des architectures sur l'interconnexion IP, France Télécom considère qu'il est difficile à ce stade de faire des choix d'investissements trop structurants. C'est pour cela que France Télécom a décidé de proposer très progressivement des offres commerciales reposant sur une interconnexion IP et ce, de façon limitée et prudente. Les retours d'expérience qui en découleront et ceux des autres opérateurs vont permettre d'alimenter les futurs travaux à la FFT sur les modalités communes pour l'interconnexion IP, gage d'une meilleure interopérabilité pour l'avenir. Cela devrait permettre de voir mûrir les choix techniques des opérateurs.

En conclusion, France Télécom considère qu'il n'est pas légitime de lui imposer des services de gros fondés sur l'interconnexion en mode IP, dans son offre de référence. Qu'en tout état de cause une telle obligation supposerait la définition de points pertinents pour l'interconnexion IP dont l'analyse apparaît aujourd'hui prématurée. Il n'est donc ni proportionné ni justifié d'imposer de manière *ex ante* à France Télécom l'obligation de faire droit à toute demande d'interconnexion en mode IP, le caractère raisonnable d'une telle demande étant extrêmement difficile à apprécier compte tenu de ce contexte. L'Autorité peut toutefois prendre acte des travaux qui se poursuivent sur ce sujet entre les opérateurs et de l'avancée concrète de la part de France Télécom que constitue l'ouverture d'une offre commerciale couplant transit et terminaison de trafic via une interconnexion tout IP, et étudier l'opportunité d'imposer d'éventuelles obligations en la matière pour les opérateurs puissants à l'occasion du prochain cycle d'analyse.

La concurrence sur la téléphonie fixe et le bilan de la régulation.

France Télécom est en accord avec l'Autorité sur le constat du développement de la concurrence en matière de téléphonie fixe qui confirme l'inutilité d'imposer des obligations *ex ante* sur les marchés de détail. L'Arcep se félicite à juste titre que les offres de gros proposées par France Télécom sont adaptées au développement des offres des opérateurs alternatifs sur les marchés de détail. Dans ce contexte, France Télécom s'étonne que l'Arcep puisse proposer pour cette troisième analyse de marché, et dans la continuité des autres analyses de marché, une obligation de communiquer au préalable à l'Autorité toute modification ou évolution des offres de détail de la téléphonie fixe de France Télécom. Il conviendrait en matière de téléphonie fixe, de tenir compte du développement de la concurrence sur le marché pour alléger les contraintes imposées à France Télécom.

Concernant la perte de vitesse de la téléphonie classique (sur RTC) au profit de la téléphonie sur large bande, France Télécom constate que les opérateurs alternatifs priorisent les offres multiservices au détriment des offres de téléphonie classique. Une des conséquences est un déclin de certaines modalités de la sélection du transporteur hors VGAST. France Télécom estime que cela devrait logiquement se traduire par l'allègement de ses obligations en la matière, et n'est pas opposée à la suppression de l'obligation de fournir une offre de sélection du transporteur appel par appel, au plus tard à la fin de la période du 3^{ème} cycle d'analyse de marché.

Une distinction entre départ d'appel pour la présélection et départ d'appel pour services à valeur ajoutée est nécessaire.

France Télécom partage entièrement l'avis de l'Autorité sur la nécessaire distinction à apporter entre un départ d'appel associé à un appel vers un opérateur en présélection, qui concerne uniquement France Télécom, et un départ d'appel vers un Service à Valeur Ajoutée ("départ d'appel SVA") qui concerne de manière identique tout opérateur de boucle locale.

Par contre, France Télécom estime que l'analyse développée dans le présent document sur le départ d'appel SVA mérite d'être corrigée sur un point important : il n'existe pas en tant que tel de demande du marché pour une prestation de départ d'appel SVA sur lequel s'exercerait une concurrence entre France Télécom et des opérateurs tiers. Le départ d'appel SVA d'un opérateur donné est en réalité corrélé à l'accès. C'est donc, le cas échéant sur le marché de l'accès que peut se juger une quelconque dominance de France Télécom par rapport aux autres opérateurs (ce que l'Autorité fait dans ses analyses de marché 4, 5 et 7).

En matière de départ d'appel SVA, chaque opérateur si petit soit-il est en monopole sur sa boucle locale et se doit conformément à la décision 07-0213 relative aux services à valeur ajoutée d'acheminer ces appels au départ de sa boucle locale, et à l'inverse tout opérateur exploitant de services à valeur ajoutée se doit de permettre l'accès à ses services à partir de toute boucle locale. Il n'y a donc pas de concurrence possible entre opérateurs sur la prestation de départ d'appel SVA, et cela doit être pris en compte dans la présente analyse. Nous y reviendrons dans notre réponse aux questions 4, 6 et 18.

La situation en matière de terminaison d'appel est symétrique, les déséquilibres observés à l'interconnexion relèvent de choix marketing des acteurs.

Le marché français de la téléphonie fixe, très lié au marché de l'accès, est un marché mature. Les opérateurs présents sur ce marché sont issus d'une période de consolidation active. Ce sont des acteurs majeurs présents sur les marchés des communications électroniques depuis plus de 10 ans. Cette situation doit aujourd'hui se traduire par une symétrie tarifaire totale en matière de terminaison d'appel dès le début de la prochaine période analyse de marché, conformément aux principes du cadre réglementaire européen rappelés par la Commission européenne dans plusieurs de ses avis récents.

L'Autorité évoque le déséquilibre qui perdure dans les volumes de trafic échangés entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ces volumes résultent uniquement de choix marketing librement effectués sur les marchés de détail par les différents acteurs. Ils ne sont en aucun cas subis, et ne méritent pas une quelconque correction via une asymétrie tarifaire en matière de terminaison d'appel. A contrario, toute asymétrie est de nature à induire une distorsion de concurrence sur les marchés de détail en générant une rente indue pour les opérateurs qui en bénéficieraient.

Les offres de convergence fixe - mobile.

L'Autorité souligne dans sa consultation publique que les offres de convergence font apparaître des problèmes de concurrence spécifiques, et notamment qu'elles *"sont susceptibles d'augmenter les coûts de sortie des consommateurs ou de provoquer des couplages abusifs ou des effets de leviers verticaux, du fait de la combinaison des prestations fixes et mobiles. 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 purement fixe de proposer des offres convergentes dépend de la possibilité d'accéder aux prestations de gros associées sur les marchés mobiles. Or, l'Autorité constate que les accords actuels de MVNO proposés par les opérateurs de réseaux mobiles - notamment aux FAI - ne leur permettent pas de proposer des 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".

La problématique ici soulevée par l'Arcep a d'ores et déjà été largement abordée par l'Autorité de la concurrence dans son avis n° 10-A-13 du 14 juin 2010 relatif à l'utilisation croisée des bases de clientèle.

L'Autorité de la concurrence relevait dans le communiqué accompagnant cet avis que "compte tenu des barrières à l'entrée sur le marché mobile, la généralisation des offres de convergence pourrait distordre la concurrence au bénéfice des trois opérateurs mobiles en place et au détriment des autres opérateurs. En effet, dans un secteur qui s'oriente vers le modèle d'opérateur universel proposant au consommateur des offres " tout en un ", un opérateur, même efficace, qui éprouverait des difficultés pour pénétrer l'un des marchés concerné, pourrait se trouver gravement pénalisé dans l'exercice de la concurrence et risquer à terme l'éviction. Ce risque pourrait être atténué si le quatrième opérateur mobile, Free, bénéficiait rapidement d'une prestation d'itinérance sur l'un des réseaux en place, non seulement pour la 2G mais aussi pour la 3G compte tenu du très fort succès des smartphones et des clés 3G".

L'on relèvera à cet égard que France Télécom a signé avec Free Mobile, le 2 mars 2011, un accord d'itinérance 2G étendu à la 3G, rejoignant ainsi les recommandations de l'Autorité de la Concurrence.

Il convient en outre de souligner que Free Mobile s'est engagée à proposer sur son réseau des offres de "full MVNO" qui viendront encore enrichir la gamme des offres de gros mobile disponibles sur le marché aux opérateurs "purement fixe" dans la perspective de fournir des offres de types quadruple play.

En l'état, il n'apparaît pas que les offres proposées par Orange France à ses MVNO les empêchent de proposer des offres de convergence dans des conditions techniques et tarifaires satisfaisantes. Les récentes annonces en ce sens de Virgin Mobile en témoignent.

France Télécom partage l'analyse de l'Autorité sur le caractère concurrentiel du marché du transit qui ne nécessite pas de régulation.

Question 2 : Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur le bilan de la régulation présenté par l'Autorité d'une part et les perspectives évoquées pour le 3^{ème} cycle d'analyse de marché d'autre part.

Le développement de la concurrence sur la téléphonie fixe.

France Télécom partage le constat de l'Autorité que ses offres de gros permettent aux opérateurs alternatifs de commercialiser des offres innovantes sur tout le territoire et sur tous les segments de clientèle. Il est donc logique que l'Autorité n'impose aucune obligation *ex ante* à France Télécom sur les marchés de détail de la téléphonie fixe. Cependant, nous estimons que l'Autorité doit parallèlement tenir compte du développement de la concurrence et de la maturité du marché pour supprimer en cohérence avec ce constat toutes obligations concernant les prestations de détail, telle que l'obligation d'informer systématiquement l'Autorité de toute évolution ou de toute nouvelle offre faite par France Télécom sur les marchés de détail de la téléphonie fixe ; une telle obligation n'étant pas proportionnée au constat qu'il n'existe pas d'obstacle sur le marché de détail.

En outre elle nous apparaît contestable, dans la mesure où elle repose sur le fait que malgré un constat de la levée des obstacles sur le marché de détail compte tenu de l'existence d'offres de gros



satisfaisantes de la part de France Télécom, il conviendrait d'assurer de maintenir une surveillance implicite des activités de détail de France Télécom.

Une telle mesure n'est donc en aucune manière motivée par un constat, mais par une suspicion sur d'éventuelles pratiques à venir de France Télécom à laquelle nous ne pouvons souscrire, et dont l'analyse relèverait en tout état de cause plutôt d'un contrôle *ex post* du respect des règles de concurrence.

L'évolution du marché de la VGAST.

Concernant l'offre VGAST, France Télécom souhaite en premier lieu corriger une inexactitude dans les chiffres figurant dans le document de consultation. Celui-ci indique qu'environ 1,35 millions d'abonnements ont été vendus depuis la création de l'offre en un peu plus de 4 ans d'existence. En fait ce chiffre correspond au parc fin 2010. Le nombre d'abonnements vendus est ainsi supérieur à deux millions avec un ratio livraison sur delta parc supérieur à 2,5 depuis 2008.

France Télécom note avec satisfaction que l'Autorité souligne la bonne performance de la version numérique de l'offre VGAST. France Télécom ne mésestime pas l'appétence du marché pour ce type d'offre mais il est clair que cette bonne performance n'aurait pas été possible si les processus de production avaient subi de fortes difficultés opérationnelles.

C'est pourquoi France Télécom regrette la mise en cause de cette offre qui est faite au travers de cette analyse l'Autorité soulignant que *"des difficultés opérationnelles concernant les offres de gros de France Télécom – services de capacité, dégroupage, VGAST, etc...– sont régulièrement soulevées par les opérateurs alternatifs ces dernières années, lors de réunions multilatérales tenues sous l'égide de l'Autorité. Ces difficultés semblent particulièrement nombreuses et récurrentes dans le cas de l'offre VGAST"*. Cette critique est en effet non conforme à la réalité et contredit les échanges qui ont lieu lors des réunions multilatérales sous l'égide de l'Arcep.

Une telle critique n'est non seulement pas corroborée par ces réunions, mais surtout il nous apparaît particulièrement grave et préjudiciable à France Télécom qu'elle soit relayée en ces termes par l'Arcep dans une consultation publique, alors même que le régulateur n'ignore pas que les éventuelles difficultés existantes font l'objet d'un suivi attentif de la part de France Télécom. Les réunions multilatérales ont ainsi été mises en place pour traiter les questions opérationnelles entre les opérateurs de façon à industrialiser les processus, tant du côté de France Télécom que du côté des opérateurs clients de ses offres de gros : il n'est donc pas anormal qu'elles soient le lieu d'un échange constructif sur les difficultés opérationnelles pouvant survenir dans le cadre de la mise en œuvre des processus qui traitent plusieurs millions d'accès par an. Il nous apparaît indispensable que l'Arcep rappelle que ces difficultés peuvent survenir des opérateurs eux-mêmes et font l'objet d'une attention particulière de ses services, mais aussi de France Télécom dans le cadre des échanges multilatéraux.

De manière générale, et cela été très largement constaté dans le dégroupage, l'industrialisation des processus et par là même leur performance, demande deux pré-requis : une volonté conjointe de progresser via une approche collaborative entre le client et son fournisseur, un volume minimal indispensable pour permettre un meilleur diagnostic des causes de dysfonctionnement et une démultiplication plus efficace auprès des acteurs opérationnels. Les points mis en exergue par l'Autorité concernent essentiellement la VGAST numérique, dont l'appropriation par les opérateurs tiers est beaucoup plus récente et non la VGAST analogique qui a concerné dès l'origine des volumes beaucoup plus conséquents.

Par ailleurs, France Télécom regrette également que l'Autorité ne mentionne pas plus explicitement les "nombreuses difficultés" qui selon elle affecteraient l'offre, et surtout n'apporte aucun élément chiffré sur le volume d'accès concernés par chacune de ces difficultés. Pour France Télécom, ces difficultés opérationnelles sont peu nombreuses, pour l'essentiel rencontrées dans les phases de rodage des processus, et ne concernent que quelques dizaines d'accès, très rarement au-delà. A titre d'exemple, les processus de production avec rendez vous des accès numériques concernaient jusqu'en fin 2010 des volumes inférieurs à la centaine soit environ trois par unités d'intervention et par mois. L'écho donné par l'Autorité aux difficultés des opérateurs dans son document ne reflète donc absolument pas le fonctionnement réel de l'offre VGAST numérique et l'implication de France Télécom



sur cette offre, et nous apparaît devoir être pondéré significativement au regard de la connaissance globale que l'Arcep a du fonctionnement de cette offre.

Les accès internet bas débit.

Les accès à l'internet bas débit correspondent aux besoins d'une clientèle qui n'est pas prête à migrer vers le haut débit, qui est effectivement en forte diminution. Il est pour cette raison opportun que l'Autorité annonce un allègement des obligations réglementaires spécifiques à ce marché s'imposant à France Télécom. A ce jour, France Télécom n'a pas programmé l'arrêt de la commercialisation de ses offres de détail en la matière.

Une évaluation de la part de marché des opérateurs alternatifs sur les accès non résidentiels peu crédible.

France Télécom ne peut souscrire à l'évaluation des parts de marché telle qu'affichée par l'Autorité sur le marché non résidentiel. Le nombre d'abonnements non résidentiels des opérateurs alternatifs s'élèverait (en nombre de canaux), selon le graphique page 25, à environ 0,75 millions de canaux (hors "sélection du transporteur"). Ceci correspond à la somme des rubriques "RTC-Opérateurs alternatifs" et "VLB-Opérateurs alternatifs". Ce chiffre interpelle au vu des éléments ci-dessous. Les canaux des opérateurs alternatifs se dénombrent, a minima, en examinant les 3 catégories suivantes : le nombre d'accès en VGA, le nombre d'accès en VLB et le nombre d'accès sur boucle locale en propre.

L'Autorité ajoute au graphique les abonnements en présélection. Cette considération paraît difficilement compréhensible dans l'optique d'une analyse des parts de marché de l'accès et ajoute de la confusion. Ainsi France Télécom fait, par la suite, abstraction des données de présélection.

Le nombre d'abonnement en VGAST (en canaux) non résidentiel est selon l'Arcep en 2009 de 0,24 million en analogique et 0,19 million en numérique, soit un total de 0,43 million de canaux en 2009.

Le nombre d'accès en VLB des opérateurs alternatifs serait de l'ordre de 0,32 million au vu du graphique. Cela semble très peu au regard de l'ampleur de l'utilisation du dégroupage et du bitstream par les opérateurs alternatifs pour leurs canaux voix.

De plus, le graphique semble ignorer les canaux sur boucle locale en propre. Sur la base du marché total tel qu'évalué en 2006 par IDC, et du parc constaté France Télécom, le nombre de canaux des opérateurs alternatifs sur boucle locale propre s'établissait déjà à 700 000 canaux, utilisés principalement pour la voix. Ces canaux en émulation TDM à l'origine peuvent progressivement devenir des accès en VoIP directe avec l'amélioration de la qualité de service IP.

Au total, France Télécom ne peut souscrire à la représentation du marché donné dans le graphique de la page 25 qui est insuffisamment étayé et semble présenter des omissions.

Les enjeux de la convergence.

France Télécom reconnaît que les offres de convergence fixe / mobile prennent une importance croissante sur le marché. Cependant ces offres ne remettent pas en cause l'existence d'usage différent fondamentale existant entre la téléphonie fixe et la téléphonie mobile, cette dernière permettant par définition de communiquer en mobilité. Cette différence de même que celle des réseaux induit des surcoûts qui se doivent d'être reflétés dans des niveaux tarifaires de terminaison d'appel. Il n'y a pas de justification objective pour une convergence tarifaire entre fixe et mobile du simple fait d'une convergence des services puisqu'elle ne serait pas liée à un constat d'un éventuel rapprochement de coût. En conséquence l'analyse selon laquelle l'asymétrie entre terminaison d'appel fixe et mobile conduirait à un risque de distorsion de concurrence apparaît totalement non étayée. En outre, il ne serait pas proportionné d'imposer à un opérateur mobile un niveau tarifaire de terminaison d'appel inférieur aux coûts incrémentaux de long terme, ce qui pourrait résulter d'une convergence tarifaire avec la terminaison d'appel fixe.

Question 3 : Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur les principes d'architecture des réseaux de téléphonie et les principes d'architecture d'interconnexion présentés par l'Autorité.

En remarque préliminaire, nous tenons à souligner que l'affirmation de l'Autorité page 57 ("*De plus, France Télécom a déployé une architecture d'interconnexion particulière pour les appels à destination de ses numéros en VoIP, en définissant un nombre limité de CT comme points d'interconnexion VoIP*") est erronée. En effet France Télécom a déployé une architecture spécifique pour ses numéros non géographiques IP (interconnexion au PRV), alors que pour ses numéros géographiques IP, l'architecture est la même que pour les numéros géographiques RTC (interconnexion au CAA permettant une livraison de l'appel au plus près de la localisation de l'appelé).

Pour France Télécom, la mise en œuvre de l'interconnexion, conforme à ses obligations, a conduit à proposer une offre basée sur la technologie TDM et l'utilisation de protocoles de signalisation normalisés (SS7 et SSUTR2 par exemple). Ce choix a guidé l'élaboration de l'architecture et donc des points pertinents d'interconnexion. Cette technologie étant amenée à être remplacée progressivement par la technologie IP, il n'est pas envisagé et ne serait pas efficace de vouloir en modifier l'architecture (pour en modifier les points d'interconnexion pertinents par exemple) puisque cela conduirait à induire des coûts d'investissement, tant pour France Télécom que pour les opérateurs tiers interconnectés, sur une filière technologique en fin de vie. France Télécom est donc opposée à toute obligation qui consisterait à devoir modifier ses points d'interconnexion pertinents tant que l'interconnexion est réalisée en mode TDM.

Par ailleurs, pour ce qui concerne une évolution vers "le tout IP" France Télécom considère, qu'il ne pourra pas y avoir d'évolution vers une interconnexion pure IP avant le milieu du 4^{ème} cycle d'analyse. Pour cela nous vous renvoyons à notre développement de notre réponse à la première question.

Question 4 : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la délimitation des marchés pertinents.

Cas particulier des marchés pertinents du départ d'appel.

Dans la présente analyse, l'Autorité conclut fort justement à l'identification de marchés pertinents de terminaison d'appel distincts pour chaque opérateur, indépendamment de sa taille (paragraphe I.3.3.3.2). Curieusement la même conclusion n'est pas faite sur le départ d'appel alors qu'un raisonnement très similaire pourrait s'appliquer.

D'une part la prestation de départ d'appel offerte par France Télécom pour la présélection ou les services internet bas débit n'est substituable par aucune prestation de départ d'appel offerte par un opérateur tiers. Il y a donc bien un marché distinct pour le départ d'appel au départ d'une boucle locale de France Télécom.

Mais un raisonnement similaire à celui conduit pour la terminaison d'appel au paragraphe I.3.3.3.2 peut être conduit pour le départ d'appel vers les services à valeur ajoutée offert par chaque opérateur de boucle locale.

Pour déterminer si les offres de départ d'appel d'opérateurs distincts doivent être regroupées ou non dans un même marché, il convient d'examiner les possibilités de substitution entre les prestations de départ d'appel offertes par un opérateur de boucle locale pour l'émission d'appel au départ d'un numéro donné ouvert sur son réseau vers un service à valeur ajoutée offert par un opérateur SVA distinct de l'opérateur de boucle locale, pour permettre l'acheminement de communications à partir de ce numéro vers le SVA concerné.

Lorsqu'un opérateur SVA souhaite permettre l'émission d'un appel vers un de ses numéros SVA à partir du réseau d'un autre opérateur, il ne dispose d'aucune solution de substitution à la prestation de départ d'appel de cet opérateur, seul ce dernier étant capable d'acheminer l'appel sur la partie de boucle locale de son réseau, à partir de son client final jusqu'à l'interconnexion sur son réseau. Il en



résulte que les prestations de départ d'appel au départ d'un numéro fixe vers un numéro SVA sur deux réseaux distincts ne peuvent être considérées comme substituables du point de vue de l'offre.

L'Autorité devrait donc identifier un marché de départ d'appel fixe en provenance de chaque réseau individuel comme étant le marché de gros sur le territoire d'analyse des prestations nécessaires à l'acheminement d'appels au départ des numéros fixes ouverts à l'interconnexion sur le réseau d'un opérateur jusqu'aux points d'interconnexion pertinents. Les points d'interconnexion pertinents sont définis comme ceux en-deçà desquels seul cet opérateur, qui contrôle l'accès au service téléphonique des utilisateurs finals peut acheminer de manière efficace les appels qui en sont issus vers des SVA de tous les opérateurs, ou vers des numéros pour lesquels le client final a choisi d'utiliser un opérateur tiers en présélection ou vers des numéros d'accès à internet bas débit dans le cas de France Télécom. La liste des opérateurs pour lesquels un marché de départ d'appel fixe devrait être identifié devrait être identique à celle fournie en annexe A du présent document utilisée pour les marchés des terminaisons d'appels.

Question 5 : En particulier, les acteurs sont invités à commenter dans la délimitation des marchés du départ d'appel en position déterminée et de la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel les notions de "numéros fixes ouverts à l'interconnexion sur un réseau" d'une part, et de "point(s) d'interconnexion pertinent(s)" d'autre part.

Comme nous l'évoquions dans nos réponses aux questions 1 et 2 de la présente consultation, durant ce 3^{ème} cycle, l'interconnexion en mode TDM restera prépondérante et accessoirement une interconnexion IP pourrait se mettre progressivement en œuvre.

Dans la phase de montée en charge de l'interconnexion IP qui se déroulerait bien au delà de ce 3^{ème} cycle, il devrait y avoir un nombre de points d'interconnexion IP réduits. En parallèle France Télécom entend conserver ses points d'interconnexion en TDM et n'envisage pas de procéder à leur suppression et remplacement par des points d'interconnexion IP durant la période du 3^{ème} cycle d'analyse.

France Télécom est donc opposée à toute obligation visant à accélérer artificiellement l'évolution vers une interconnexion IP. L'Autorité doit laisser aux opérateurs la liberté de décision sur le rythme et les modalités de mise en œuvre de cette évolution.

Question 6 : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la pertinence des marchés pour une régulation *ex ante*.

Pertinence des marchés retenus : cas particulier du marché de détail des accès téléphoniques.

Le volume d'accès fixes (RTC) au service téléphonique reste important et France Télécom, opérateur historique et attributaire du Service Universel est reconnu avoir une influence significative sur ce marché.

Cette situation, couplée avec l'émergence durable des offres multiservices sur la voix large bande, contribue à faire perdre de son sens à la délimitation stricte du marché pertinent aux "accès utilisés exclusivement ou principalement au service téléphonique". En tout état de cause, la porosité de ce marché et la décroissance qui le caractérisent doivent conduire à ne pas envisager d'obligations particulières pour France Télécom sur le marché de détail, les obligations d'offres de gros de VGAST ou de dégroupage total permettant à tout opérateur tiers de fournir des services téléphoniques concurrents de ceux de France Télécom.

Pertinence des marchés retenus : cas particulier du marché de gros du départ d'appel.

Dans la présente analyse, l'Autorité conclut fort justement au fait que chaque marché de terminaison d'appel distinct pour chaque opérateur est pertinent pour une régulation *ex ante*. Or les mêmes arguments s'appliquent à l'identique en ce qui concerne les marchés de gros de départ d'appel pour les appels vers les services à valeur ajoutée. Cela se démontre simplement en reprenant le raisonnement de l'Autorité décrit en matière de terminaison d'appels et en l'appliquant au cas du départ d'appel vers des services à valeur ajoutée.

Tout opérateur de service à valeur ajoutée (opérateur SVA) est tenu de par la décision 07-0213 de fournir ce service à partir de l'ensemble des boucles locales. Or, sur une boucle locale donnée, seul l'opérateur de boucle locale est en mesure de proposer une prestation de départ d'appel.

De plus, pour un opérateur SVA donné, l'achat des prestations de départ d'appel des opérateurs de boucle locale est nécessaire pour garantir à ses clients fournisseurs de service la possibilité d'être appelés à partir des numéros des clients de chaque opérateur de boucle locale. Inversement, la vente par un opérateur de boucle locale de sa prestation de départ d'appel à des opérateurs SVA lui est nécessaire s'il souhaite assurer la possibilité pour ses abonnés d'appeler les numéros SVA gérés par des opérateurs SVA tiers.

L'importance de ces prestations de départ d'appel pour le développement de la concurrence sur le marché des SVA n'est toutefois pas limitée à la question de l'absence ou de la fourniture effective de ces prestations. Les tarifs que peuvent offrir les opérateurs SVA sur le marché de détail des fournisseurs de service sont contraints par les charges de départ d'appel qui leur sont facturées par les opérateurs de boucle locale tiers, qui sont dans certains cas en même temps leurs concurrents directs sur le marché de détail des SVA. En augmentant son départ d'appel, un opérateur donné augmente ses revenus d'interconnexion et pénalise les offres de détail des opérateurs SVA, avec lesquels il peut être en concurrence sur le marché de détail des SVA.

Il en résulte qu'il n'existe intrinsèquement pas, ou peu, d'incitation économique pour les opérateurs à fixer leurs charges de départ d'appel à des niveaux "*concurrentiels*", c'est-à-dire à des niveaux qui pourraient être observés 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 départ d'appel, le marché du départ d'appel fixe vers le réseau d'un opérateur SVA présente des obstacles au développement d'une concurrence effective, non seulement sur le marché du départ d'appel lui-même, mais indirectement en matière de fourniture de services à valeur ajoutée si un opérateur de boucle locale est en mesure d'utiliser la rente dont il dispose sur le départ d'appel pour améliorer la compétitivité de ces offres sur les services à valeur ajoutée.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments et en application de l'article L 37-1 du CPCE, l'Autorité devrait considérer que les marchés du départ d'appel à partir de chaque réseau individuel doivent être déclarés pertinents au titre de la régulation sectorielle des communications électroniques.

Certes, le marché du départ d'appel ne figure pas dans la liste des marchés prévus par la Commission européenne comme devant être régulés *ex ante*, mais une telle liste n'est pas limitative.



Question 7 : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de France Télécom comme opérateur exerçant une influence significative sur les marchés de détail de l'accès -résidentiel et non résidentiel- d'une part et sur le marché de gros du départ d'appel en position déterminée d'autre part.

Question 8 : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de chaque opérateur contrôlant l'accès au service téléphonique d'un utilisateur final comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel fixe sur son réseau individuel.

A propos du cas de figure évoqué par l'Arcep où France Télécom refuserait de s'interconnecter à un réseau concurrent.

Le raisonnement de l'Arcep sous-entend qu'alors que les concurrents sont de fait (pour des raisons économiques) obligés de s'interconnecter au réseau de France Télécom, la réciproque ne serait pas vraie, ce qui créerait un déséquilibre en terme de rapport de force, situation à laquelle il convient de remédier.

Ce raisonnement n'est évidemment pas réaliste du fait du fort développement des services d'accès commercialisés par les opérateurs alternatifs majeurs qui comprennent systématiquement une composante de téléphonie fixe. Le nombre de ces abonnements a dépassé 10 millions, et il n'est pas concevable pour France Télécom de fournir un service téléphonique qui ne permettrait pas à ses clients de terminer leur trafic vers les clients d'un des quatre ou cinq opérateurs alternatifs majeurs.

En outre, ce raisonnement ne tient pas compte de l'obligation symétrique qui est faite à France Télécom comme aux autres opérateurs de s'interconnecter, indépendamment de toute analyse de marché et conformément à l'article 34-8 II du CPCE : "Les exploitants de réseaux ouverts au public font droit aux demandes d'interconnexion des autres exploitants de réseaux ouverts au public, y compris ceux qui sont établis dans un autre État membre de la Communauté européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, présentées en vue de fournir au public des services de communications électroniques. La demande d'interconnexion ne peut être refusée si elle est justifiée au regard, d'une part, des besoins du demandeur, d'autre part, des capacités de l'exploitant à la satisfaire. Tout refus d'interconnexion opposé par l'exploitant est motivé."

Ne pas s'interconnecter n'est donc pas plus envisageable pour France Télécom que pour ses concurrents, que ce soit pour des raisons liées à la réglementation ou à la situation du marché. Il n'y a donc pas de déséquilibre de pouvoir de marché.

France Télécom partage la conclusion de l'Autorité que chaque opérateur contrôlant l'accès au service téléphonique d'un utilisateur final doit être désigné comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel fixe sur son réseau individuel, et considère qu'il existe une réelle symétrie de situation entre chaque opérateur.

Cas particulier du départ d'appel.

France Télécom estime que l'analyse effectuée dans le paragraphe III.4 du document soumis à consultation n'est pas pertinente. En effet, l'ensemble de cette analyse repose sur des estimations de part de marché de France Télécom et des opérateurs alternatifs sur un marché global du départ d'appel. Or, comme indiqué en réponse à la question 1, il n'existe pas un tel marché dans lequel France Télécom et les différents opérateurs se feraient concurrence pour vendre le maximum de départs d'appels à d'autres opérateurs.

Concernant la présélection et l'internet bas débit, France Télécom est le seul opérateur à fournir une prestation de départ d'appel du fait de son obligation de fourniture d'une offre de gros de présélection et d'interconnexion vers les services spécifiques d'internet bas débit.



Concernant les appels vers les services à valeur ajoutée, chaque opérateur de boucle locale est en monopole sur sa boucle locale pour ses départs d'appels et les opérateurs SVA ne mettent pas en concurrence les différents opérateurs de boucle locale pour acheminer leurs appels, ils sont contraints d'avoir directement ou indirectement un accord d'interconnexion avec chacun d'entre eux. Cette contrainte est d'autant plus forte que l'Arcep a imposé dans sa décision 07-0213 relative aux SVA l'obligation pour tout opérateur SVA de permettre l'accessibilité de ses numéros SVA à partir de toute boucle locale.

A l'instar de ce que l'Autorité indique en début du paragraphe III.3.1 en matière de terminaison d'appels, chaque opérateur dispose de 100% de part de marché sur le marché de départ d'appel depuis sa boucle locale. En effet, lorsqu'un opérateur SVA souhaite qu'un appel vers son client fournisseur de service à valeur ajoutée puisse être émis depuis la boucle locale d'un opérateur tiers, il ne dispose d'aucune autre solution de substitution à la prestation de départ d'appel de cet opérateur, seul ce dernier étant capable d'acheminer l'appel au départ de son réseau.

Une analyse des contre-pouvoirs éventuels des acheteurs de départ d'appels mériterait ensuite d'être conduite. Elle conduirait à l'évidence à des conclusions similaires à celle relative à la terminaison d'appel, à savoir l'inexistence de contre-pouvoirs suffisants d'acheteurs, en particulier de France Télécom, ce qui devrait naturellement conduire à déclarer puissant chaque opérateur de boucle locale sur le marché de départ d'appel issu de sa boucle locale.

Question 9 : L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur les impacts des architectures d'interconnexion, l'appréciation de leur caractère raisonnable, ainsi que sur les obligations plus précises qui pourraient en découler le cas échéant.

Il est indiqué dans le présent document, qu'outre l'obligation imposée à France Télécom de fournir des prestations d'interconnexion s'appuyant sur le protocole SS7, il serait aussi obligatoire de faire droit aux demandes d'interconnexion relatives aux nouvelles architectures IP :

"Dans un souci de neutralité technologique et à fin de ne pas fausser le jeu concurrentiel, il est nécessaire que France Télécom fasse droit aux demandes raisonnables d'accès des opérateurs relatives à ces nouvelles architectures d'interconnexion." ¹

Une telle obligation n'a pas lieu d'être imposée sous cette forme pour plusieurs raisons :

1. Elle n'a pas lieu d'être imposée uniquement à France Télécom, chaque opérateur étant puissant sur sa terminaison d'appel.
2. Les obligations de France Télécom en matière d'interconnexion ont permis le développement d'un marché tout à fait concurrentiel, et il n'existe pas d'éléments nouveaux objectifs conduisant à la conclusion que l'absence d'une telle obligation fausserait le jeu concurrentiel.
3. Faute d'achèvement des travaux de normalisation, il serait très délicat d'estimer le caractère raisonnable d'une demande dans ce domaine.
4. France Télécom a publiquement annoncé lors du comité de l'interconnexion et de l'accès du 2 février 2011 l'ouverture d'une offre commerciale couplant transit et terminaison via une interconnexion en mode IP. Cette offre démontre l'ouverture de France Télécom dans ce domaine, et l'absence de proportionnalité d'une telle obligation.
5. La demande pour des interconnexions en mode IP reste très faible, chaque opérateur disposant des équipements de type TDM nécessaires et suffisants pour s'interconnecter avec France Télécom.
6. Une obligation de faire droit à certaines demandes spécifiques nouvelles devrait permettre la répercussion des coûts résultant de ces demandes à l'opérateur qui en serait à l'origine. Une tarification de terminaison d'appel en "price cap" indépendant de la modalité technique d'interconnexion rend cela difficile.

France Télécom estime que conformément au principe de neutralité technologique, il est toujours préférable de laisser les acteurs du marché choisir eux-mêmes les solutions technologiques qu'ils

(1) Dans le même esprit, page.109, §4.1.2.1 : "accompagner la transition technologique engagée par les opérateurs fixes et permettre aux opérateurs de mettre au point leur stratégie dans un contexte réglementaire prédéterminé".



jugeront les plus efficaces et de réduire au strict nécessaire les obligations réglementaires relatives à un choix technologique particulier.

Concernant les points d'interconnexion pertinents désignés par France Télécom, l'Autorité indique que *"l'interconnexion au niveau des PRV n'est pas en vigueur pour les appels à destination des numéros géographiques sur accès VLB"* parce que *"les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure de distinguer ces numéros des numéros géographiques sur accès RTC"*.

Or il n'y a pas de relation de causalité dans cet état de fait, mais simplement le choix d'architecture, et en particulier les choix de répartition de charge réalisés par France Telecom pour l'interconnexion en mode TDM. Cette architecture est indépendante de la technologie de la boucle locale de départ ou de la terminaison des appels (cf. l'indépendance relative des technologies entre boucle locale, cœur de réseau et interconnexion) et précise que pour tous les numéros géographiques, le point d'interconnexion pertinent est le CAA (point du réseau de France Télécom le plus proche du numéro appelé), et pour les numéros non géographiques c'est le PRV. Il n'y a par conséquent aucune référence à la technologie des boucles locales concernées.

Question 10 : L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur la proposition de lever l'obligation imposée à France Télécom de fourniture de la modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à internet bas débit au 4^{ème} cycle d'analyse de marché, en discutant notamment les avantages de la fermeture de cette modalité et les freins qu'elle comporte.

France Télécom estime opportun de mettre fin à son obligation de fournir une modalité d'interconnexion forfaitaire pour accéder à l'internet bas débit compte tenu de la décroissance rapide de la demande en la matière. En tout état de cause, l'arrêt d'une telle obligation totalement justifiée par l'évolution du marché et de la technologie, ne signifie pas nécessairement l'arrêt de fourniture d'une telle offre de gros par France Télécom si une demande suffisante persiste.

Question 11 : Les acteurs sont invités à commenter la proposition de l'Autorité de lever l'obligation imposée à France télécom de fourniture de la modalité de sélection du transporteur appel par appel au 4^{ème} cycle d'analyse de marché, en discutant notamment les avantages de la fermeture de cette modalité et les freins qu'elle comporte.

France Télécom estime tout à fait justifiée la proposition de l'Autorité de lever l'obligation qui lui est faite de fournir la modalité de sélection du transporteur appel par appel au début du 4^{ème} cycle d'analyse marché. Cette levée d'obligation pourrait même intervenir durant la période du 3^{ème} cycle d'analyse dès lors qu'un délai de prévenance suffisant est accordé. Un délai d'une année semble à cet égard largement suffisant pour que les derniers opérateurs utilisant cette fonctionnalité préparent une évolution vers une autre offre de service pour leurs clients concernés.

Question 12 : Les acteurs sont invités à formuler des observations sur les enjeux de qualité de service associés à la vente en gros de l'accès au service téléphonique.

Sur la nécessité d'une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

L'Arcep "impose à France Télécom (là où il est opérateur de boucle locale) de faire droit aux demandes raisonnables d'accès". Mais, dans les zones où France Télécom n'est ni propriétaire ni gestionnaire de la boucle locale, l'Autorité se contente "d'être favorable" à ce que les propriétaires ou gestionnaires de cette boucle locale proposent également une offre de gros.



Les situations devant être symétriques, l'Arcep pourrait se montrer plus exigeante vis-à-vis des opérateurs de boucle locale autres que France Télécom.

Les points mis en évidence dans l'analyse de marché par l'Autorité concernant la VGAST appellent les remarques suivantes de la part de France Télécom.

La prise de rendez vous et le respect de ces rendez-vous.

France Télécom a été le promoteur de l'application e-rdv pour les offres de dégroupage et d'ADSL nu, alors que les opérateurs tiers souhaitaient lui déléguer cette activité. France Télécom ne peut donc en aucun cas être accusée de vouloir freiner l'autonomie des opérateurs tiers dans la prise en charge de leur relation client. Aujourd'hui ceux-ci plébiscitent cette application et France Télécom s'en félicite. Et il est légitime que les opérateurs alternatifs demandent la mise en œuvre d'e-rdv pour l'offre VGAST.

France Télécom leur a d'ailleurs déjà proposé la possibilité de prendre eux-mêmes les rendez-vous pour les interventions en SAV des accès VGAST via l'outil e SAV. Mais l'extension du périmètre de l'application e-RDV pour les productions présente des difficultés majeures. En effet, la livraison des accès VGAST repose sur trois chaînes "historiques" du système d'information de France Télécom qui ne disposent pas d'un ordonnanceur à la différence du système d'information du haut débit. Or, c'est cet ordonnanceur qui permet d'assurer le lien entre la commande de l'opérateur, la plage de rendez vous réservée par l'alternatif à travers e-rdv et les outils de gestion de l'intervention. La mise en place de e-rdv, tel que développé pour le dégroupage et l'ADSL nu, implique donc de modifier trois chaînes du système d'information avec les coûts associés et les impacts sur tous les processus.

A ce stade, France Télécom considère donc que ce n'est pas une demande de court terme raisonnable au regard des volumes concernés. Néanmoins, France Télécom a engagé une réflexion globale sur l'architecture du système d'information pour la production de l'accès et elle intégrera e-rdv pour VGA dans cette étude. En attendant cette cible qui n'est pas de court terme, France Télécom s'engage à développer une solution d'accès à e-rdv pour VGAST à l'image de ce qui est fait pour le dégroupage multipaires, dans un premier temps pour les accès numéris. Ce serait une solution qui n'autoriserait pas toutes les fonctionnalités de l'application e-rdv actuelle mais qui permettrait une prise de rendez vous par l'alternatif avec le plan de charge de France Télécom en visibilité. L'extension aux accès analogiques sera étudiée dans un second temps mais elle présente des difficultés majeures.

Néanmoins, cette possibilité de prise de rendez vous ne résoudra pas tous les cas de report. France Télécom est particulièrement surprise de la rédaction de l'Autorité sur ce sujet en tant qu'étude en cours : "l'analyse et la réduction des reports de rendez-vous client de responsabilité France Télécom pour la livraison des accès". En effet cette rédaction laisse supposer que seule France Télécom doit travailler sur les causes de report. C'est pour le moins surprenant et ce n'est pas la vision de France Télécom qui a d'ailleurs proposé aux opérateurs alternatifs une expérimentation pour aller vers une analyse partagée des causes de reports qui peuvent être liées bien sûr à des problèmes de saturation réseau mais également à des indisponibilités d'installation de clients.

Les flux de facturation.

Les flux d'informations concernant les communications à destination des numéros SVA, non inclus dans le périmètre de la sélection du transporteur, fournis par France Télécom sont en tous points conformes à la décision 06-0162 du 4 mai 2006 : "Concernant la nature de ces informations, le groupe de travail multilatéral a convergé vers une solution consensuelle : France Télécom fournit aux opérateurs des tickets de facturation valorisés à ses tarifs de détail, l'opérateur VGAST ayant par la suite la possibilité de facturer le tarif de son choix à l'abonné". Les demandes d'évolutions de certains opérateurs, concernant la valorisation du temps d'appel gratuit, des flux 3008 pourraient conduire à des valorisations par opérateur, ce qui n'est pas raisonnable. La solution proposée par France Télécom est de rendre le flux de facturation exhaustif avec toutes les communications non valorisées (transparent à tous les flux), charge à l'opérateur alternatif de développer un outil de valorisation qui lui est propre. Cette solution lui permettra d'assurer la comparaison avec les flux qui lui sont facturés en tant qu'opérateur de réseau et elle est parfaitement compatible avec une évolution vers une facturation de type (C+S). A ce stade France Télécom considère que cette transparence des flux est la solution cible et se tient à la disposition des opérateurs pour gérer la transition vers cette cible.



La qualité de service.

La transparence concernant la qualité de service est assurée par la publication des indicateurs depuis 2005. Ces indicateurs permettent de constater la non discrimination entre les offres de détail et celles de gros. La comparaison ne peut bien sûr s'effectuer que sur des bases comparables. Or, en dépit de volumes réduits, force est de constater qu'à l'exception d'un dysfonctionnement du système d'information qui a affecté ponctuellement la performance en fin 2010, il n'est pas constaté de problème particulier sur la performance du service après vente par rapport au marché de détail, en particulier pour les accès numériques mais France Télécom reste bien sûr très vigilante sur ce sujet.

La formalisation des processus.

La formalisation des processus est indissociable de leur industrialisation ; ce sont donc des échanges itératifs entre les opérateurs et France Télécom qui doivent conduire à converger vers des mécanismes stables et la contribution des opérateurs est essentielle, avec un volume de commandes suffisant. La publication des processus est la suite logique de ce travail et France Télécom a déjà engagé la mise à jour du web opérateur sur ce point, l'objectif est bien que tous les processus non embarqués dans le contrat soient publiés sur ce site.

Les nouveaux services.

Les demandes des opérateurs alternatifs concernant les opérations sur les têtes de câbles (informations, déplacements, créations, etc...) ne sont pas spécifiques à la VGAST ; c'est pourquoi elles seront reprises dans une offre transverse au domaine Entreprises et commune aux différentes offres de gros concernées.

Pour ce qui est de la séparation de la production des accès et des services sur les accès numériques, les discussions ont déjà été engagées. La première proposition faite par France Télécom ne semble pas convenir au demandeur mais France Télécom est disposée à poursuivre les échanges en vue de convenir d'une solution acceptable par les deux parties.

Question 13 : Les acteurs sont invités à commenter les principes fondateurs pour la régulation tarifaire des terminaisons d'appel fixes exposés par l'Autorité.

L'absence de justification du maintien d'une asymétrie tarifaire.

France Télécom partage les conclusions du GRE sur la nécessaire application dès que possible d'une tarification symétrique de la terminaison d'appel. Les arguments présentés sur ce point dans le présent document sont tous pertinents. On pourrait y ajouter le constat que le marché français est désormais tout à fait mature et connaît une forte intensité concurrentielle entre opérateurs majeurs issus d'une période de consolidation. Toute asymétrie serait anormale et favoriserait injustement certains acteurs. Il convient donc de mettre fin à l'asymétrie tarifaire dès le début de la période de ce 3^{ème} cycle d'analyse.

Les externalités d'appels et le Bill and Keep.

L'Arcep met tout d'abord en avant l'existence d'externalités d'appel, à savoir l'utilité que le client appelé tire d'une communication (et aussi l'influence qu'il a sur celle-ci). Sur ce point, France Télécom souligne que ces externalités si elles existent sont internalisées par les abonnés, non pas au niveau d'un appel, mais à celui de la chronique des communications échangées dans la durée entre les deux correspondants : les fonctions d'appelant et d'appelé s'intervertissent régulièrement en fonction des utilités respectives que chaque correspondant tire de l'échange téléphonique. Il n'y a donc pas lieu de chercher à internaliser cette externalité à l'échelle d'un appel.

L'Autorité rappelle ensuite que la facturation des flux inter-opérateurs de terminaison d'appel, qui est une prestation d'appel réciproque, est équilibrée au niveau du secteur. La récupération des coûts pouvant être effectuée sur le marché de détail, l'Arcep relance finalement l'idée d'une suppression pure et simple des terminaisons d'appels, selon le régime dit de "Bill and Keep".



France Télécom maintient son avis défavorable à l'adoption de ce régime. France Télécom s'est déjà exprimée sur les effets pervers engendrés par le "Bill and Keep", lorsqu'il est associé à une obligation d'interconnexion, dans sa réponse à la consultation de l'ERG sur le sujet à l'automne 2009².

Venant appuyer la même position, une étude Hogan Lovells & Tera réalisée pour la Commission européenne³ a par ailleurs montré que le seul fait d'appliquer la recommandation de la Commission européenne permet déjà d'atteindre les bénéfices attendus du "Bill and Keep", alors même que l'introduction de ce nouveau régime présente en soi des gros risques tant économiques qu'opérationnels. De plus, loin de réduire les besoins d'interventions réglementaires, le passage au "Bill and Keep" imposerait au régulateur de s'impliquer dans la gestion quotidienne des interconnexions entre tous les opérateurs.

La non distinction des tarifs d'appel selon la technologie employée.

L'Arcep affirme qu'il "n'est pas légitime de rémunérer les choix technologiques moins efficaces de l'opérateur". France Télécom tient d'abord à souligner que le maintien en exploitation de son réseau téléphonique commuté n'est pas un choix technologique inefficace de sa part. Ce réseau permet notamment de répondre de façon efficace à la demande de millions de consommateurs pour des services de téléphonie fixes monoplay. En particulier, il n'existe aucun élément probant démontrant qu'un réseau tout IP permettrait plus efficacement de répondre à la demande de ce segment de consommateurs.

Les obligations réglementaires imposées à France Télécom doivent tenir compte de cette situation, en particulier il serait anormal d'ignorer purement et simplement la problématique de la différence de coûts entre le tarif de terminaison d'appels basé sur le coût incrémental sur un réseau NGN et le coût complet de terminaison encouru par France Télécom qui est pour une large part des appels, le coût complet de terminaison sur le RTC.

En outre, la solution technologique retenue comme référence pour l'élaboration du niveau tarifaire pertinent doit :

- s'appuyer sur la meilleure architecture de réseau industriellement disponible,
- et permettre d'assurer le service à iso fonctionnalité.

Or ces conditions essentielles n'étaient pas remplies dans la modélisation de la terminaison d'appel que l'Autorité a soumise aux opérateurs en février 2011⁴.

La différenciation tarifaire en fonction du niveau de qualité fourni.

L'Arcep "n'estime pas pertinent de différencier les niveaux tarifaires de terminaison d'appel selon le niveau de qualité fourni". France Télécom juge cette déclaration préoccupante car cette position semble écarter la possibilité pour les opérateurs de rechercher le développement de services innovants, capables d'offrir une meilleure qualité de service aux clients finals, et nécessitant des modalités d'interconnexion particulières et plus coûteuses que celles mises en œuvre actuellement.

Or le développement de nouveaux services conversationnels de haute qualité, qui constitue une des perspectives clés de l'avenir de l'industrie et des services qu'elle pourra rendre à la société, passe par l'interopérabilité de ces services entre réseaux, et par un système économique cohérent de bout en bout. Le principe énoncé dans le présent document risque d'aligner vers le bas le prix de tous les types de terminaisons, quel que soit la qualité du service concerné, et menace de condamner ces perspectives pourtant essentielles s'il était appliqué sans discernement. Il convient donc d'amender cette affirmation afin de permettre l'ouverture de nouveaux types d'interconnexion pour lesquels un tarif d'interconnexion différencié serait justifié.

(2) Contribution of Orange France Telecom to the consultation on the ERG draft common position "Next Generation networks Future Charging mechanism / long Term Termination Issues" December 2009.

http://erg.ec.europa.eu/doc/consult/france_telecom.pdf

(3) Hogan & Tera Consultants: "Study of interconnection charging methods" 17 June 2010.

(4) Si la solution technique retenue par l'Arcep pour la modélisation de son opérateur générique était mise en œuvre par tous les opérateurs concernés par la régulation de leurs tarifs de terminaison d'appels, alors les abonnés analogiques en France ne recevraient plus d'appels.

Question 14 : Les acteurs sont invités à commenter les aspects théoriques et pratiques de la mise en œuvre en France de la recommandation de la Commission européenne du 7 mai 2009 sur les terminaisons d'appel fixe et mobile.

La mise en œuvre de la symétrie.

Les travaux de la Commission européenne et du GRE ne présupposent pas qu'une symétrie n'est envisageable que lorsque qu'un tarif égal aux coûts incrémentaux est imposé. De multiples pays européens disposent de terminaison d'appels fixes symétriques sans que celles-ci soient égales à un coût incrémental. Par exemple au Royaume Uni, où il existe une symétrie, l'OFCOM ne demande pas une date d'application des coûts incrémentaux de long terme avant septembre 2013. Dans le cas de la France, il convient dès le début du 3^{ème} cycle de mettre en œuvre une symétrie tarifaire.

En parallèle, il devrait être envisageable de prolonger les travaux de finalisation du modèle en particulier pour prendre en compte les différentes remarques faites par les opérateurs et notamment France Télécom comme indiqué ci-après. Il est vraisemblable que l'évolution des tarifs vers un niveau de coût incrémental conduit à une baisse tarifaire. Il est souhaitable que celle-ci soit progressive pour limiter les effets de baisse de chiffre d'affaires qui en résulteraient.

L'orientation vers les coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace.

France Télécom rappelle tout d'abord, pour mémoire, que les coûts incrémentaux de long terme n'incluent pas seulement des coûts de capital et d'exploitation directs, mais aussi tous les coûts de support indirects ainsi que les coûts communs associés.

Concernant la référence à un opérateur économique efficace, France Télécom souligne que l'Arcep s'appuie sur un modèle bottom-up mis en consultation récemment, que France Telecom considère erroné sur plusieurs points. France Télécom a exprimé dans sa réponse à la consultation de l'Arcep "sur le modèle technico-économique des coûts de terminaison d'appel fixe en France"⁵ les réserves que lui inspirait la modélisation proposée : le modèle ne couvre pas les coûts des prestations offertes, notamment par France Télécom. Ainsi la faiblesse du coût de terminaison d'appel obtenu reflète, non une hypothétique inefficacité de France Télécom, mais plutôt le caractère incomplet du périmètre fonctionnel de la modélisation bottom-up. En conséquence, France Télécom invite l'Arcep à s'assurer que son modèle bottom-up global, couvrira bien les coûts de l'ensemble des prestations offertes.

L'encadrement tarifaire.

L'Arcep annonce, dans le paragraphe IV.4.3.2.1, "tenir compte, dans une certaine mesure, des décalages entre opérateurs". Cette formulation paraît floue et mériterait d'être précisée. Par exemple, il est évident que la situation de France Télécom d'opérateur historique en charge historiquement d'un service public ayant donné lieu au déploiement d'un large réseau téléphonique commuté, conduit à ce que l'évolution vers un réseau tout NGN soit énormément plus complexe et plus coûteuse à mettre en œuvre que pour un opérateur entré récemment sur le marché.

Question 15 : Les opérateurs fixes en France sont-ils favorables à un recalage des prochaines évolutions tarifaires de la terminaison d'appel sur le 1^{er} janvier.

France Télécom est favorable à un recalage des évolutions tarifaires de la terminaison d'appel au 1^{er} janvier de chaque année. Cela permet d'avoir des tarifs cohérents avec les cycles budgétaires et les périodes de reporting financier.

(⁵) Février 2011.

Question 16 : Les opérateurs fixes en France préfèrent-ils que les paliers tarifaires soient définis sur une base annuelle ou semestrielle ?

France Télécom considère que le choix d'un rythme semestriel ou annuel pour la définition des paliers tarifaires est de second ordre par rapport à la méthode de fixation retenue. En l'occurrence, l'évolution devant être faite le plus rapidement, est la fin de l'asymétrie entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. Si l'Autorité estimait que l'asymétrie ne devrait se réduire progressivement qu'à l'occasion d'un changement de palier tarifaire, il conviendrait donc de procéder plus fréquemment à des changements des paliers tarifaires.

Question 17 : Les opérateurs fixes en France ont-ils des observations concernant le panier de consommation conventionnel défini par l'Autorité pour laisser à chaque opérateur une liberté encadrée dans la définition de sa structure tarifaire de terminaison d'appel.

France Télécom est favorable à la prise en compte d'un panier moyen conventionnel et à son actualisation proposée par l'Autorité.

Pour rappel les nouveaux paramètres proposés par l'Autorité :

Remplissage de la partie fixe (min. par BPN et par an)	2 850 000
Durée moyenne des appels	170 secondes
Répartition du trafic : heures pleines	66%
Répartition du trafic : heures creuses	30%
Répartition du trafic : heures bleu-nuit	4%

Cependant France Télécom est favorable à une simplification de la structure tarifaire figurant dans son offre de référence notamment par la suppression des heures de type "bleu-nuit". Cela reviendrait à fusionner les plages "heures creuses" et "heures bleu-nuit" conduisant à une répartition du trafic de 34% hors heures pleines.

Question 18 : Les acteurs sont invités à commenter la différenciation introduite par l'Autorité dans la régulation du départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit d'une part et à destination des numéros de service à valeur ajoutée d'autre part, ainsi que les remèdes proposés.

Le départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit.

Comme indiqué dans la réponse à la première question de la présente consultation, France Télécom est favorable à la différenciation entre les départs d'appels de la sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit d'une part et à destination des numéros de service à valeur ajoutée d'autre part. Cette différenciation doit naturellement se traduire par des obligations réglementaires différentes susceptibles de conduire à des niveaux tarifaires distincts.

Pour le départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit, France Télécom reconnaît qu'elle est le seul opérateur amené à offrir cette prestation tant que l'Autorité considèrera opportun de lui imposer une obligation de fourniture d'offre de présélection et d'interconnexion internet bas débit. Ces offres ne concernant que le réseau téléphonique commuté et étant par nature asymétriques, il est raisonnable que les tarifs de ces départs d'appels soient a minima basés sur les coûts complets d'un opérateur RTC.



A cet égard, les coûts complets issus du modèle de coût réglementaire de France Télécom, faisant l'objet d'audits réguliers sous l'égide de l'Arcep sont la référence la plus pertinente pour déterminer le niveau minimal de ces tarifs. Sur ce point nous tenons à souligner que compte tenu de la décroissance des accès RTC et du trafic en présélection et vers l'internet bas débit, ce coût complet unitaire sera amené à évoluer à la hausse durant cette période du 3^{ème} cycle d'analyse de marché, entre 2011 et 2014.

Le recouvrement des coûts non évitables.

Dans la décision 2008-0896 faisant suite à la précédente analyse des marchés de la téléphonie fixe, France Télécom avait émis le souhait que l'Autorité reconnaisse plus explicitement que l'écart entre les tarifs et les coûts complets de la terminaison d'appel devrait être recouvert sur les prestations du marché de gros ou de détail (accès ou départs d'appels). Cela revêt une importance particulière pour France Télécom dont certains tarifs sont orientés vers les coûts et qui sont donc susceptibles d'être impactés par cet écart. L'Autorité estimait alors que la question était pertinente à long terme quand une approche incrémentale pour les coûts affectables à la terminaison d'appel serait adoptée. Dans la mesure où les tarifs de terminaison d'appel vont s'écarter de façon significative des coûts moyens constatés dès le début de ce troisième cycle, il est important de traiter ce sujet.

L'écart entre les coûts complets de la terminaison d'appel de France Télécom et les tarifs de cette terminaison d'appel correspond à des coûts réels non évitables pour France Télécom. Le recouvrement de ces coûts est légitime en ce sens qu'il prend en compte la réalité économique d'un opérateur efficace réel, en l'occurrence France Télécom qui, comme évoqué précédemment n'exploite pas son réseau téléphonique commuté du fait d'un choix technologique inefficace mais bien pour répondre de façon rationnelle aux besoins des consommateurs souhaitant un simple service de téléphonie fixe et à la demande des pouvoirs publics pour un service universel de téléphonie.

Par contre, il ne serait pas pertinent de déterminer l'écart de coût qu'il serait légitime pour France Télécom de recouvrer par ailleurs, comme étant celui entre coût incrémental et coût moyen d'un opérateur NGN générique efficace tel que modélisé par l'Autorité, France Télécom ne pouvant pas avoir une structure de coût comparable à celle d'un tel opérateur purement NGN.

France Télécom s'est interrogée sur la nature des produits pertinents pour supporter l'écart entre coût moyen et tarif de terminaison d'appel. Il paraît souhaitable que ces produits concernent les mêmes éléments techniques de réseau que la terminaison d'appel. En l'occurrence, cela est précisément le cas pour les départs d'appel de toute catégorie : les départs d'appel vendus en gros de tout type (présélection, internet bas débit et SVA d'opérateurs tiers) mais aussi les départs d'appel autoconsommés pour les appels de ses clients, qu'ils soient sur une offre RTC ou une offre de Voix sur large bande. Une telle allocation de coût est objective, non discriminatoire (en particulier entre services de gros et services de détail) et repose sur des éléments auditables par l'Autorité.

Le départ d'appel à destination des numéros de service à valeur ajoutée.

Comme indiqué précédemment, sur le périmètre des départs d'appels vers les services à valeur ajoutée, comme sur le marché de la terminaison d'appel, il y a autant de marchés pertinents que d'opérateurs de boucles locales et chaque opérateur de boucle locale est en monopole sur le marché du départ d'appel vers des SVA à partir de sa boucle locale.

Aussi il n'est nullement justifié que France Télécom doive faire l'objet d'un traitement spécifique par un encadrement tarifaire explicite ou plus contraignant que celui imposé aux opérateurs alternatifs en ce qui concerne le départ d'appel vers des SVA.

Par ailleurs, nous nous étonnons :

- d'une part que l'Autorité estime que France Télécom reste le premier fournisseur de la prestation de départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée et ;
- d'autre part retienne comme référence de coûts pertinents, pour la prestation de départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée dont nous comprenons qu'elle servirait à établir l'encadrement des tarifs de départ d'appel de France Télécom, celle d'un opérateur générique efficace disposant d'un réseau NGN.



En effet, l'Arcep n'ignore pas qu'une grande partie des clients de France Télécom est bien raccordée sur son réseau RTC et l'Autorité n'apporte pas d'éléments tendant à prouver que le réseau RTC est mis en œuvre de manière inefficace.

Par conséquent, France Télécom considère que le départ d'appel vers les services à valeur ajoutée, devrait faire l'objet d'une obligation tarifaire symétrique, dès le début de ce 3^{ème} cycle. Conformément à l'esprit de la décision 2007-0213 à laquelle l'Arcep fait référence, et qui introduit une symétrie dans les obligations imposées aux opérateurs de boucle locale, l'obligation qui devrait peser uniformément sur l'ensemble des opérateurs de boucle locale est la pratique de tarifs raisonnables, et cela dès le début de ce 3^{ème} cycle d'analyse.

Mais, au-delà des seuls aspects de régulation des départs d'appel SVA, France Telecom souhaite que l'Autorité poursuive les travaux engagés suite à la publication du rapport du CGIET rendu public fin 2009 et mette en œuvre la dernière des grandes réformes annoncées, à savoir la tarification dite du C+S (Communication + Service).

De 2008 à 2010, le législateur, le gouvernement et l'Arcep ont en effet mis en œuvre de nombreuses mesures pour réformer les SVA :

- non-surtaxation des services après vente des FAI (Loi Châtel), puis extension à toutes les entreprises (LME) en 2008 ;
- message gratuit d'information tarifaire en début d'appel, service d'information tarifaire (3008), fiches tarifaires, en 2009 ;
- engagement des opérateurs mobiles à intégration de la communication dans les forfaits mobiles pour les paliers peu chers, en 2010.

France Télécom considère qu'il est très souhaitable d'engager la prochaine étape de la réforme pour permettre à la chaîne de valeur de retrouver du dynamisme avec :

- A. la tarification à la seconde ;
- B. l'homogénéisation de la structure tarifaire entre boucles locales (C+S sur le fixe et le mobile) :
 - afin de pouvoir facilement communiquer dans l'ensemble de la profession (opérateurs, éditeurs, associations de consommateurs,...),
 - sous réserve de ne pas subir des nouveaux chocs économiques lors d'une telle évolution ;
- C. la facturation au numéro :
 - et non plus par bloc rigide de 10 000 numéros à 10 chiffres, comme aujourd'hui, ce qui en pratique empêche toute évolution tarifaire et limite la concurrence entre éditeurs ;
- D. la mise en place d'un contrôle déontologique performant de la part des boucles locales :
 - détection rapide des fraudes et arnaques, mise en place de filtre parental ;
- E. la possibilité à terme de modulation tarifaire (du prix S) en cours de communication :
 - pour ne facturer le prix du S qu'après une phase de qualification du besoin client, permettant de s'assurer que l'éditeur peut effectivement fournir le service.

Ces évolutions envisagées pour les services vocaux requièrent une coordination inter-opérateurs et des investissements importants qui n'ont aujourd'hui pas de justification économique à être engagés par les opérateurs de boucle locale.

Les sommes prélevées actuellement par les opérateurs de boucle locale ne couvrent en effet que les coûts de facturation et de recouvrement et ne sont pas prévus pour des investissements pourtant indispensables à une plus grande flexibilité tarifaire (impact direct sur le système d'information de facturation).

Nous souhaitons donc que l'Autorité :

- 1) précise les évolutions pertinentes à mettre en œuvre en matière de modalités tarifaires des SVA,
- 2) reconnaisse la légitimité des opérateurs à augmenter [...] (*secret des affaires*) les commissions commerciales dès lors qu'ils s'engagent à développer une solution respectant les propriétés A à D exprimées ci-dessus,

3) reconnaisse la légitimité des opérateurs de boucle locale adoptant une tarification de détail de type (C+S) à pratiquer un C banalisé avec facturation d'un départ d'appel non excessif, ou de pratiquer un C abordable.

En effet, la structure des coûts des communications SVA pour les opérateurs de boucle locale est en effet très particulière : la destination SVA (10% du trafic fixe national) est un trafic qui donne lieu à des pointes de trafic importantes donc un coût unitaire plus élevé en moyenne. [.] (*secret des affaires*).

La facturation d'un départ d'appel avec un C banalisé ou la facturation d'un C abordable permettra aux opérateurs de boucle locale d'être rémunérés pour ce trafic spécifique ayant une structure de coût différente des communications interpersonnelles.

Question 19 : Les acteurs sont invités à formuler des observations complémentaires concernant les obligations imposées aux opérateurs exerçant une influence significative sur les différents marchés pertinents pour une régulation *ex ante*.

La sélection du transporteur n'a de sens que sur des accès cuivre en technologie TDM et la mission de service universel n'implique pas la sélection de transporteur.

France Télécom souhaite que soit clairement précisé par l'Autorité que l'obligation de sélection de transporteur n'est applicable que pour les communications sur le réseau RTC (analogique et numérisé). En effet, l'obligation de sélection de transporteur découle de l'influence significative de France Télécom sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique par la clientèle résidentielle et non résidentielle.

Les communications en VoIP sont en général associées à un accès dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie, raison pour laquelle elles ne sont pas soumises à l'obligation de sélection de transporteur. En outre, France Télécom tient à souligner qu'il existe une difficulté technique à offrir la sélection de transporteur sur la VoIP et qu'à sa connaissance une telle fonctionnalité n'existe pas dans d'autres pays. Ces difficultés techniques sont de nature diverses : impacts tant techniques qu'économiques sur l'architecture NGN, sur les plateformes VoIP, le système d'information commercial. France Télécom est fermement opposée à une obligation de sélection du transporteur sur des communications en VoIP.

Par ailleurs, France Télécom souhaite souligner que l'obligation de sélection de transporteur ne découle pas de l'obligation de service universel de la téléphonie fixe. En effet, comme l'indique l'Autorité, l'ancien article 19 de la Directive Service Universel a été supprimé par la Directive 2009/136/CE et désormais les obligations de sélection et présélection de transporteur ne peuvent être imposées qu'à la suite d'une analyse de marché.

L'opérateur en charge du service universel se doit de fournir à toute personne qui le demande "un raccordement à un réseau téléphonique public", sans mention de la technologie de raccordement utilisée. Or, dans une perspective de long terme où d'une part les supports cuivre devraient progressivement être remplacés par des supports fibre et d'autre part le remplacement de la technologie TDM par la technologie IP (ou réseau NGN), France Télécom sera amenée à limiter ses investissements dans le réseau cuivre et préférer, pour la construction de nouveaux accès, la technologie NGA/NGN. A cet égard, France Télécom comme tout autre opérateur peut étudier la possibilité de répondre aux obligations de service universel de téléphonie fixe avec la technologie IP, technologie sur laquelle le service de voix n'est à juste titre pas soumis à l'obligation de sélection de transporteur.

Il convient que ce point particulier soit parfaitement clarifié par les pouvoirs publics dans le cahier des charges de la prochaine consultation relative à l'attribution du service universel en matière de téléphonie fixe.



Question 20 : Plus généralement, les acteurs sont invités à transmettre à l'Autorité tout élément complémentaire qu'ils jugent utile de porter à sa connaissance dans le cadre de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe.

Obligation actuelle pour France Télécom de fournir la modalité de sélection du transporteur, la présélection "sèche", non associée à la VGAST.

Avec le fort développement de la voix sur large bande soulignée par l'Autorité, et du développement de la concurrence pour l'établissement d'une communication en départ d'appel, il serait tout à fait acceptable, de notre point de vue, au cours de cette analyse de marché, de lever pour France Télécom la régulation sur le départ d'appel pour la sélection du transporteur seule, ou présélection, "sèche", c'est à dire la présélection non associée à la VGAST.