

Octobre 2014

Analyse des marchés de gros de la terminaison  
d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS des  
opérateurs en métropole et outre-mer pour la  
période 2014 - 2017

Synthèse des contributions à la consultation publique  
menée du 12 septembre au 13 octobre 2014

## 1 Introduction

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a mis pour la première fois en consultation publique, du 28 mai au 28 juin 2014, son projet d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS des opérateurs en métropole et outre-mer pour la période 2014 – 2017.

Cette première consultation publique visait notamment à permettre aux acteurs de réagir sur l'examen mené par l'Autorité qui conclut à la puissance de chacun des opérateurs fixes sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal fixe vers leurs clients respectifs, et de chacun des opérateurs mobiles sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal mobile et le marché de gros de la terminaison d'appel SMS vers leurs clients respectifs, et propose de maintenir ou de prolonger les obligations en vigueur, notamment l'encadrement tarifaire. Les acteurs étaient également invités à réagir sur le bilan du cycle actuel de régulation de ces marchés et les perspectives de régulation. Les réponses à cette consultation publique, ainsi qu'une synthèse, ont été publiés.

Après avoir pris en compte les commentaires des acteurs lors de la première consultation publique, ainsi que les avis de l'Autorité de la concurrence rendu le 14 octobre 2013, l'Autorité a de nouveau mis en consultation publique son projet de décision, du 12 septembre au 13 octobre 2014.

Par rapport à la version mise en consultation publique du 28 mai au 28 juin, le projet sur lequel les acteurs ont été consultés du 12 septembre au 13 octobre 2014 précise notamment les obligations tarifaires relatives aux prestations de terminaison d'appel vocal fixe et mobile. Il contient en outre quelques ajustements touchant essentiellement aux remèdes, tel que précisé dans le projet de décision.

L'ARCEP a reçu 14 contributions au document mis en consultation publique. Les contributeurs ont été : Association Française de la Relation Client (AFRC), AT&T, Bouygues Telecom, Colt, Dauphin Telecom, EDF, EI Telecom, Globaltel, Iliad, LLeida, Orange, SFR, Prosodie et Verizon France.

Le présent document propose une synthèse des principaux éléments de ces contributions, lesquels ne sont pas couverts par le secret des affaires. Seules font foi les réponses des acteurs, telles que publiées sur le site de l'Autorité.

Cette synthèse suit l'ordre des questions posées par l'Autorité dans le document mis en consultation publique.

## 2 Obligations d'accès

### Cas de l'interconnexion entre opérateurs, en dehors de l'interconnexion au réseau RTC d'Orange

Dans son projet d'analyse de marchés mis en consultation publique, l'Autorité note qu'un mouvement de transition des interconnexions en mode TDM vers les interconnexions en mode IP est initié chez les principaux acteurs sur le marché métropolitain. S'il apparaît

légitime que l'interconnexion en mode IP devienne, à terme, la modalité d'interconnexion principale, car la plus efficace, il est néanmoins nécessaire que cette transition ne fausse pas le jeu concurrentiel et prévoie des délais de mise en œuvre et de préavis suffisants, permettant aux opérateurs interconnectés de s'adapter.

L'Autorité a donc interrogé les acteurs sur la pertinence d'une période de recouvrement minimale de 18 mois des deux modalités d'interconnexion, TDM et IP, assurant notamment une fourniture dans des conditions tarifaires équivalentes entre les deux modalités durant cette période.

De même, dans la mesure où l'interconnexion en mode IP devient progressivement la norme, l'Autorité a interrogé les acteurs sur la pertinence de préciser qu'à partir d'une certaine date, proposée au 1<sup>er</sup> juillet 2015, une demande d'interconnexion en mode IP de la part d'un opérateur acheteur ayant nécessité de terminer des appels, devrait nécessairement être considérée comme raisonnable.

Les acteurs ont formulé des commentaires sur ces points.

*Question 1. Du point de vue de la fourniture de la terminaison d'appel, concernant la période de recouvrement des deux modes d'interconnexion TDM et IP, assurant notamment une fourniture dans des conditions tarifaires équivalentes entre les deux modalités avant les premières échéances du processus de retrait de la modalité TDM, une durée de 18 mois apparaît-elle raisonnable ?*

Les acteurs (Bouygues Telecom, Colt, Dauphin Telecom, EI Telecom, Globaltel, Iliad, Lleida, Orange, Prosodie, SFR, Verizon) sont globalement d'accord avec un délai de recouvrement minimal de 18 mois entre les modalités TDM et IP.

Iliad demande à ce que l'offre du vendeur d'interconnexion IP soit assortie d'un engagement sur la durée de mise en œuvre.

Colt et Orange indiquent toutefois que les deux modes d'interconnexion TDM et IP (et quelle que soit la boucle locale, mobile ou fixe) ne permettent pas systématiquement l'interopérabilité de tous les services rendus actuellement en TDM.

Prosodie et EI Telecom demandent que puisse être refusée toute demande de nouvelle interconnexion TDM durant la période de recouvrement.

*Question 2. Du point de vue de l'achat de la terminaison d'appel, sous quelles conditions une demande d'interconnexion en mode IP peut-elle être considérée comme raisonnable ? Hormis dans le cas d'une demande d'interconnexion avec le réseau fixe d'Orange (cf. 5.2.2), peut-on considérer qu'un opérateur acheteur est légitime à solliciter une interconnexion en mode IP à partir du 1er juillet 2015 ?*

La plupart des acteurs (Bouygues Telecom, Colt, Dauphin Telecom, EI Telecom, Orange, Prosodie, SFR, Verizon) estiment que la date proposée du 1<sup>er</sup> juillet 2015 pour considérer les

demandes d'interconnexion en IP comme raisonnables est convenable, voire devrait être avancée.

EI Telecom, Iliad et Orange précisent les conditions techniques qu'ils estiment raisonnables (pour EI Telecom : respect des spécifications techniques à date du secteur ; pour Orange : conformité aux dernières préconisations de la FFT, utilisation du protocole SIP ou transitoirement SIP-I pour le mobile ; pour Iliad : non régression en termes de services, non régression en termes techniques et remplacement de l'interconnexion TDM existante).

Prosodie considère que la mise en place de deux architectures d'interconnexion pour l'acheminement du trafic de responsabilité directe et indirecte n'est pas pertinente en IP, et qu'elles devraient être mutualisées. Par ailleurs, les opérateurs fixes et mobiles devraient proposer une seule offre de référence IP ou, à défaut, permettre via l'offre de référence IP fixe ou via l'offre de référence IP mobile d'accéder aux tarifs régulés pour l'ensemble des abonnés fixes et mobiles de l'opérateur.

Orange souligne que l'échéance du 1<sup>er</sup> juillet 2015 ne peut pas être retenue comme date cible en outre-mer, les spécificités des territoires ultra-marins justifiant en effet une approche différenciée de celle qui peut être retenue pour la métropole. A l'inverse, Dauphin Telecom, opérateur de la zone Antilles-Guyane, indique plusieurs opérateurs locaux échangent déjà du trafic fixe et mobile en IP, sauf Orange qui maintient ses interconnexions TDM. Globaltel, opérateur ultramarin, estime que certains opérateurs de taille modeste devraient pouvoir bénéficier d'un délai supplémentaire (1er juillet 2016).

#### Cas de l'interconnexion au réseau RTC d'Orange

L'interconnexion en mode IP (basée sur le protocole SIP) pour écouler le trafic à destination des numéros VLB (IP) d'Orange est entrée en vigueur début 2013. Ce mode d'interconnexion ne nécessite que le raccordement de 5 points nationaux, redondés pour sécurisation. Pour écouler le trafic à destination de ses numéros RTC, Orange continue d'imposer aux opérateurs alternatifs de raccorder près de 347 points d'interconnexion<sup>1</sup> en TDM. Cependant, Orange commercialise également une offre commerciale permettant de livrer en IP, une partie du trafic (techniquement éligible) à destination de sa boucle locale RTC en IP mais à un tarif supérieur au tarif régulé.

Dans son projet de décision, l'Autorité estime qu'il apparaît désormais raisonnable qu'Orange généralise l'interconnexion IP à tous ses numéros, dans des conditions régulées, et ce dans un délai de 18 mois après l'adoption de la décision<sup>2</sup>. Ce délai devra notamment permettre à Orange et aux autres opérateurs de lever les dernières limitations techniques afin d'étendre à l'interconnexion IP des trafics traditionnellement et technologiquement associés au RTC.

Au-delà, Orange devra continuer de fournir l'interconnexion TDM, sur une base régulée, aussi longtemps que nécessaire, pour les trafics n'ayant pas trouvé de solution en interconnexion IP.

---

<sup>1</sup> Commutateurs d'abonnés (CA).

<sup>2</sup> Ce qui accorderait à Orange, concernant l'acheminement du trafic vers son réseau RTC, un an supplémentaire par rapport à la date du 1<sup>er</sup> juillet 2015 discutée en Question 2.

Les acteurs ont formulé des commentaires sur ces points.

*Question 3. Considérez-vous comme raisonnables les conditions proposés ci-dessus, permettant à un opérateur alternatif de bénéficier, dans des conditions tarifaires régulées, d'une interconnexion en mode IP à destination de toutes les boucles locales d'Orange ? En particulier, quel délai de mise en œuvre vous semble justifié dans le cadre de la fourchette proposée par l'Autorité (18 à 24 mois) ?*

Orange estime que les mesures envisagées par l'ARCEP sont disproportionnées et souhaite maintenir des modalités d'interconnexions distinctes entre ses deux boucles locales : en mode TDM pour ses numéros RTC et en mode IP pour ses numéros VLB, ce qui constitue, selon Orange, le mode d'acheminement le plus efficace du trafic. Orange souhaite ainsi continuer à commercialiser l'interconnexion IP pour les appels à destination de ses numéros RTC à un tarif commercial, plus élevé que le tarif régulé. Orange pointe également les lacunes actuelles de l'interconnexion IP qu'il reste à traiter.

Au contraire, la plupart des opérateurs alternatifs (SFR, Bouygues, Free, Colt, Verizon) estime la proposition de l'ARCEP ainsi que les conditions qui l'accompagnent comme raisonnables.

Enfin, certains acteurs (Colt, Bouygues, EDF) appellent l'attention de l'ARCEP sur les potentiels points de blocage techniques et sur la nécessité d'assurer la continuité de certains services (en particulier ceux destinés aux entreprises), traditionnellement fournis *via* l'interconnexion TDM, au moment de migrer le trafic d'interconnexion vers l'IP.

### **3 Obligations de transparence**

Concernant le mouvement de transition des interconnexions en mode TDM vers les interconnexions en mode IP décrit précédemment, l'ARCEP considère que les opérateurs puissants doivent communiquer, clairement et moyennant un délai de préavis raisonnable, aux opérateurs acheteurs, ou à tout autre tiers, les dates clés et les modalités technico-financières marquant la transition vers l'interconnexion en mode IP. Des délais de préavis étaient proposés.

Les acteurs ont formulé des commentaires sur ce point.

*Question 4. Quelles sont les principales étapes pouvant marquer la fermeture des interconnexions en mode TDM et la transition vers des interconnexions en mode IP ?*

*Question 5. Un délai de préavis de 12 mois avant un mouvement tarifaire de la prestation de terminaison d'appel en mode TDM apparaît-il raisonnable ? Un délai de préavis de 12 mois avant une fermeture commerciale de l'interconnexion en mode TDM apparaît-il raisonnable ? Un délai de préavis de 24 mois avant une fermeture technique de l'interconnexion en mode TDM apparaît-il raisonnable ?*

La plupart des acteurs (Bouygues Telecom, EI Telecom, Prosodie, SFR) considère qu'un délai de préavis de 12 mois pour un mouvement tarifaire de la prestation de terminaison d'appel en mode TDM est raisonnable. Verizon France estime qu'une visibilité avec un horizon d'au moins 24 mois est nécessaire.

Iliad considère qu'il ne peut pas être imposé à un opérateur demandeur un mouvement tarifaire et de supporter les conséquences de la fermeture du mode TDM, alors même que le traitement de la demande d'interconnexion dépend de la capacité et de la volonté de l'opérateur offreur d'y répondre dans un délai raisonnable et compatible avec le changement de tarification.

La plupart des acteurs (Bouygues Telecom, EI Telecom, Orange, Prosodie, SFR, Verizon) considère qu'un délai de préavis de 12 mois avant une fermeture commerciale de l'interconnexion en mode TDM est raisonnable. Globaltel estime que, par sécurité, le délai de la fermeture commerciale devrait être de 18 mois.

La plupart des acteurs (Bouygues Telecom, EI Telecom, Orange, Prosodie, SFR, Verizon) considère qu'un délai de préavis de 24 mois avant une fermeture technique de l'interconnexion en mode TDM est raisonnable.

Orange demande à conditionner la fermeture commerciale à l'aboutissement des travaux de la FFT sur la détermination des services voix offerts aux clients finals qui doivent être reconduits de façon satisfaisante dans une interconnexion en mode IP.

#### **4 Obligations tarifaires**

##### *Plafond tarifaire des terminaisons d'appel vocal fixe et mobile*

Dans son projet d'analyse des marchés, l'Autorité a proposé les plafonds tarifaires qu'elle entend imposer pour les prestations de terminaison d'appel vocal fixe et mobile. Ces plafonds sont similaires entre la métropole et l'outre-mer.

Les acteurs ont formulé des commentaires sur les propositions de l'Autorité.

*Question 6. Les acteurs sont invités à apporter leurs commentaires sur l'encadrement tarifaire envisagé par l'Autorité concernant la prestation de terminaison d'appel vocal mobile et fixe.*

SFR regrette que le projet prévoie une nouvelle baisse des plafonds tarifaires de terminaison d'appel vocal mobile. Ce mouvement viendra augmenter l'hétérogénéité des situations tarifaires entre les différents états membres de l'UE. A ce jour, les opérateurs français disposant d'une boucle locale mobile sont très largement déficitaires, à la fois vis-à-vis des échanges de trafic internationaux au sein de l'UE qu'en dehors.

AFRC, EDF et EI Télécom sont d'accord avec le principe d'une baisse. EI Telecom invite toutefois l'ARCEP à fixer ultérieurement les plafonds tarifaires des années 2016 et 2017.

Bouygues Telecom et Orange sont d'accord avec les plafonds tarifaires proposés.

Iliad et Verizon estiment que les plafonds tarifaires devraient être bien inférieurs.

Colt considère que l'impact économique de la baisse des terminaisons d'appel fixe sera faible par comparaison aux coûts de gestion administrative et informatique des changements de tarifs.

Bouygues Telecom, Iliad, Orange et SFR appellent à la poursuite de l'harmonisation de la régulation des terminaisons d'appel en Europe. Bouygues Telecom considère qu'en l'absence d'harmonisation plus poussée, il n'est pas possible de voir se généraliser au niveau européen des offres d'abondances intégrant les frais de *roaming* pour les communications vocales à destination des autres pays européens, faute d'équilibre économique pour certains acteurs.

*Concernant l'alignement des plafonds tarifaires de terminaison d'appel vocal mobile entre la métropole et l'outre-mer*

Orange demande de lisser la baisse des plafonds tarifaires outre-mer, tels qu'ils sont envisagés par l'ARCEP dans son projet de décision, entre fin 2014 et fin 2017, pour faire converger les terminaisons d'appels métropole et DOM en fin de cycle.

Dauphin Telecom est d'accord avec l'alignement tarifaire proposé, dans la mesure où il partage avec l'ARCEP l'objectif d'égalité de traitement des territoires.

*Concernant le cas spécifique des prestations de terminaison d'appel à Saint-Pierre et Miquelon*

Globaltel souhaite que l'ARCEP impose les mêmes obligations tarifaires que dans les autres territoires d'outre-mer, notamment Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

*Concernant le traitement des appels émis depuis l'extérieur de l'Espace économique européen*

Le projet de décision prévoit la possibilité de conditionner l'application des tarifs régulés aux niveaux tarifaires pratiqués par l'opérateur partenaire extérieur à l'Espace économique

européen, et notamment de pratiquer des niveaux supérieurs au plafond, de manière proportionnée aux tarifs pratiqués en retour.

Orange et SFR accueillent positivement la possibilité de mise en œuvre du dispositif proposé.

AT&T et Verizon désapprouvent le dispositif proposé, et craignent que d'autres pays mettent en place un dispositif équivalent. AT&T précise que le dispositif pourrait se traduire par une hausse des tarifs de gros offerts aux opérateurs non européens, ce qui pourrait résulter en des augmentations de tarifs de détail et des baisses de trafic associées. Les opérateurs français devraient au contraire être encouragés à négocier des tarifs plus bas avec leurs homologues non européens. Selon eux, le dispositif proposé pourrait par ailleurs être contraire à certains accords internationaux.

## **5 Autres sujets soulevés par les acteurs**

### *Concernant la régulation des terminaisons d'appel SMS*

Orange et SFR considèrent ce marché comme n'étant plus, ou pouvant ne plus être, pertinent à réguler *ex ante* au regard de son évolution vers une situation de concurrence effective (pénétration des smartphones, substituabilité avec les autres services comme le mail, la messagerie instantanée).

Iliad considère que la décision doit prévoir que le plafond tarifaire ainsi que les obligations d'accès et de non-discrimination s'appliquent uniquement en cas de flux raisonnablement symétriques.

Lleida estime que la prestation de terminaison d'appel SMS offerte aux opérateurs fixes pour des usages « interpersonnels » doit être sujette à une obligation d'orientation vers les coûts, et idéalement égale au plafond tarifaire de 1 c€/SMS. Si besoin, les opérateurs mobiles devraient en outre devoir publier une offre de référence spécifiquement destinée aux opérateurs fixes.

SFR estime au contraire que la régulation de ces prestations de terminaison d'appel SMS « non Push » en provenance des opérateurs fixes serait un cas unique en Europe, alors que la demande de SMS « non-Push » fixe vers mobile est à ce jour extrêmement marginale et n'est pas amenée à se développer.

L'AFRC et EDF considèrent qu'il devrait y avoir *a minima* une visibilité sur le tarif des prestations de terminaison d'appel SMS « Push », synonyme de transparence et de concurrence « équitable », pour les entreprises et éditeurs de service comme pour les particuliers. Ils estiment que la différence tarifaire entre les prestations de terminaison d'appel SMS « Push » par rapport à la prestation de terminaison d'appel SMS fournie aux opérateurs mobile pénalise les entreprises au détriment des particuliers.

### *Concernant la mise sous observation des terminaisons d'appel MMS*

SFR ne comprend pas pourquoi l'ARCEP souhaite mettre sous surveillance les marchés de terminaison d'appel MMS : il est difficile de défendre la pertinence de ce marché pour une



régulation *ex ante* et le pouvoir de règlement de différends attribué à l'ARCEP permet de répondre pleinement aux préoccupations de l'Autorité.

A l'inverse, Bouygues Telecom souligne des difficultés de négociation et des blocages avec certains autres opérateurs mobiles, qui pénalisent l'évolution du service rendu à l'utilisateur final.