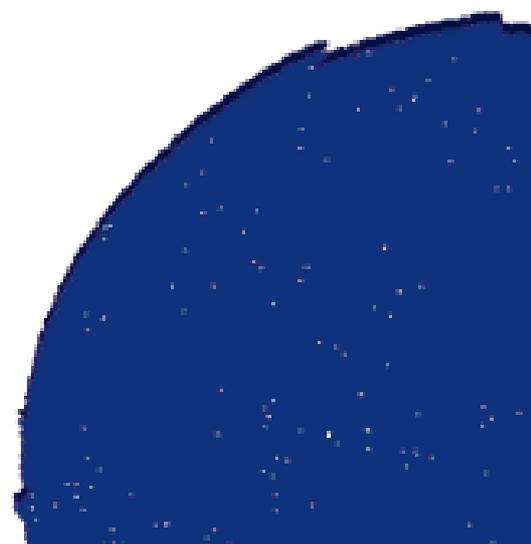


**Projet de décision  
notifié à la Commission Européenne  
et soumis à consultation publique  
relatif à l'analyse des marchés de la téléphonie fixe**

---

**Les annexes du projet de décision**



## Annexe A : Liste des opérateurs de boucle locale concernés par la présente décision

### Opérateur

AIC NETWORK  
ALTITUDE DEVELOPPEMENT  
B3G  
BJT PARTNERS  
BOUYGUES TELECOM  
BRETAGNE TELECOM  
BT FRANCE  
CLEMCOM LIMITED  
COLT TELECOMMUNICATIONS FRANCE  
COMPLETEL  
DAUPHIN TELECOM  
EL HADRI TELECOM  
EST VIDEOCOMMUNICATION  
FINAREA  
FRANCE CITE VISION  
FRANCE TELECOM  
FREE  
FRNET2  
GROUPE HGT  
HUB TELECOM  
IC TELECOM  
INITIALES ON LINE  
INTERCABLE REUNION  
IPNOTIC TELECOM  
ITN France  
KAST TELECOM  
LEGOS - LOCAL EXCHANGE GLOBAL OPERATION SERVICES  
LEONIX TECHNOLOGIES  
LONG PHONE  
MAGIC FIL TELECOM SAS  
MEDIASERV  
MOBIUS  
NEUF CEGETEL  
NUMERICABLE  
OPTION SERVICE  
ORNIS  
OUTREMER TELECOM  
OVH  
OXIP  
PHONE SYSTEMS & NETWORK  
PRECEPTEL  
PRIMUS  
PROSODIE  
RMI  
SENSO TELECOM  
SFR  
SOCIETE D'ECONOMIE MIXTE E TERA  
TELECOM ITALIA  
VERIZON  
WAYS.COM  
WENGO  
WLL ANTILLES/GUYANE  
WLL REUNION

**Annexe B : Liste minimale des éléments devant figurer dans l'offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès, et conditions d'évolution de l'offre, mentionnée à l'article Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

**1. Mode de publication, modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau**

*a) Mode de publication*

Cette offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès est publiée sur un site Internet librement accessible. L'annexe décrivant la liste des points d'interconnexion de France Télécom et leur localisation peut être de diffusion restreinte à l'usage des seuls opérateurs de communications électroniques.

*b) Modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau*

Sauf décision contraire de l'Autorité, et sous réserve des dispositions de l'article D. 99-7 du code des postes et des communications électroniques, toute évolution de l'offre technique et tarifaire décidée par France Télécom et toute modification d'architecture de son réseau doivent faire l'objet d'un préavis raisonnable. Ce préavis est de 1 mois minimum, sauf en cas de baisse tarifaire d'une prestation soumise à une obligation tarifaire d'orientation vers les coûts, et sera porté au minimum à :

- 12 mois, en cas d'évolution ou de modification de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations inscrites à cette offre de modifier ou adapter leurs propres installations et réseaux ;
- 3 mois, en cas d'évolutions tarifaires.

Dans le cas d'une baisse tarifaire d'une prestation soumise à une obligation tarifaire d'orientation vers les coûts, l'application du nouveau tarif peut se faire sans préavis.

**2. Informations générales**

- France Télécom communique les coordonnées des entités chargées des relations commerciales, contractuelles et techniques avec les opérateurs tiers.

**3. Niveau de détail minimum de la description des offres de France Télécom figurant à la présente offre technique et tarifaire**

France Télécom communique les éléments suivants :

*a) Items généraux*

- L'intégralité des conditions de souscription de l'offre, notamment statutaires, financières et contractuelles, applicables lors de toute commande, modification ou résiliation des prestations ;

*b) Informations préalables*

- Organisation et architecture du réseau, avec les différents commutateurs ou routeurs, la description des zones géographiques de desserte, et les zones tarifaires associées ;
- Protocoles de transmission proposés pour l'interconnexion ;
- Éléments du réseau auxquels l'accès et l'interconnexion sont proposés (points d'interconnexion) ;

- Informations permettant la localisation des points physiques d'accès et d'interconnexion ;
- Modalités d'accès aux informations préalables plus détaillées concernant ces équipements.

*c) Caractéristiques techniques des services d'accès et d'interconnexion et des prestations connexes*

- La description complète des prestations ;
- la description complète des interfaces d'accès et d'interconnexion ;
- la description complète des modalités d'acheminement du trafic.

*d) Modalités d'accès à l'offre*

- Les conditions contractuelles types d'accès aux différentes offres, les restrictions d'utilisation ;
- les conditions contractuelles types de commande et de livraison des ressources physiques ou logicielles nécessaires à l'interconnexion des réseaux : informations nécessaires à la commande, conditions de suspension des engagements,...
- les conditions contractuelles types de mise en oeuvre des modifications physiques ou logiques de l'interconnexion ou de l'accès ;
- les processus de commande et de résiliation ;
- les processus de signalisation et de rétablissement des dysfonctionnements constatés ;
- les conditions de partage des installations liées à la colocalisation des équipements et au raccordement physique des réseaux ;
- la liste des prestations faisant l'objet d'offres sur mesure ou de devis préalables.

*e) Qualité de service*

- Les conditions contractuelles types de qualité de service standard des prestations fournies et des options de qualité de service renforcées qui peuvent être souscrites ;
- les délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources ;
- les indemnités prévues en cas de non-respect des engagements de qualité de service, et notamment en cas de non-respect des délais de résolution de problèmes et de retour au service normal ;

*f) Grille tarifaire*

- L'intégralité des conditions tarifaires, notamment les tarifs, acomptes et pénalités en cas de manquements imputables à France Télécom ou à son cocontractant, relatives aux prestations d'accès et d'interconnexion - y compris les prestations associées - figurant à l'offre de référence.

En particulier, sont précisées les conditions tarifaires :

- des souscriptions, modifications et résiliations des offres,
- des conditions des options de qualité de service souscrites,
- des informations préalables.

*g) Sécurisation du trafic et intégrité des réseaux*

- Les mesures appliquées pour assurer l'intégrité des réseaux ;
- Les mesures transitoires appliquées en cas de dysfonctionnement d'éléments du réseau de France Télécom pour assurer le maintien de la fourniture des prestations d'accès ou d'interconnexion ;
- Les conditions de rétablissement des prestations d'accès ou d'interconnexion suite à une panne, notamment les délais ;
- Les conditions, notamment de sécurisation de trafic, offertes par France Télécom aux autres opérateurs afin de limiter les risques d'engorgement de trafic au niveau de certains points

d'interconnexion.

#### **4. Les offres d'acheminement des communications**

France Télécom inclut au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès les prestations suivantes, au titre de l'acheminement des communications vocales ou de données, au départ ou à destination des utilisateurs y compris des publiphones, raccordés au réseau de France Télécom :

- une offre de départ d'appel accessible depuis l'ensemble des points d'interconnexion pertinents de France Télécom, pour l'ensemble des types de trafic ;
- une offre de collecte de trafic Internet en bande étroite au départ de son réseau, accessible à l'ensemble des points d'interconnexion pertinents, et incluant :
  - o une offre tarifée à la durée ;
  - o une offre tarifée au forfait (Interconnexion Forfaitaire pour l'accès à Internet, « IFI »), avec possibilité de débordement du trafic issu des faisceaux d'interconnexion au forfait sur des faisceaux tarifés à la durée ;
- une offre de terminaison d'appel accessible depuis l'ensemble des points d'interconnexion pertinents de France Télécom.

Pour l'ensemble des prestations mentionnées ci-dessus, France Télécom distingue le cas échéant dans son offre tarifaire le prix de la prestation de transit de celui de la prestation de départ d'appel ou de terminaison d'appel.

#### **5. Sélection du transporteur**

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de sélection du transporteur appel par appel et de présélection des communications au départ de son réseau, dans les conditions précisées en annexe C de la présente décision.

#### **6. VGAST**

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique, dans les conditions précisées dans la décision 06-0162.

Concernant l'offre de VGAST, France Télécom détaille notamment, dans son offre « Téléphonie fixe », l'ensemble des prestations décrites dans la décision n° 06-0162, leurs conditions techniques et tarifaires, et les processus de commande sous-jacents de l'offre VGAST, sans préjudice de décisions ultérieures de l'Autorité.

#### **7. Les prestations d'accès ou de moyens associés**

Pour assurer leur activité d'acheminement de communications électroniques de bout en bout, les opérateurs alternatifs doivent acheter des prestations d'accès et d'interconnexion. Par conséquent, les offres d'accès et d'interconnexion incluent un ensemble de prestations élémentaires dont la fourniture est nécessaire au bon acheminement des communications des opérateurs alternatifs et à leur activité. Ces prestations associées comprennent *notamment* les prestations de raccordement aux sites d'interconnexion et d'accès, les prestations de sécurisation de trafic, l'offre de reversement et la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires à un opérateur alternatif pour exercer son activité.

a) Offre de reversement

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès une offre de reversement qui portera sur les communications issues de l'ensemble des lignes d'abonnés et des publiphones raccordés à son réseau, vers les fournisseurs de services à fonctionnalités complémentaires et avancés raccordés par des réseaux tiers, et incluant notamment les services libre-appels, les services à paliers bas et intermédiaires et les services à paliers élevés, y compris les services d'accès à Internet en bande étroite et les services de renseignements téléphoniques.

b) Accès aux sites ouverts à l'interconnexion et l'accès

France Télécom doit inclure au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès les prestations connexes d'accès aux sites d'interconnexion suivantes :

- une offre de colocalisation (physique et, le cas échéant, distante et virtuelle) des équipements des opérateurs tiers dans les locaux hébergeant les équipements ouverts à l'interconnexion et l'accès, incluant notamment :
  - o des informations concernant les sites pertinents de l'opérateur notifié ;
  - o les caractéristiques des équipements mis en cause : le cas échéant, les restrictions concernant les équipements qui peuvent être colocalisés ;
  - o une information sur les mesures de sûreté mises en place par les opérateurs notifiés pour garantir la sûreté de leurs locaux ;
  - o les conditions d'accès pour le personnel des opérateurs concurrents ;
  - o les normes de sécurité ;
  - o les règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité;
  - o les conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée pour cause de capacité insuffisante.
- une offre de Liaison de Raccordement (LR) permettant aux opérateurs tiers d'utiliser les capacités de transmission nécessaires à l'acheminement du trafic entre leurs locaux et les locaux hébergeant les équipements ouverts à l'interconnexion et l'accès ;
- une offre d'interconnexion en ligne (« In-Span Interconnection ») permettant la connexion des équipements des opérateurs tiers à des capacités de transmission de France Télécom situées sur le domaine public.

c) Prestations à l'acte

France Télécom doit inclure dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès l'ensemble des prestations à l'acte standards nécessaires à la mise en oeuvre ou la résiliation des accès et des interconnexions, ou plus généralement à toute modification des conditions techniques d'interconnexion et d'accès.

## **Annexe C : Modalités de l'offre de sélection du transporteur de France Télécom**

### **Modalités existantes de présélection**

La sélection du transporteur comporte actuellement deux modalités :

- une modalité qui comprend l'ensemble des communications pour les appels internationaux et les appels nationaux à destination des numéros de la tranche  $Z = 1, 2, 3, 4, 5$  et  $6$  ;
- une modalité qui comprend ces mêmes communications à l'exception des appels internes à une zone locale de tri.

### **Nouvelle modalités de présélection**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009, France Télécom fournit une troisième modalité de sélection du transporteur définie comme incluant l'ensemble des communications interpersonnelles. Cette nouvelle modalité inclura l'ensemble des communications pour les appels internationaux et les appels nationaux à destination des numéros de la tranche  $Z = 1, 2, 3, 4, 5, 6$  et  $9$ . Elle inclura automatiquement les appels vers de nouvelles ressources en numérotation dédiées à des communications interpersonnelles que l'Autorité pourrait être amenée à ouvrir dans le futur.

Les opérateurs alternatifs qui le souhaitent peuvent demander la mise en œuvre de cette nouvelle modalité ligne par ligne. Ils peuvent aussi ponctuellement et à titre transitoire procéder à des demandes groupées pour un ensemble de clients. Ces demandes peuvent porter sur des accès faisant déjà l'objet d'une présélection ou nouvellement présélectionnée. France Télécom propose, en accord avec les opérateurs tiers un nombre suffisant de date pour la mise en œuvre de demandes groupées, suivant un calendrier adapté, et à un tarif forfaitaire pour chaque demande groupée.

### **Suppression des modalités existantes de présélection**

Les modalités de sélection du transporteur hors zone locale de tri (modalité « hors ZLT & 09AB ») ou excluant les appels à destination des numéros de la tranche 09AB (modalité « hors 09AB ») sont supprimées suivant le calendrier suivant :

- arrêt des nouvelles commandes au 1<sup>er</sup> avril 2009 ;
- fermeture de la modalité « hors ZLT & 09AB » au 1<sup>er</sup> juin 2010 ;
- fermeture de la modalité « hors 09AB » au 1<sup>er</sup> avril 2013.

France Télécom en informe l'ensemble des opérateurs ayant recours à l'offre de sélection du transporteur dans les 30 jours qui suivent la notification de la présente décision.

Dans le cas où ces modalités ne seraient plus utilisées, France Télécom pourra procéder à une fermeture anticipée de ces modalités après information préalable de son intention à l'ensemble des opérateurs utilisateurs de l'offre de sélection du transporteur, recueil de leurs commentaires et après accord de l'Autorité.

### **Obligations de France Télécom**

France Télécom fournira les prestations d'activation de sélection du transporteur dans des conditions transparentes et non discriminatoires, et à des tarifs reflétant les coûts correspondants.

## **Modalités techniques**

Une seule modalité de présélection pourra être activée par accès téléphonique.

Tous les utilisateurs raccordés au réseau téléphonique de France Télécom et ayant souscrit à une offre d'accès incluse dans les marchés définis aux articles 2 et 3 de la présente décision bénéficient des mécanismes de sélection appel par appel et de présélection.

En cas de changement de l'opérateur présélectionné pour une ligne téléphonique donnée, France Télécom doit en informer sans délai l'opérateur antérieurement présélectionné.

Lorsque sa ligne est présélectionnée, un utilisateur, client d'une offre d'accès commercialisée par France Télécom, conserve la possibilité de sélectionner un autre opérateur grâce à la modalité de sélection appel par appel.

France Télécom met en place des procédures opérationnelles pour l'activation de la présélection qui sont notamment transparentes, efficaces et sécurisées.

## Annexe D : Modalités de l'encadrement tarifaire pluriannuel des prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel de France Télécom

Le tarif maximal de terminaison d'appel de France Télécom mentionné à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** est entendu comme un tarif moyen par minute de toutes les composantes des tarifs récurrents liés au trafic de terminaison d'appel (coût de location du BPN, charge d'établissement d'appel et prix à la minute) selon les paramètres suivants :

Remplissage de la partie fixe (min. par BPN et par an)	2 600 000
Durée moyenne des appels	200 secondes
Répartition du trafic : Heures pleines	60%
Répartition du trafic : Heures creuses	35%
Répartition du trafic : Heures Bleu-nuit	5%

Les plages horaires d'application du tarif réduit (en heures creuses) retenues sont les suivantes : du lundi au vendredi, de 7 heures à 8 heures et de 19 heures à 22 heures, et les samedis, dimanches et jours fériés, de 7 heures à 22 heures. Les plages horaires d'application du tarif bleu-nuit sont de 22 heures, chaque jour, à 7 heures du jour suivant. Lorsque les plages horaires diffèrent, les pondérations sont déduites de la définition précédente au prorata temporis (exemple : la plage horaire de 4 heures à 7 heures, soit trois heures sur les neuf heures en tarif bleu nuit, est pondérée à  $1/3 \times 5\%$  soit 1,67%).

France Télécom doit notifier à l'Autorité tout changement des poids relatifs de chaque composante du tarif de terminaison d'appel, au moins trois mois avant le changement envisagé.

Les autres composantes tarifaires, et par exemple les tarifs de prestation d'accès aux sites ou de modification de configuration des faisceaux, ne sont pas soumises à encadrement tarifaire pluriannuel mais respecte l'obligation d'orientation vers les coûts,

## **Annexe E : Glossaire**

### **Accès de base (T0) :**

L'accès de base désigne le raccordement élémentaire au RNIS, procurant 2 canaux B à 64 Kbps (canaux B) et un canal de signalisation à 16 Kbps (canal D). Les accès de base peuvent être isolés ou groupés (jusqu'à 8 accès de base par groupement).

### **Accès primaire numérique (T2) :**

Un accès numérique primaire est un type de raccordement au réseau téléphonique RNIS. Ces accès peuvent être mis en place isolés ou groupés. Un accès primaire comprend jusqu'à 30 canaux B et 1 canal D. Les Accès Primaires groupés peuvent comprendre jusqu'à 30 Accès Primaires.

### **ADSL (« Asymmetrical Digital Subscriber Line ») :**

L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'abonné, l'autre sur la ligne d'abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique. Le principe de l'ADSL consiste à réserver une partie de la bande passante au transport de la voix, une autre au transport des données circulant en direction du cœur de réseau (données montantes) et une troisième, plus importante au transport des données circulant vers l'abonné (données descendantes). Pour la restitution correcte de la voix, des filtres situés à chaque extrémité de la ligne éliminent les parties du signal inutiles. La technologie ADSL est particulièrement bien adaptée aux liaisons de boucle locale puisque le débit qu'elle permet diminue avec la longueur de la ligne. En raison de son faible coût, elle constitue une solution intéressante pour bénéficier d'un accès rapide à Internet.

### **ADSL nu :**

L'ADSL nu est une offre de gros où la bande de fréquence haute pour l'ADSL est utilisée par l'opérateur alternatif pour l'accès Internet mais aussi d'autres services comme la téléphonie ou la TV. Pour la bande de fréquence basse, le client final n'a plus l'obligation de contractualiser un contrat de téléphonie analogique avec France Telecom. C'est ce qui différencie cette offre de l'offre de dégroupage partiel classique.

### **Analogique :**

Un signal analogique est un signal électrique qui prend des valeurs par des variations continues analogues à celles du phénomène physique. La communication est analogique sur une ligne téléphonique classique, car elle véhicule des signaux de fréquences variables comprises entre 300 et 3400 oscillations par seconde (Hertz).

### **ARPU (« Average revenue per user ») :**

L'ARPU représente le revenu moyen par client.

### **ATM (« Asynchronous transfer mode » ou mode de transfert asynchrone) :**

L'ATM est une technique de transfert asynchrone pour des communications à haut débit d'informations numérisées, organisées en paquets courts et de longueur fixe. L'ATM permet une transmission rapide des informations et une utilisation optimale de la capacité des lignes, et se trouve particulièrement adapté aux réseaux multiservices à haut débit. Ce mode de transmission peut notamment être utilisé pour tirer le meilleur parti d'un cœur de réseau. L'équipement d'un cœur de

réseau en ATM est ainsi attractif car il répond à l'augmentation du trafic par une optimisation des ressources allouées et offre une qualité de service garantie.

**Autocommutateur :**

L'autocommutateur est un équipement capable d'établir des connexions temporaires entre des lignes entrantes et sortantes pour acheminer des communications. Un autocommutateur téléphonique d'abonné est un commutateur téléphonique qui appartient à une installation terminale chez l'abonné, raccordé au réseau public du téléphone.

**Bitstream :**

Les offres de gros Bistream sont utilisées par les opérateurs alternatifs pour proposer des offres de détail aux ménages et entreprises situés dans des zones où ils n'ont pas eux-mêmes installé d'équipement haut débit (sites trop petits ou trop éloignés de leurs réseaux de collecte). Sur le plan technique, France Télécom active la paire de cuivre du client final avec ses propres équipements d'accès haut débit, puis achemine les flux Internet jusqu'au point de connexion le plus proche entre son réseau de collecte et celui de l'opérateur alternatif.

**Boucle locale :**

La boucle locale est constituée de l'ensemble des liens filaires ou radioélectriques existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonnés auquel il est rattaché. La boucle locale est ainsi la partie du réseau d'un opérateur qui lui permet d'accéder directement à l'abonné.

**Boucle locale radio :**

La mise en place d'une boucle locale radio consiste à établir un réseau de boucle locale en substituant aux fils de cuivre, qui équipent aujourd'hui les réseaux, une technologie radio offrant l'avantage d'une grande souplesse pour le déploiement des infrastructures.

**BPN (Bloc Primaire Numérique) :**

Un bloc numérique correspond au regroupement de plusieurs communications sur un même support physique de transmission, grâce à une technique appelée multiplexage.

Dans la norme de transmission PDH (« Plesiochronous Digital Hierarchy »), traditionnellement utilisée sur les réseaux de télécommunications, les communications peuvent être regroupées en blocs primaires numériques ou BPN (30 communications), puis en blocs secondaires numériques ou BSN (120 communications), puis en blocs tertiaires numériques (480 communications), puis en blocs quaternaires numériques (1920 communications). Chaque bloc numérique correspond à un débit ou à une capacité, exprimée en bits par seconde, le bit désignant l'élément binaire numérique de base (qui peut prendre deux valeurs : 1 ou 0). Le BPN correspond à un débit de 2Mbit/s.

**CAA (Commutateur à Autonomie d'Acheminement ou commutateur d'abonnés) :**

Un CAA désigne un commutateur du réseau téléphonique de France Télécom auquel sont raccordés les abonnés. Le réseau de France Télécom étant organisé de façon hiérarchique, le CAA correspond au niveau le plus bas dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau. On distingue ainsi deux catégories de commutateurs :

- les commutateurs d'abonnés (ou CAA) sont les plus bas dans la hiérarchie. Les abonnés y sont reliés par l'intermédiaire d'une unité de raccordement d'abonné (URA) ;
- les commutateurs de transit (CT) correspondent au niveau le plus élevé.

### **Ciseau tarifaire :**

Il existe un risque d'effet de ciseau quand deux entreprises A et B sont telles que A et B sont concurrentes sur un marché de détail et que B dépend de A sur un marché intermédiaire. Il y a effet de ciseau tarifaire quand le tarif de détail de l'opérateur A (lame supérieure des ciseaux) est inférieur à la somme du tarif de gros pour la ressource intermédiaire (lame inférieure des ciseaux) et des coûts propres de l'opérateur B (cisailés). Dans le cas des tests effectués dans les avis de l'ARCEP, un tarif de détail de France Télécom génère un effet de ciseau s'il conduit à une recette moyenne inférieure au coût moyen de fourniture d'une offre de détail équivalente par un autre opérateur jugé efficace ; celui-ci étant contraint de recourir au service d'interconnexion de France Télécom. Le terme d'effet de ciseaux vient du fait que l'autre opérateur alternatif doit concurrencer un tarif de détail de France Télécom tout en s'approvisionnant auprès de celle-ci en un service intermédiaire, en l'occurrence, l'interconnexion.

### **Colocalisation :**

La colocalisation est une technique d'interconnexion physique avec le réseau de France Télécom. Dans le cadre du catalogue d'interconnexion de France Télécom, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux de France Télécom ;
- la liaison de raccordement : France Télécom installe ses équipements dans les locaux de l'opérateur ;
- L'interconnexion en ligne (« In-Span »), intermédiaire entre ces deux modes de raccordement : le point de connexion se situe sur le domaine public, par exemple.

Dans le cadre du dégroupage de la boucle locale, la colocalisation correspond à la fourniture d'un espace et des ressources techniques nécessaires à l'hébergement et à la connexion des équipements techniques des opérateurs alternatifs.

### **Commutateur :**

Un commutateur est un équipement de télécommunication permettant d'aiguiller les appels vers leur destinataire grâce à l'établissement d'une liaison temporaire entre deux circuits d'un réseau de télécommunications ou à l'acheminement d'informations organisées en paquets. Sur le réseau de France Télécom, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'abonnés.

### **Convention d'interconnexion :**

Une convention d'interconnexion est un contrat de droit privé négocié et signé entre deux opérateurs pour déterminer au cas par cas les conditions de l'interconnexion entre eux. Lorsqu'une convention est signée avec un opérateur puissant, elle s'inspire le plus souvent de l'offre inscrite dans le catalogue d'interconnexion de cet opérateur. Dans le cas contraire, elle détermine les conditions de l'interconnexion sans référence à un catalogue.

### **Débit :**

Le débit correspond à la quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

### **Dégroupage de la boucle locale :**

Le dégroupage est une offre de gros de France Télécom régulée permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir un accès direct à la paire de cuivre. Ils doivent pour cela avoir installé au préalable leurs propres équipements au niveau des répartiteurs de France Télécom. Ils sont alors en mesure de contrôler l'accès haut débit de bout en bout et de fournir un service différencié de celui de l'opérateur historique.

Le dégroupage existe selon deux modalités :

- le dégroupage partiel où l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique
- le dégroupage total où l'abonné n'a plus d'abonnement au service téléphonique classique

**DSLAM (« Digital Subscriber Line Multiplexer ») :**

Le DSLAM fait partie des équipements utilisés pour transformer une ligne téléphonique classique en ligne ADSL permettant la transmission de données, et en particulier l'accès à Internet, à haut débit. La fonction du DSLAM est de regrouper plusieurs lignes ADSL sur un seul support, qui achemine les données en provenance et à destination de ces lignes. Il est situé sur le réseau de l'opérateur local, au niveau du répartiteur.

**FAI :**

Un fournisseur d'Accès à Internet (en anglais ISP : « Internet Service Provider ») est une entreprise offrant une connexion au réseau Internet.

**GSM (« Global System for Mobile communications ») :**

Le GSM est la norme de transmission radio-numérique utilisée en Europe pour la téléphonie mobile.

**GTR (garantie du temps de rétablissement) :**

La GTR est une option d'engagement de qualité de service, offrant des délais de rétablissement garantis sur certaines offres de détail et de gros de services télécoms. Une garantie de temps de rétablissement de x heures assure, en cas d'incident, un rétablissement des services en moins de x heures.

**IMS (interruption maximale de service) :**

L'IMS est une option d'engagement de qualité de service associée à certaines offres de détail et de gros de services télécoms. Une interruption maximale de service (IMS) de x heures assure que l'éventuelle indisponibilité des services ne dépassera pas x heures par an.

**Interconnexion :**

L'interconnexion décrit le mécanisme de connexion entre différents réseaux de télécommunications, dont l'objectif est de permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés de tous les opérateurs.

**IP (« Internet Protocol ») :**

Le protocole IP est le protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet et permettant de segmenter l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée. Ce protocole utilise ainsi une technique dite de commutation de paquets. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (« Transmission Control Protocol ») ; on parle ainsi du protocole TCP / IP.

**IPBX (ou PABX IP) :**

L'IPBX est un autocommutateur opérant en mode IP. Il constitue la dernière génération d'autocommutateur intégrant la technologie IP afin de relier les différents postes téléphoniques de l'entreprise au réseau opérateur.

**Liaisons d'aboutement (LA) :**

Les liaisons d'aboutement constituent un ensemble de liens entre les centres de France Télécom ouverts au service d'aboutement de liaisons louées partielles de France Télécom (appelés communément centres brasseurs ou brasseurs) et les points de présence des opérateurs tiers (POPs).

**Liaisons de raccordement (LR) :**

Les liaisons de raccordement constituent un ensemble de liens entre les points d'interconnexion du réseau voix de France Télécom (PRO ou CA) et les points de présence des opérateurs tiers (POPs), d'une distance inférieure à 50 kilomètres.

**Liaison louée :**

Sur le plan technique, une liaison louée se définit comme une liaison permanente constituée par un ou plusieurs tronçons d'un réseau ouvert au public et réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elle s'oppose ainsi à la liaison commutée, qui est temporaire. Au plan juridique, la ligne louée, encore appelée liaison louée ou liaison spécialisée, est ainsi définie par le code des postes et télécommunications : « la mise à disposition par l'exploitant public dans le cadre d'un contrat de location d'une capacité de transmission entre des points de terminaison déterminés du réseau public, au profit d'un utilisateur, à l'exclusion de toute commutation contrôlée par cet utilisateur ». Ce type de service est utilisé par les entreprises pour leurs réseaux internes, ainsi que par les fournisseurs de services de télécommunications qui ne disposent pas d'infrastructures propres ou souhaitent les compléter.

**Liaisons partielles (LPT) :**

Une LPT est une demi-liaison louée numérique reliant le site du client d'un opérateur tiers à un centre de France Télécom ouvert au service d'aboutement de liaisons louées.

**MVNO (« Mobile virtual network operator ») :**

Un MVNO est un opérateur mobile virtuel. A la différence des opérateurs mobiles de réseau (en métropole : Orange France, SFR, Bouygues Telecom), les MVNO ne disposent pas de ressources en fréquences. Pour fournir le service mobile au client final, ils utilisent le réseau radio d'un opérateur mobile de réseau.

**NGN (« Next Generation Network » ou Réseau de Nouvelle Génération) :**

Ce sigle désigne la nouvelle architecture de réseau de communication. Le principe est d'utiliser les technologies de transport en mode paquet, réservé jusqu'alors pour les données, pour transporter l'ensemble des services de télécommunications (voix, données, contenus audiovisuels...).

**NRA (nœud de raccordement d'abonnés) :**

Le nœud de raccordement abonné est le terme employé pour désigner le répartiteur de France Télécom.

**OBL (opérateur de Boucle Locale) :**

Un Opérateur de Boucle Locale est un opérateur qui déploie des infrastructures de télécommunication permettant le raccordement physique d'un abonné aux réseaux commutés de télécommunication.

**Opérateur puissant :**

Un opérateur est déclaré puissant sur un marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, il se trouve dans une position équivalente à une position dominante, c'est-à-dire qu'il est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.

**PABX (« Private Automatic Branch Exchange ») :**

Un PABX est un commutateur téléphonique, qui à l'intérieur d'une entreprise, gère de façon automatique les communications entre plusieurs postes et qui sert à établir celles avec l'extérieur.

**PRV (Point de Raccordement Visio) :**

Le point de raccordement visio est le nom donné par France Télécom pour les points d'interconnexion pour les flux IP.

**Répartiteur :**

Un répartiteur est un dispositif permettant de répartir les fils de cuivre composant les lignes d'abonnés entre les câbles reliés au commutateur d'abonnés et dont la fonction est de regrouper plusieurs lignes sur un même câble.

**RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) :**

Le RNIS est un réseau de télécommunications entièrement numérisés, capables de transporter simultanément des informations représentant des images, des sons et des textes.

**Routeur :**

Un routeur est un outil logiciel ou matériel conçu pour diriger les données à travers un réseau. Il s'agit souvent d'une passerelle entre plusieurs serveurs pour que les utilisateurs accèdent facilement à toutes les ressources proposées sur le réseau. Le routeur désigne également une interface entre deux réseaux utilisant des protocoles différents.

**RTC (Réseau téléphonique commuté) :**

Le RTC est le réseau téléphonique classique sur paire de cuivre dans lequel un poste d'abonné est relié à un central téléphonique par une paire de fils alimenté en batterie centrale. Les centraux sont eux-mêmes reliés entre eux par des liens offrant un débit de 2 Mb/s : ce sont les Blocs Primaires Numériques (BPN) Commuté signifie que la liaison s'établit temporairement lorsqu'on appelle son correspondant par opposition à une liaison permanente.

**SS7 (« Signaling System number 7 ») :**

SS7 est un standard de l'UIT qui définit les fonctions et les protocoles échangés entre les éléments du réseau téléphonique commuté.

**TDM (« Time Division Multiplexing ») :**

Le système TDM est prévu pour combiner plusieurs signaux sur un canal en envoyant alternativement des paquets de chaque signal dans des segments prédéfinis de temps.

**ToIP (Téléphonie sur Protocole Internet) :**

On parle de ToIP pour les communications voix via Internet nécessitant l'acquisition d'un téléphone IP.

**VGAST (vente en gros de l'abonnement téléphonique) :**

La VGAST est une offre de gros de France Télécom qui englobe l'abonnement stricto sensu, incluant l'accès au réseau, mais aussi les services traditionnellement associés à l'abonnement téléphonique (présentation du numéro, signal d'appel, etc.) ainsi que l'ensemble des communications interpersonnelles et à destination des numéros spéciaux et de l'Internet bas débit. Elle est compatible avec une utilisation simultanée de la bande haute de fréquences, notamment dans le cas d'offres de gros d'accès large bande livrées au niveau régional ou national ou de dégroupage partiel, et ce quel que soit l'opérateur exploitant cette bande haute.

**VLB (voix sur large bande) :**

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

**VoI (Voix sur Internet) :**

La VoI correspond à un service de voix fournie par un acteur en général distinct du FAI qui nécessite de disposer d'un ordinateur personnel allumé pour émettre ou recevoir des appels. La qualité de la voix n'est pas maîtrisée par l'acteur qui fournit le service.

**VoIP (« Voice over Internet Protocol » ou voix sur réseau IP) :**

La VoIP est une technique qui permet de communiquer par voix à distance via le réseau Internet, ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

**VPN (« Virtual Private Network » ou réseau privé virtuel) :**

Le réseau privé virtuel permet d'utiliser une infrastructure de communication existante entre plusieurs entités de façon privée et sécurisée. Un **VPN IP** repose sur le protocole IP. La plupart des réseaux privés sont "virtuels", au sens où les supports de transmission qu'ils empruntent ne sont pas propres à l'entreprise. Les VPN sont bâtis sur l'infrastructure des réseaux publics existants, ils partagent, avec le reste du trafic les artères principales de ces réseaux, mais sont protégés par divers processus de contrôle d'accès et de chiffrement.

**Wifi (« Wireless fidelity ») :**

Wifi correspond au nom commercial générique pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2,4 GHz .

## Annexe F : Bilan et perspectives

### Introduction

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **I.1.1. Rappel des obligations imposées à France Télécom**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **I.2.2. Allègements progressifs de la régulation**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour le moment, il n'existe pas d'interconnexion voix entre opérateurs au travers d'une interface en mode IP<sup>1</sup>. Ainsi, les interconnexions voix entre les opérateurs se font toujours au travers d'une interface TDM, les flux de voix en mode IP étant convertis en flux TDM à l'aide de passerelles avant d'être échangés entre les opérateurs. Cette situation provient de la diversité des technologies de transmission de la voix sur IP, que ce soit les codecs utilisés pour compresser la voix ou les protocoles de signalisation pour contrôler les flux voix en mode IP, alors que la signalisation SS7 du réseau RTC

---

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

et le codec G.711 sont unanimement utilisés et éprouvés. Cependant, avec la maturation des réseaux IP et des protocoles de signalisation, les opérateurs devraient à terme s'échanger leurs trafics voix en mode IP afin de supprimer les inefficacités liées aux conversions successives des flux entre modes IP et TDM.

L'architecture des réseaux, et donc de l'interconnexion, devrait être affectée par le passage aux réseaux tout-IP. En effet, compte tenu des structures de coûts existantes lors du déploiement de réseaux RTC et étant donné qu'une partie importante du trafic voix est à destination locale, le réseau RTC, de France Télécom en particulier, est établi suivant une architecture à plusieurs niveaux de commutation, afin de réduire les distances d'acheminement du trafic entre deux points (mais aussi, par ailleurs, pour gérer le nombre important d'utilisateurs). Or, dans le cas d'une intégration des flux de voix dans un réseau IP multiservices, les autres services peuvent avoir un profil d'utilisation majoritairement national, voire international (par exemple pour Internet) ; les flux de voix n'utilisant qu'une partie réduite de la capacité totale du réseau par rapport à ces services, il ne serait plus efficace économiquement pour un opérateur d'utiliser un niveau de routage local. Cette évolution peut déjà être constatée aujourd'hui : alors que France Télécom compte encore près de 500 CAA dans son réseau RTC, l'interconnexion avec le réseau d'Orange Internet (réseau VoIP<sup>2</sup> de France Télécom) se fait au niveau d'une dizaine de points dits PRV (Point de Raccordement Visio) et l'interconnexion avec le réseau de Free au niveau de seulement trois nœuds. Cette disparition potentielle d'un niveau local d'interconnexion conduirait notamment à une homogénéisation des niveaux des tarifs d'interconnexion, ce qui se répercuterait également sur une homogénéisation des prix payés par le client final quel que soit le numéro appelé (local ou national), à l'instar de ce qui existe déjà dans les offres VLB forfaitaires actuelles.

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

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

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

Ces évolutions influencent directement les réseaux des autres opérateurs. En effet, la réduction du nombre de CA permet aux opérateurs alternatifs de réduire le nombre de raccordements nécessaire pour s'interconnecter avec France Télécom à ce niveau mais elle remet également en cause, dans certains cas, les investissements des opérateurs déjà raccordés à des CA qui sont amenés à être fermés.

---

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

Il convient en effet de noter que les CA qui sont fermés ne sont pas nécessairement les CA qui étaient le moins raccordés par les opérateurs alternatifs. Cependant, dans de nombreux cas, les CA sont colocalisés avec des répartiteurs (NRA ou nœuds de raccordement abonnés) et les opérateurs alternatifs mutualisent leurs coûts de déploiement au niveau des CA (et notamment les coûts de génie civil) avec le déploiement au niveau des NRA pour le dégroupage.

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

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

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

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

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

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

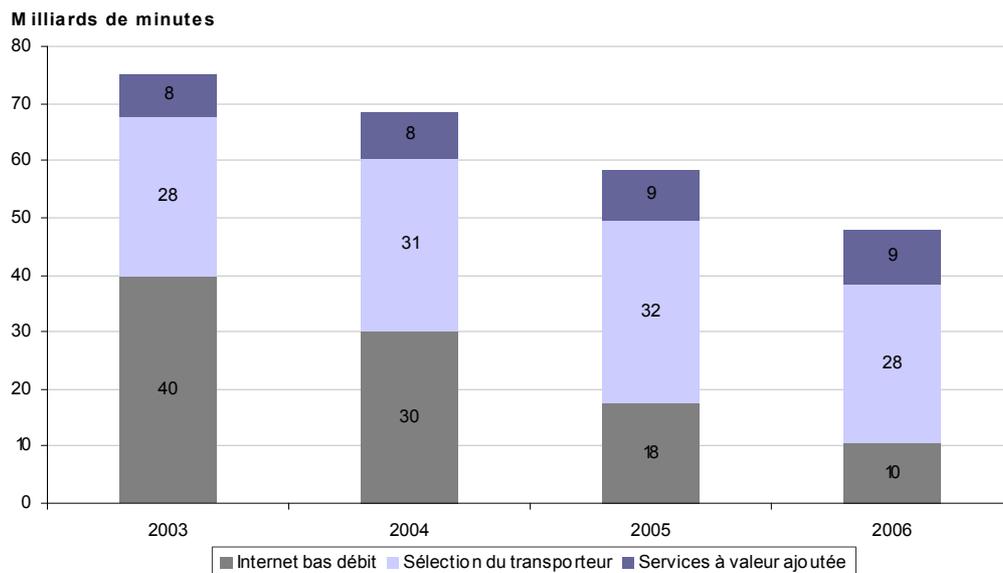
L'évolution du marché du départ d'appel dépend directement de l'évolution du marché de l'accès. En effet, c'est l'opérateur qui contrôle l'accès qui fournit la prestation de départ d'appel aux opérateurs collecteurs.

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

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

Par ailleurs, la baisse des abonnements à la sélection du transporteur et à l'Internet bas débit entraîne une baisse rapide des volumes de départ d'appel vendus par France Télécom pour ces prestations, sans pour autant que ces volumes deviennent négligeables puisqu'ils demeurent largement majoritaires, en comparaison du départ d'appel vers les services à valeur ajoutée (cf. Figure 1). Il est probable que la baisse se poursuive au cours des trois prochaines années.

Figure 1 : Evolution des prestations de départ d'appel vendues par France Télécom (volumes)<sup>3</sup>



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

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

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

Le tarif de terminaison d'appel de France Télécom doit refléter<sup>2</sup> les coûts correspondants et figure dans son offre de référence. Au delà d'une baisse du tarif des blocs primaires numériques (BPN) au niveau des commutateurs d'abonnés, ce tarif a peu évolué au cours du cycle 2005-2008 d'analyse des marchés. Le tarif moyen<sup>4</sup> de la terminaison d'appel, fixé à 0,57 centime d'euro par minute avant l'adoption de la décision n° 05-0571, est donc passé à 0,55 centime d'euro par minute à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2006.

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

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

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

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

par minute pour la période courant jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2008. Suite à ce règlement de différend, les niveaux de terminaison d'appel de la quasi-totalité des autres opérateurs alternatifs ont évolué vers ces tarifs.

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

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

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

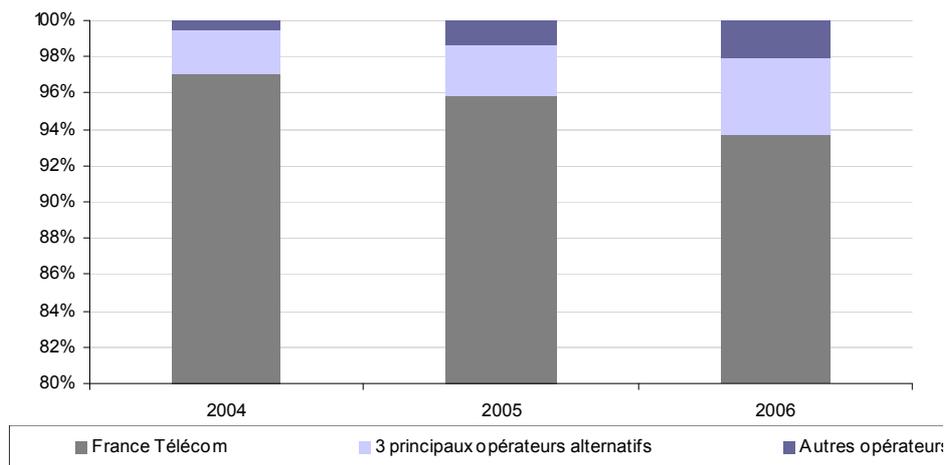
#### **II.1.2.2.2 Les marchés de la terminaison d'appel fixe évoluant avec le développement du dégroupage**

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

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

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

Figure 2 : Evolution des parts de marché de terminaison d'appel



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

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

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

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

L'ensemble de ces phénomènes entraîne une modification de la perception du sujet de la terminaison d'appel fixe dans le secteur. Côté marché résidentiel, jusqu'en 2004, la seule préoccupation des opérateurs était le niveau de la terminaison d'appel de France Télécom car ils ne pratiquaient pas de raccordements directs et ne touchaient donc que très peu de terminaison d'appel. Depuis 2004, ces opérateurs perçoivent des revenus de terminaison d'appel et sont donc également attentifs au niveau de cette prestation qu'ils offrent aussi et aux éventuelles différences de terminaison d'appel entre opérateurs. Côté marché entreprises, du fait de la présence de raccordements directs depuis de nombreuses années, les opérateurs alternatifs sur ce marché ont intégré plus tôt la question du niveau de leur propre terminaison d'appel et en ont tenu compte dans l'élaboration de leurs plans d'affaires. Avec le développement des offres de gros de raccordement de France Télécom (dégroupage, DSLE et LPT<sup>5</sup> notamment), cette question revêt aujourd'hui des enjeux croissants.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>5</sup> Liaison partielle terminale

Suite à l'adoption de cette nouvelle décision et jusqu'à aujourd'hui, l'Autorité n'a pas identifié d'évolutions significatives dans le fonctionnement des marchés du transit *inter* territoires qui contrediraient l'analyse menée. En particulier, si les nouveaux tarifs « catalogue » proposés par France Télécom dans son offre d'interconnexion sont généralement inférieurs aux tarifs pratiqués précédemment, l'Autorité n'a pas été saisie au sujet de potentiels effets d'éviction sur les marchés sur lesquels les obligations de France Télécom ont été allégées.

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

#### II.1.3.2.1 Evolutions du marché

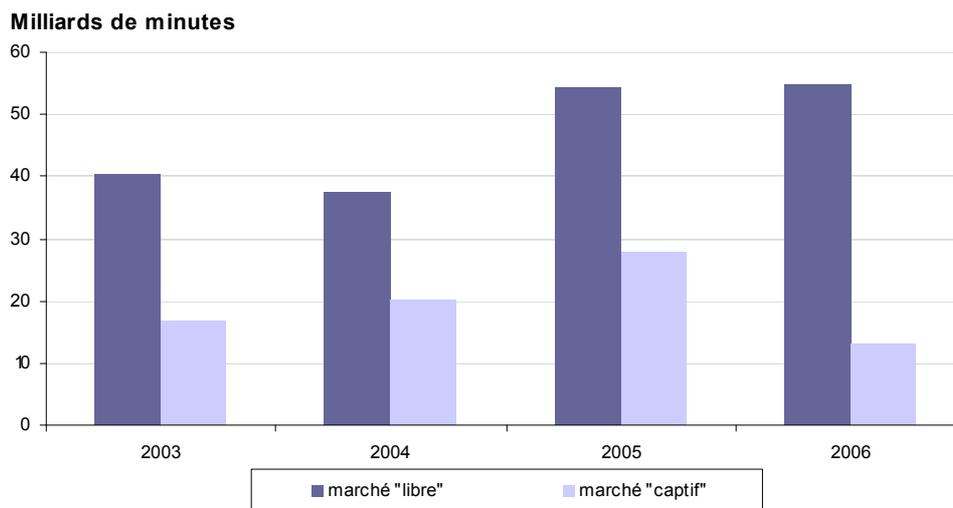
Le marché du transit *intra* territorial est un marché dont les facteurs d'évolution sont nombreux. Ainsi, le développement des boucles locales alternatives entraîne de nouveaux besoins en termes de transit mais par ailleurs, la consolidation des opérateurs fixes et le déploiement accru des infrastructures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

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

- le marché « captif » comprend tous les achats de prestations de transit par une société d'un groupe à une société du même groupe<sup>6</sup>. En particulier, ce marché inclut les achats d'Orange à France Télécom et des filiales étrangères de groupes internationaux à la filiale française (Colt, Verizon, etc.) ;
- le marché « libre » regroupe toutes les prestations achetées et vendues entre opérateurs ne se contrôlant pas mutuellement. Ce marché inclut les échanges entre opérateurs ayant des liens capitalistiques, dans la mesure où ses liens restent minoritaires.

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

Figure 3 : Evolution du marché du transit *intra* territorial en volume



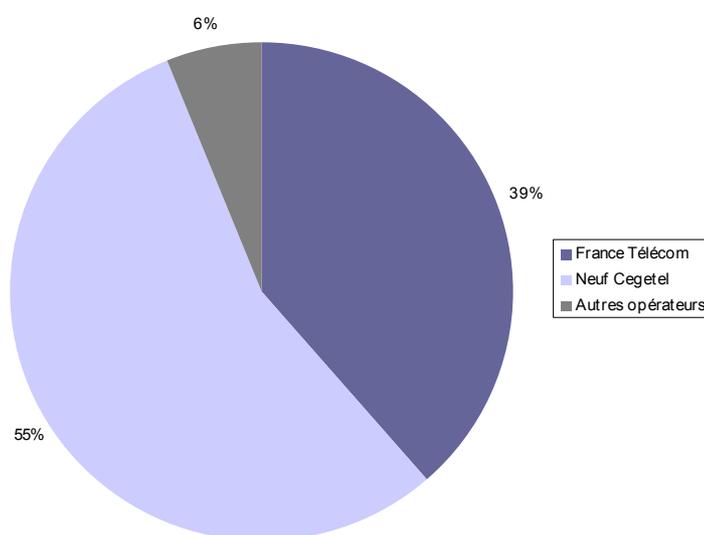
<sup>6</sup> La notion de « groupe » est ici entendue au sens du droit de la concurrence et de la capacité d'une entité d'exercer un contrôle sur une autre entité.

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

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

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

Figure 4 : Parts de marché sur le marché du transit *intra* territorial en 2006



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

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

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

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

Dans ce contexte, Neuf Cegetel, qui réunit les deux principaux transitaires alternatifs identifiés en 2005 et qui est pour le moment la seule société à avoir raccordé l'ensemble des CA de France Télécom, dispose d'une part de marché importante sur ce marché. Sur le marché « libre », la part de Neuf Cegetel sur le marché du transit vers France Télécom dépasse aujourd'hui 50 % et donc celle de France Télécom. Par ailleurs, les parts de marché cumulées de Neuf Cegetel et de France Télécom sont supérieures à 90 %.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **II.1.3.4. Conclusion sur les marchés du transit**

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

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

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

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

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

### **II.2.1. De nouvelles offres pour de nouveaux usages**

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

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

L'utilisation des services de téléphonie fixe a connu des évolutions substantielles ces dernières années, tant sur les marchés résidentiels que sur les marchés non résidentiels. Ces évolutions ont notamment eu pour origines des développements technologiques importantes et l'introduction d'offres tarifaires

innovantes par les opérateurs de téléphonie fixe. Ces évolutions semblent avoir répondu à certaines attentes des usagers.

Ainsi, et plus particulièrement sur les marchés résidentiels, les services de communications téléphoniques sont de plus en plus souvent proposés sous forme de forfaits. Les opérateurs mettent ainsi à disposition de leur clientèle une gamme étendue de forfaits de communications nationales, fixe vers mobile, internationales, etc. Ces gammes de produit font l'objet d'enrichissements réguliers. Par ailleurs, les forfaits de communications illimitées occupent désormais une place importante parmi les offres forfaitaires des opérateurs de téléphonie fixe. Cette tendance a été initiée par les opérateurs haut débit, proposant des services de téléphonie VLB<sup>7</sup> illimitée au sein de leurs offres ADSL « double play » (service téléphonique et accès haut débit) ou « triple play » (service téléphonique, accès haut débit et service de télévision). Les opérateurs de téléphonie classique ont à leur tour suivi cette tendance en intégrant dans leurs catalogues des forfaits illimités. Ces forfaits illimités, en VLB comme en RTC, ont concerné dans un premier temps les appels vers les postes fixes nationaux seulement. Puis ils ont progressivement inclus les appels internationaux vers de nombreuses destinations internationales. Certains forfaits comprenant une composante illimitée incluent également un forfait limité vers d'autres destinations telles que les numéros mobiles nationaux ou européens.

Une tendance à la simplification des offres peut également être observée depuis quelques années sur le marché de la téléphonie. Les opérateurs s'orientent de plus en plus vers des offres « packagées » comprenant un ensemble de prestations. Cette tendance a pu être initiée par les opérateurs haut débit et leurs offres « triple play » grâce auxquelles les utilisateurs en zones dégroupées peuvent bénéficier d'un ensemble de prestations (accès haut débit, téléphonie illimitée vers certaines destinations et bouquet de chaînes de télévision) moyennant le paiement d'un forfait auprès d'un unique opérateur (et sans abonnement auprès de France Télécom). Sur le segment de la téléphonie classique, les opérateurs s'orientent également vers la simplification avec l'intégration dans leurs services de téléphonie fixe d'offres couplant accès et communications. Ces opérateurs proposaient auparavant leurs services de communications RTC uniquement via la sélection du transporteur, et leurs clients devaient pour bénéficier de ces services souscrire au préalable un abonnement chez France Télécom et recevaient ensuite deux factures, l'une de France Télécom pour l'accès et l'autre de leur opérateur en présélection. L'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique permet dorénavant aux opérateurs alternatifs d'être en mesure de répondre aux attentes des utilisateurs en réduisant la complexité de gestion des factures et en améliorant la maîtrise des dépenses (« one stop shopping »). De son côté, France Télécom commercialise elle aussi depuis 2006 une gamme d'offres<sup>8</sup> couplant l'abonnement à différents forfaits de communications.

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

S'agissant du couplage entre accès et communications, la situation est en revanche différente sur le marché non résidentiel. Au sein de la clientèle non résidentielle, il est nécessaire de distinguer le haut de marché constitué de grands comptes qui continuent de distinguer les lots communications et les lots

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

<sup>8</sup> Gamme « Optimale ».

accès dans les appels d'offres (afin de faire jouer la concurrence), et le marché des professionnels et PME sur lequel une partie des utilisateurs achètent des offres couplant accès et communications par souci de simplicité (offres haut débit comparables aux offres résidentielles par exemple).

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

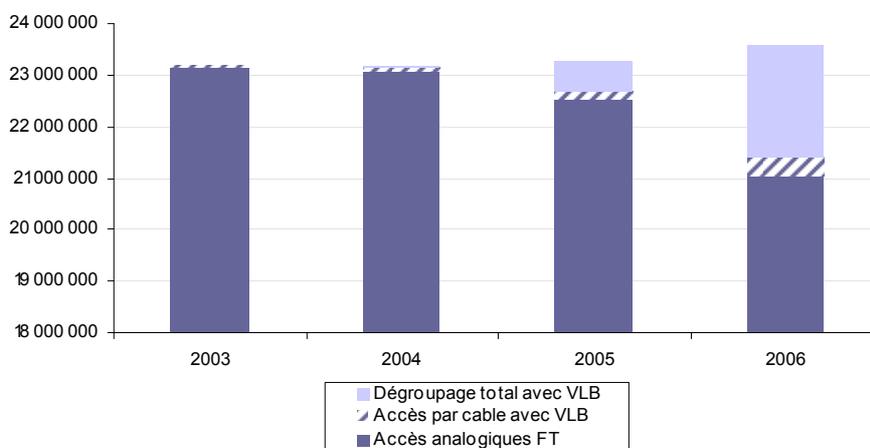
## II.2.1.2. Un marché résidentiel tiré par le développement de la VLB

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

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

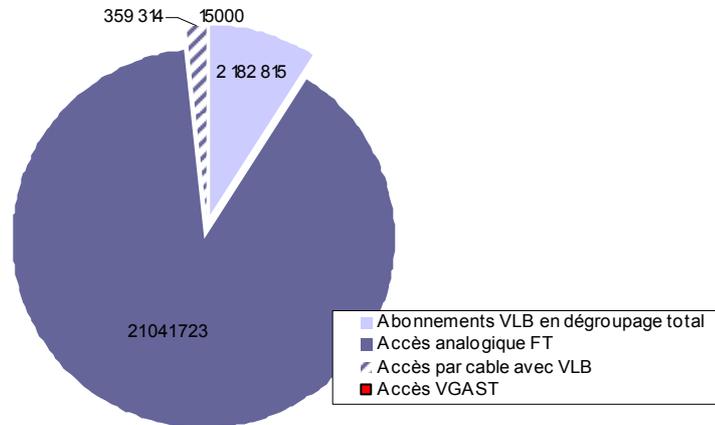
Le graphe présenté ci-dessous donne une vision de l'évolution des abonnements aux services téléphoniques de France Télécom ainsi qu'aux services de VLB en dégroupage total ou ADSL nu et via le câble. Le parc total de ces abonnements correspond ainsi au nombre de foyers bénéficiant d'un service téléphonique.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

Figure 5 : Evolution des accès résidentiels aux services téléphoniques



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

Figure 6 : Accès résidentiels aux services téléphoniques en 2006

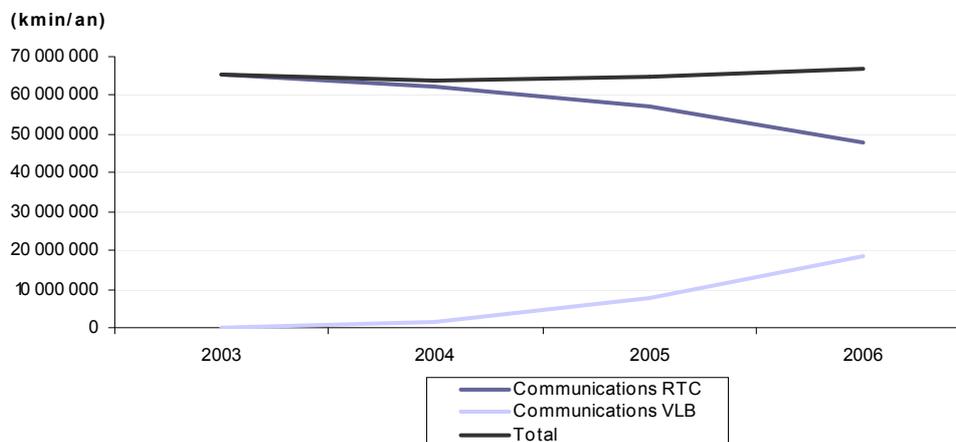


### II.2.1.2.2 Le marché résidentiel des communications téléphoniques

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

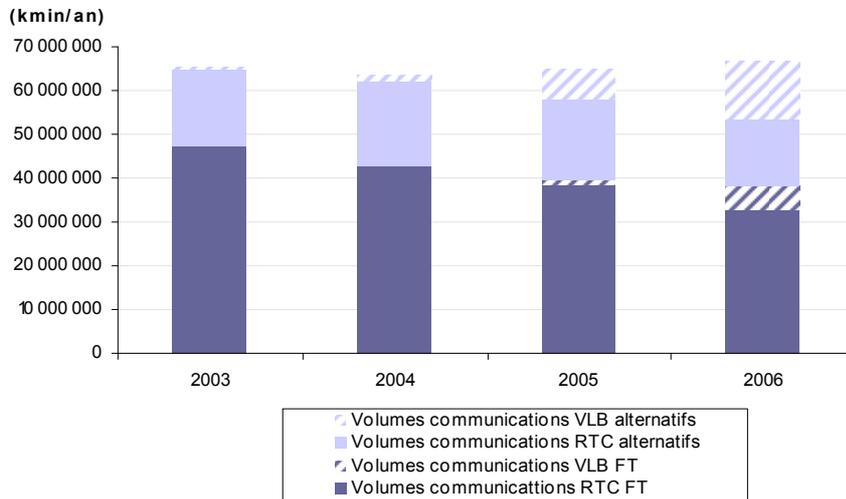
Le graphe suivant illustre l'évolution des volumes globaux de communications RTC et VLB sur le segment résidentiel. On y constate que l'accroissement des volumes de communications VLB engendre une baisse équivalente en des volumes de communications RTC, et par conséquent que le volume global de communication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

Figure 7 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB



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

Figure 8 : Evolutions des volumes de communications résidentielles RTC et VLB acheminées par France Télécom et les opérateurs alternatifs

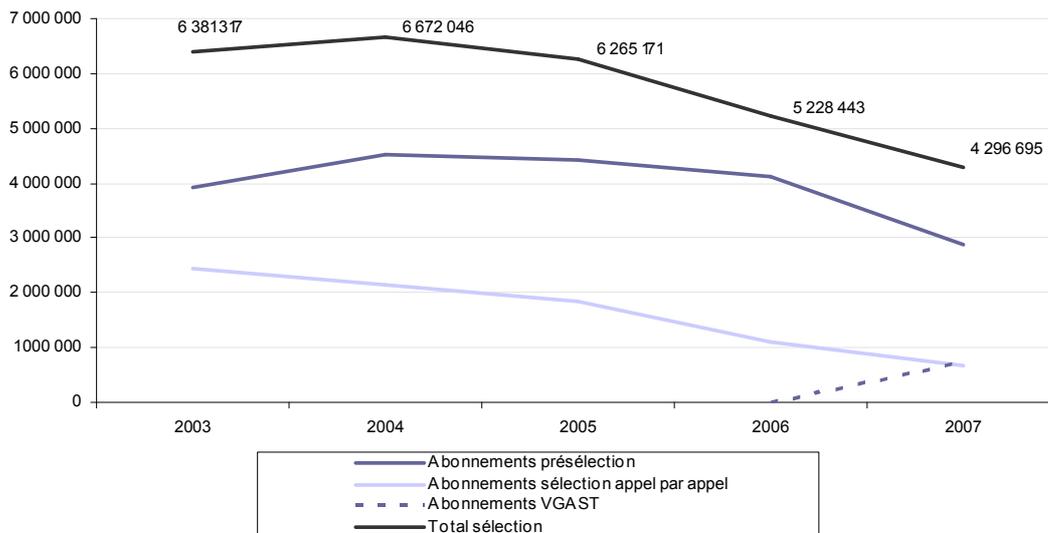


Concernant les niveaux de prix, l’Autorité observe une tendance à la baisse sur les tarifs des différents types de communications téléphoniques (local, interurbain, international et fixe vers mobiles). Cette tendance est bien entendu liée à l’évolution de la situation concurrentielle sur ces marchés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

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

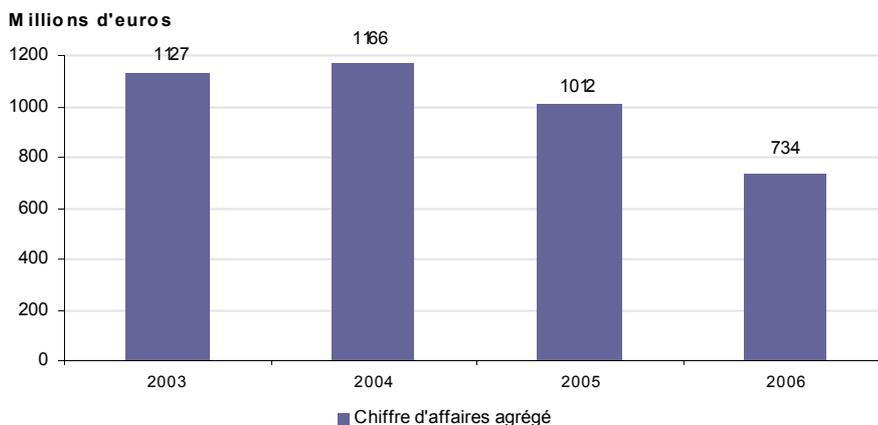
Sur le marché résidentiel, l’offre de sélection du transporteur est en phase de décroissance mais génère des volumes qui restent significatifs, en termes de nombre d’abonnements, de volumes de trafic et de chiffre d’affaires.

Figure 9 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels à la sélection du transporteur



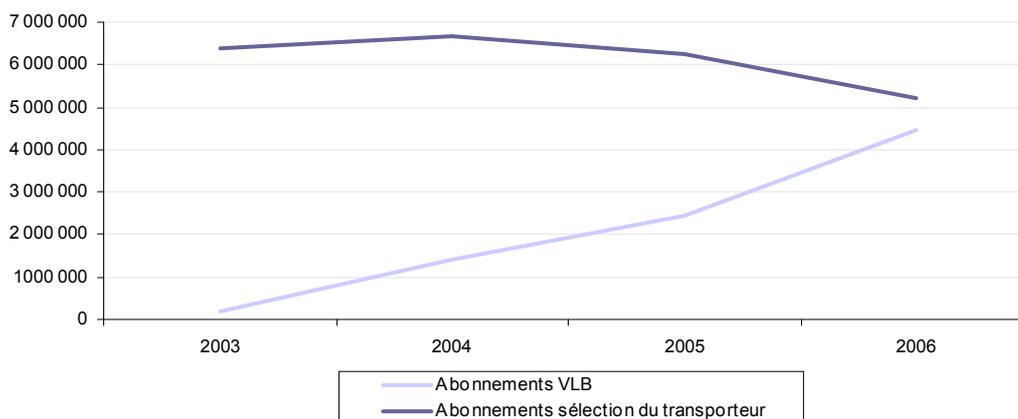
La décroissance du nombre d'abonnés à la sélection du transporteur s'explique principalement par l'augmentation du nombre de personnes optant pour des offres VLB seules. Certains clients continuent cependant de souscrire dans le même temps des offres VLB et de sélection du transporteur lorsqu'ils ont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

Figure 10 : Evolution du chiffre d'affaire engendré par la sélection du transporteur sur le segment résidentiel



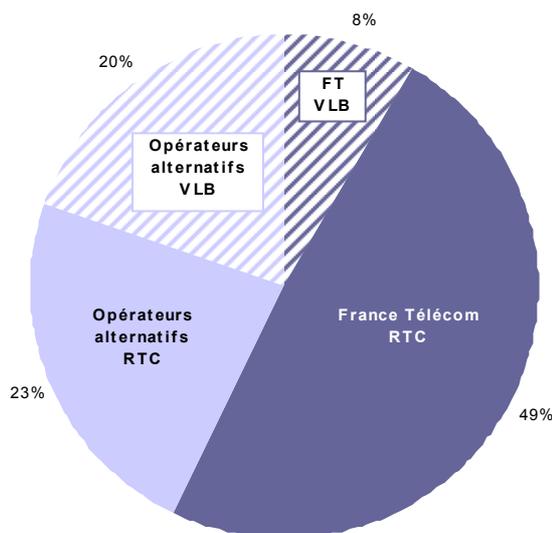
La décroissance du chiffre d'affaires, de 35 % entre 2003 et 2006, s'explique premièrement par la baisse du nombre d'abonnés, de 18 % sur la même période, mais également par d'autres facteurs, notamment la baisse des terminaisons d'appel mobiles et terminaisons d'appel fixes.

Figure 11 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels à un service de téléphonie fixe à un opérateur alternatif



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

Figure 12 : Parts de marchés de France Télécom et des opérateurs alternatifs, en RTC et VLB, en volumes de communications résidentielles en 2006



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

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

- les FAI préfèrent mettre en avant leurs offres VLB ;
- les offres VGAST sont proposées de préférence aux offres de sélection appel par appel et de présélection, en particulier parce qu'elles permettent de réduire le « churn » ;

- les offres de sélection du transporteur permettent aux opérateurs alternatifs d'acquérir des clients dans l'espoir de le faire migrer vers d'autres offres plus rémunératrices dans le futur.

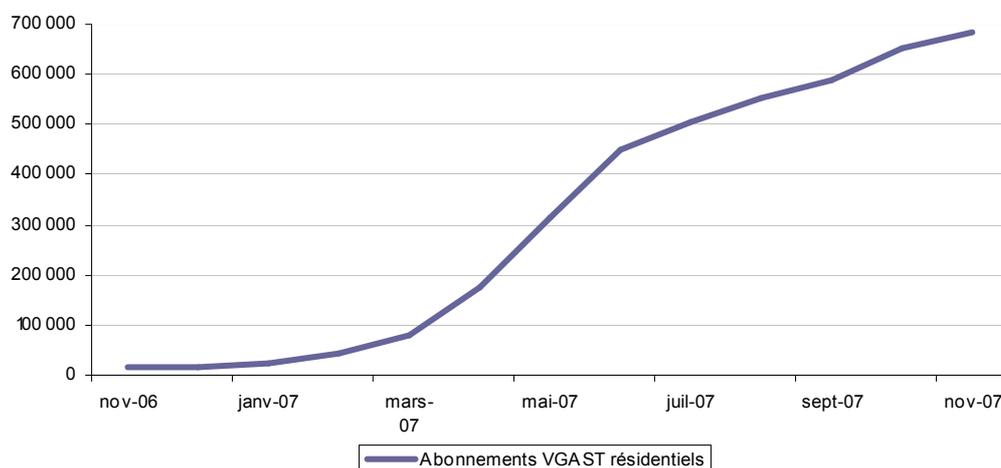
Ainsi, chez la plupart des opérateurs, la vente de sélection appel par appel et de présélection n'a souvent plus lieu qu'en « appel entrant », c'est-à-dire lorsque le client sollicite lui-même l'opérateur pour obtenir le service de sélection du transporteur, ou lorsqu'un client démarché ne souhaite pas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

#### II.2.1.2.4 Point sur l'offre de VGAST

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

Lorsqu'un client souscrit une offre VGAST auprès d'un opérateur, les prestations techniques des opérateurs sont identiques à celles fournies dans le cadre de la sélection du transporteur : France télécom gère l'accès du client ainsi que le départ d'appel des communications, puis l'opérateur alternatif prend en charge l'ensemble des communications faisant partie de l'assiette de la présélection (à ce jour, tous les appels vers les numéros géographiques et mobiles). Mais d'un point de vue commercial, contrairement à la présélection, la VGAST permet aux opérateurs alternatifs de proposer à leur clientèle une solution globale de téléphonie RTC, des forfaits incluant l'accès et des communications, ainsi qu'une facture unique pour l'ensemble des services de téléphonie. La VGAST doit ainsi diminuer l'avantage concurrentiel dont bénéficie France Télécom sur le segment des communications RTC du fait de sa position sur les accès RTC.

Figure 13 : Evolution du nombre d'accès en VGAST sur le marché résidentiel



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

Les opérateurs VGAST semble avoir mis en œuvre la VGAST d'une part afin de migrer une partie de leur clientèle en présélection et d'autre part en acquisition de nouveaux clients. La migration des clients depuis la sélection du transporteur permet une simplification des achats pour les utilisateurs et un léger accroissement de la marge de l'opérateur. Pour ce qui est de l'acquisition de nouveaux clients, il

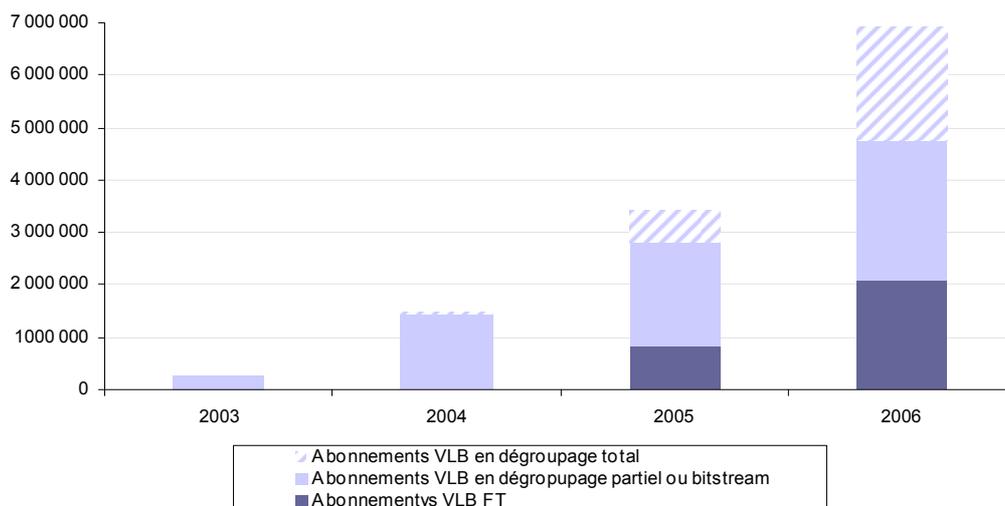
semble que les clients ciblés soient principalement, comme pour la sélection du transporteur, ceux refusant les offres de type « triple play » et les services de VLB. Schématiquement, lorsqu'ils démarchent de nouveaux clients, les opérateurs mettent en avant leurs offres globales en haut débit, puis proposent leurs offres VGAST aux clients préférant conserver la téléphonie RTC, et ils peuvent enfin reporter vers une offre de présélection les clients désirant conserver un accès France Télécom. La VGAST peut également être vendue en complément d'une offre haut débit aux clients en dégroupage partiel ou en bitstream.

### II.2.1.2.5 VLB sur le segment résidentiel

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

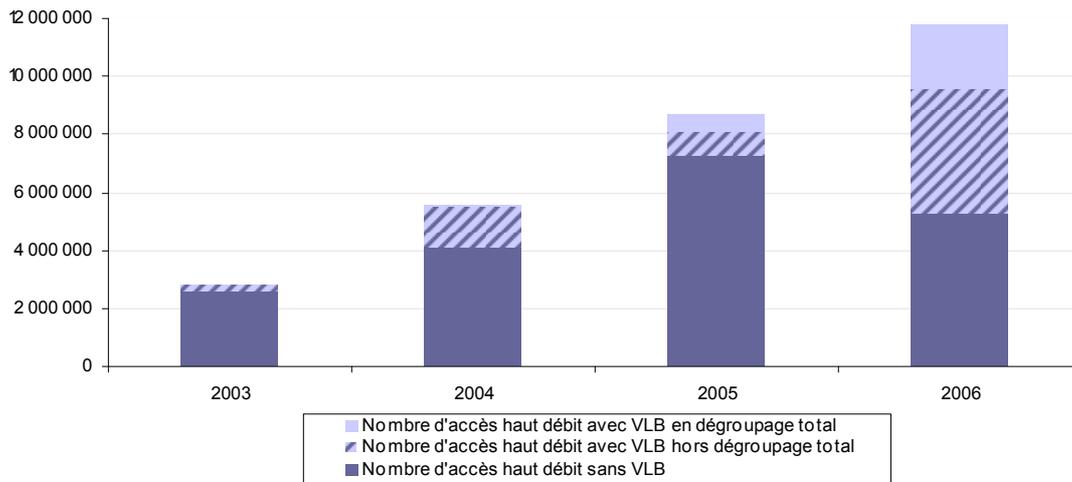
Les offres d'accès haut débit incluant un service de téléphonie VLB ne peuvent être considérés comme des substitues aux accès RTC puisqu'ils ne sont pas principalement achetés pour des services voix. Toutefois, ils exercent une pression concurrentielle sur les accès de l'opérateur historique : leur acquisition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

Figure 14 : Evolution du nombre de services VLB résidentiels chez France Télécom, en dégroupage total et en dégroupage partiel ou bitstream



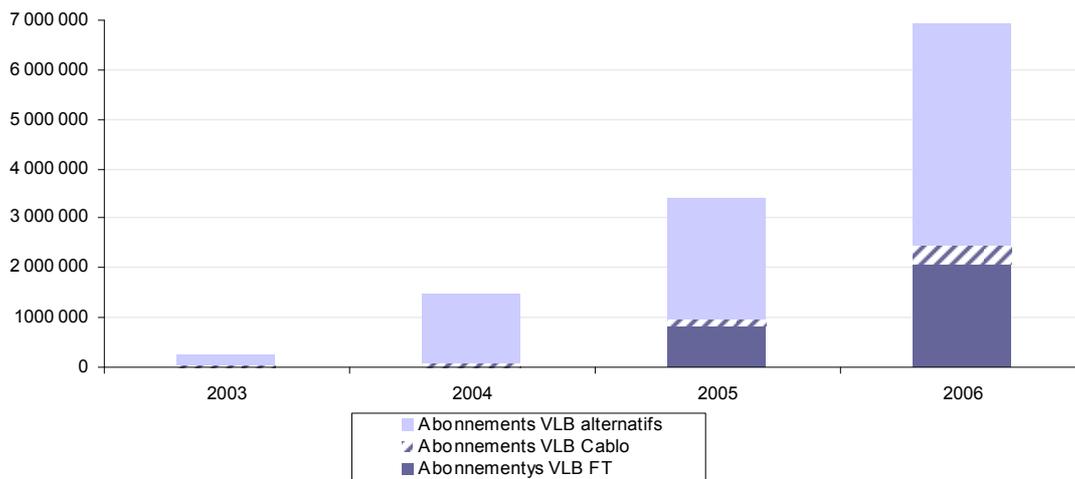
Les services de VLB sont souscrits par une très grande part des clients disposant d'une offre haut débit : plus de 55 % fin 2006. Or, le marché du haut débit a connu une croissance très importante ces dernières années, le parc des abonnés passant d'environ 3 millions en 2003 à plus de 12 millions en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

Figure 15 : Evolution du nombre d'accès haut débit ADSL résidentiels avec et sans VLB, en dégroupage total et hors dégroupage total



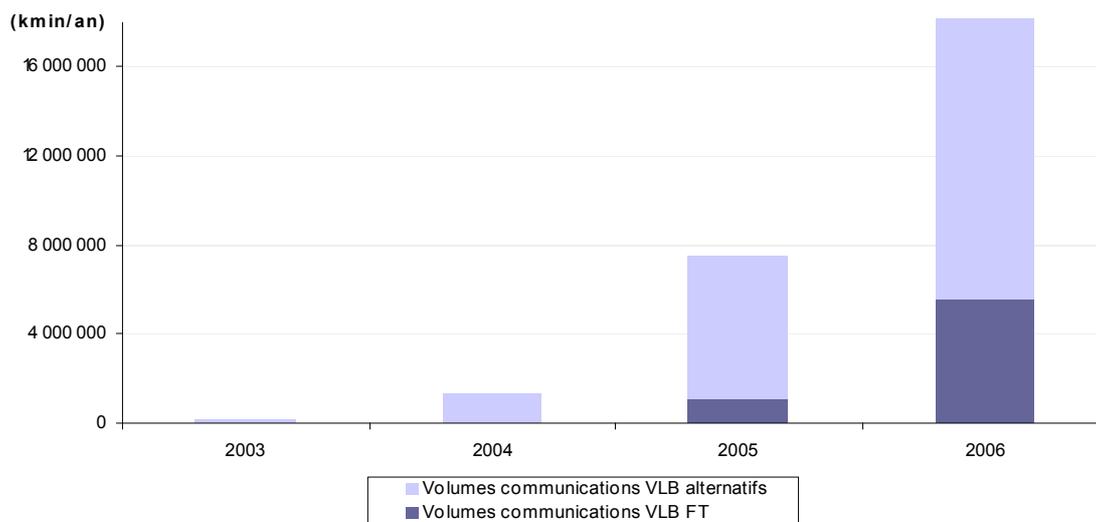
Le graphe suivant donne une comparaison de la croissance des offres d'abonnements à un service VLB de France Télécom, du câblo-opérateur et des autres opérateurs alternatifs. Ces derniers rassemblent fin 2006 environ 60 % de l'ensemble des abonnés à un service de VLB.

Figure 16 : Evolution du nombre d'accès haut débit résidentiels chez France Télécom, chez les opérateurs alternatifs en ADSL et chez le câblô-opérateur



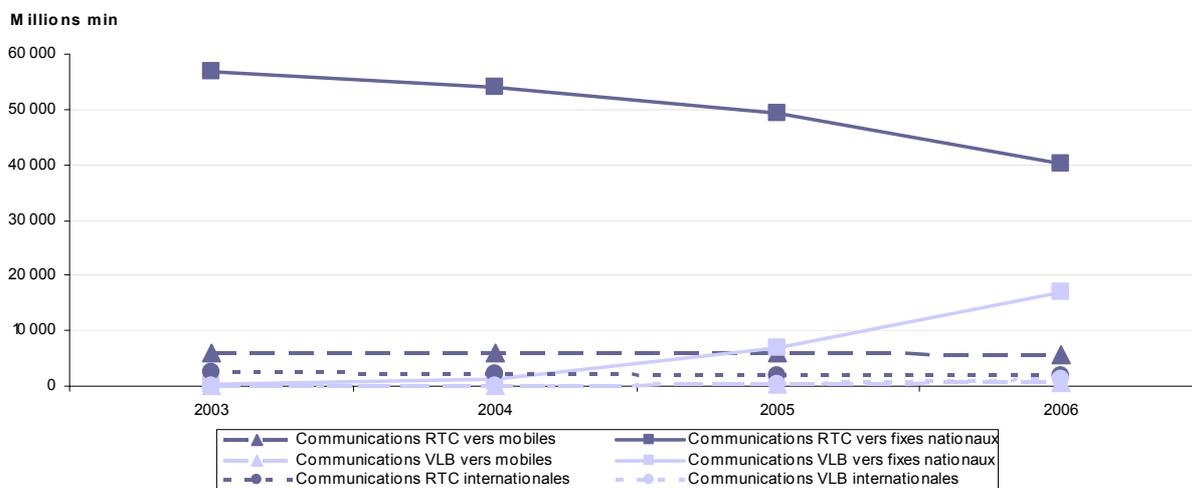
Le développement des services de téléphonie sur ADSL exerce une pression concurrentielle encore plus importante sur le marché des communications. Depuis deux ans, l'essor des services de voix sur large bande VLB est le premier facteur de décroissance des parts de marché de France Télécom sur les marchés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

Figure 17 : Evolution des volumes de communications VLB résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs



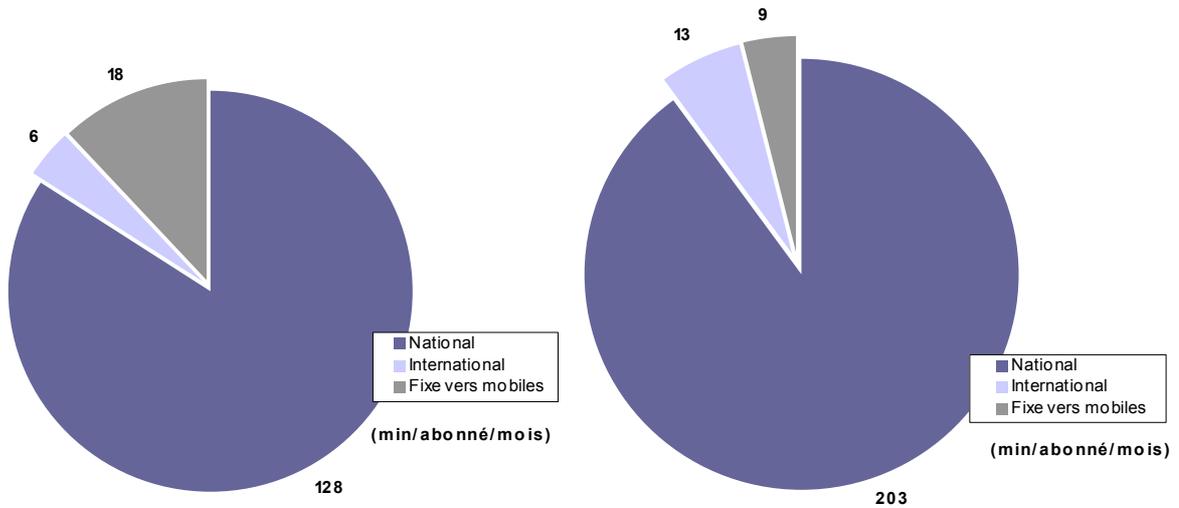
La décomposition des volumes de communications RTC et VLB fait apparaître que la substitution se concentre principalement jusqu'en 2006 sur les communications vers les postes fixes nationaux. Les communications en VLB ont également connu une croissance importante entre 2005 et 2006. Les volumes de communications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

Figure 18 : Evolution des volumes de communications VLB et RTC selon les destinations sur le segment résidentiel



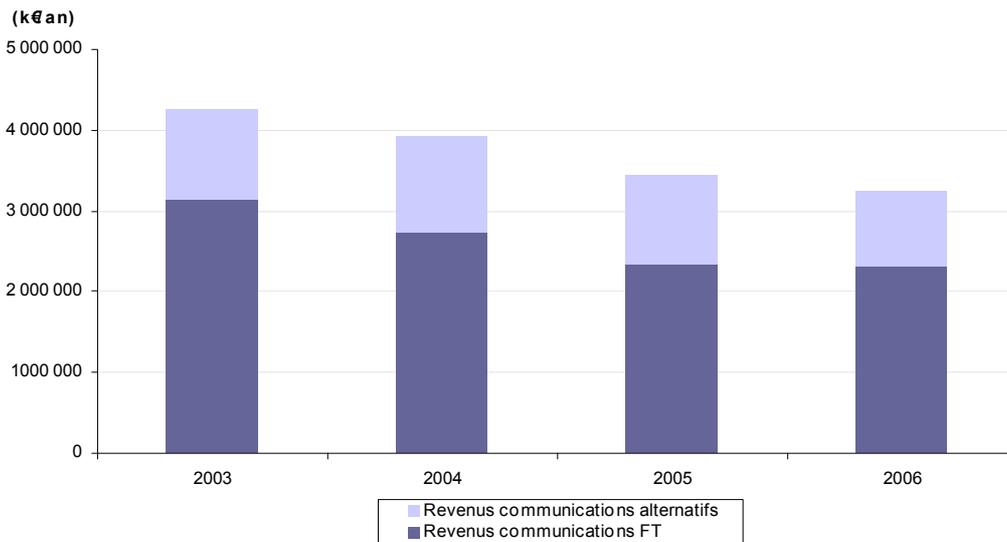
Ce phénomène engendre une différenciation marquée des profils de consommation des utilisateurs de services VLB d'une part et des utilisateurs de services RTC d'autre part. Il est probable que ces différences notables proviennent en partie du comportement des usagers disposant de services VLB en dégroupage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

Figure 19 : Profils de consommation mensuels moyens au départ d'un accès RTC (gauche) et d'un accès VLB (droite) sur le segment résidentiel



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

Figure 20 : Evolution des revenus des communications résidentielles RTC et VLB



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

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

Les services de voix sur Internet (VoI) proposés par les « pure players » Internet comme Skype ou Wengo semblent ne pas avoir eu un impact aussi significatif sur le secteur des communications

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

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

### II.2.1.3. Un marché professionnel et entreprises plus hétérogène

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

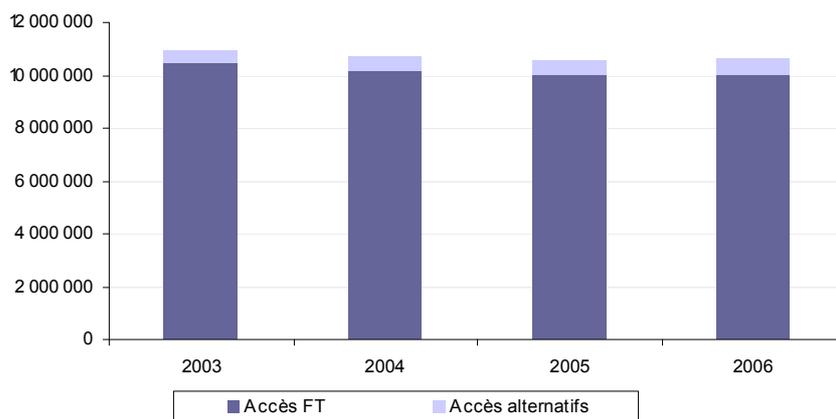
La frange la plus concurrentielle du marché de l'accès est bien sûr le haut de marché, sur lequel les opérateurs alternatifs sont en mesure de proposer des solutions en raccordement direct indépendamment de la localisation du site du client, les volumes de communications justifiant par exemple le déploiement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

Sur le bas du marché des accès, France Télécom conserve une position très privilégiée. Néanmoins, la situation est inégale sur l'ensemble du territoire d'analyse. En effet, les zones les plus denses font désormais l'objet d'un jeu concurrentiel, les opérateurs alternatifs y proposant à leurs clients des offres en raccordement direct sur la base de leurs propres infrastructures en fibre optique ou en s'appuyant sur du dégroupage ou sur des offres de service de capacité de France Télécom. Par ailleurs, dans les zones moins denses, où les raccordements directs ne sont rentables que pour les sites engendrant des volumes très importants le développement d'offres de gros haut débit telles que DSLE (DSL-Entreprise) ou encore, dans une moindre mesure, la mise en place de la VGAST, ont également permis de renforcer la concurrence. France Télécom détient tout de même une très grande part de marché sur les accès analogiques et numériques de base. Or ces types d'accès représentent 80 % du marché non résidentiel. En conséquence, comme l'illustre le graphique suivant, France Télécom dispose encore sur le marché global des accès non résidentiels d'une part de marché très importante, d'environ 95 % en 2006 en nombre de canaux<sup>9</sup>.

---

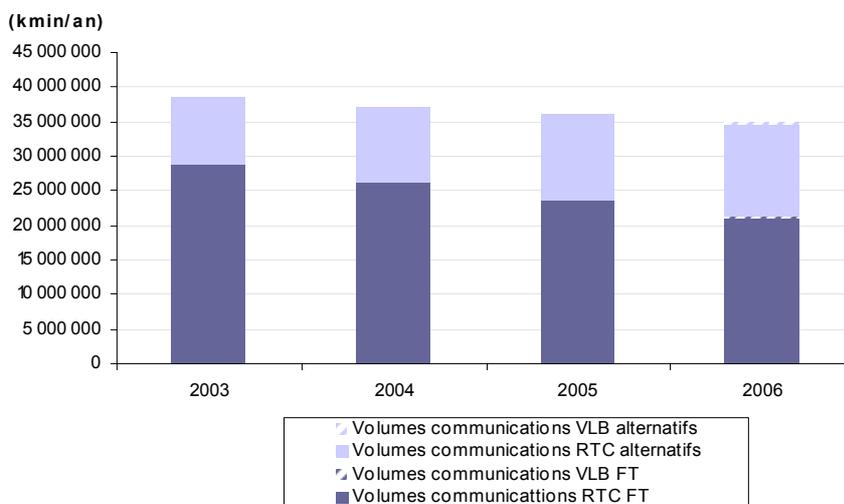
<sup>9</sup> L'Autorité signale que cette part de marché, ainsi que la figure représentant le nombre d'accès de France Télécom et des opérateurs alternatifs, est à considérer avec précaution. Ces données ont été estimées à partir des réponses des opérateurs aux questionnaires quantitatifs.

Figure 21 : Evolution du nombre d'accès non résidentiels de France Télécom et des opérateurs alternatifs en nombre de canaux



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

Figure 22 : Evolution des volumes de communications non résidentielles acheminées par France Télécom et par les opérateurs alternatifs



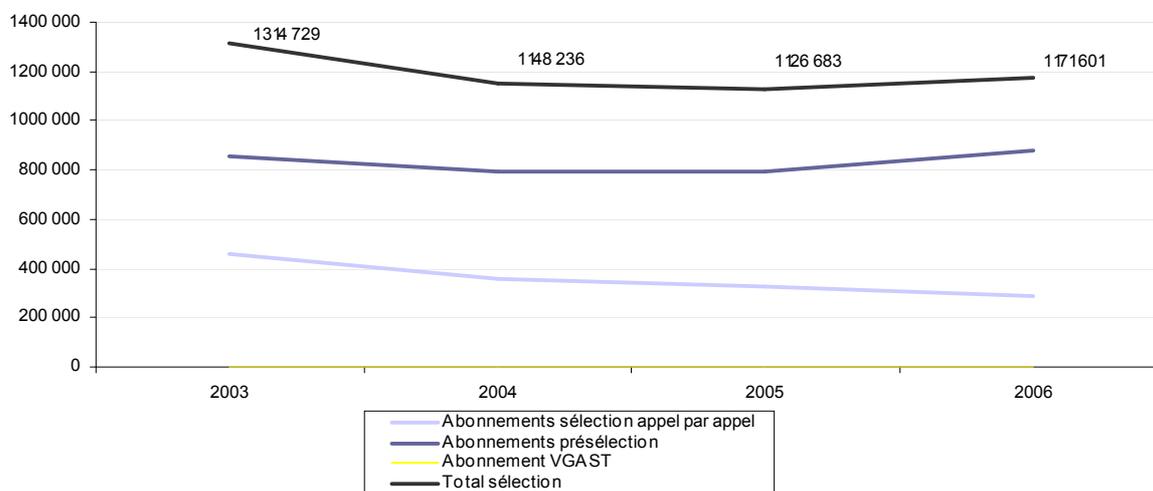
L'Autorité souligne par ailleurs qu'une spécificité des marchés non résidentiels consiste en une plus grande sensibilité à la qualité de service. Une interruption de service est par exemple plus critique pour une entreprise. En conséquence, et contrairement aux pratiques en vigueur sur les marchés résidentiels,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

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

Le volume d'abonnements à la sélection du transporteur se maintient sur le marché professionnel et entreprises, alors qu'il est en décroissance sur le segment résidentiel. Les offres de sélection du transporteur ont subi moins durement la concurrence des offres VLB que sur le marché résidentiel,

notamment parce que les entreprises sont particulièrement sensibles à la qualité de service du service de téléphonie fixe qu'elles souscrivent et sont en cela globalement plus réticentes au passage en technologique ADSL.

Figure 23 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels à la sélection du transporteur



Le chiffre d'affaires correspondant à la sélection du transporteur décroît notablement tandis que les volumes de communications se maintiennent. Cette décroissance du revenu par minute s'explique sans doute en grande partie par la répercussion sur les tarifs de détail de la baisse des niveaux de terminaison d'appels vers les mobiles.

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

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

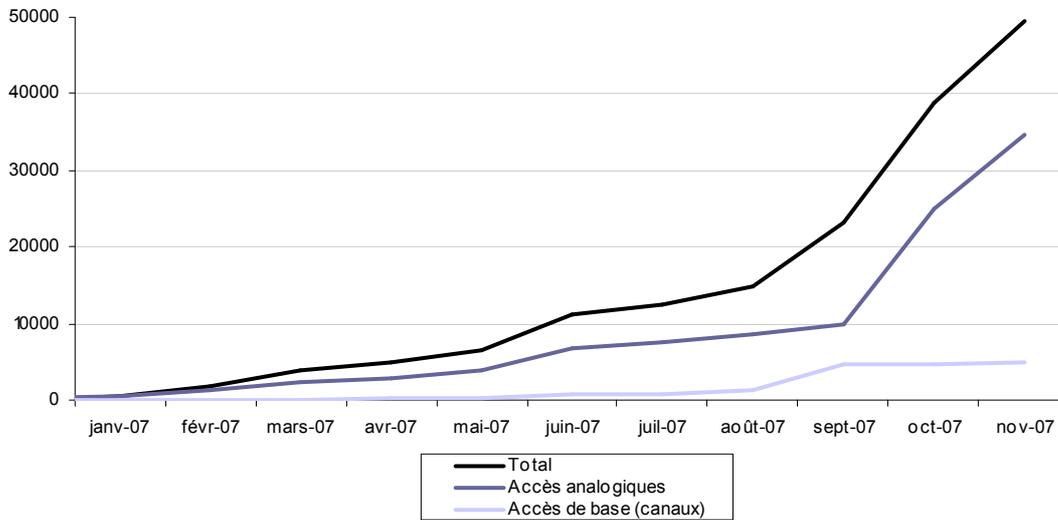
### II.2.1.3.2 Point sur l'offre de VGAST

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

La commercialisation d'offres VGAST a connu un départ plus tardif sur le non résidentiel puisque les volumes n'ont commencé à croître significativement qu'en fin d'année 2007. Ce décalage avec les

offres résidentielles s'explique en partie par les besoins de qualité de service nettement supérieurs chez les clients professionnels et entreprises, qui ont pu entraîner des expérimentations plus longues de l'offre par les opérateurs.

Figure 24 : Evolution du nombre d'accès VGAST sur le segment non résidentiel



Sur les marchés professionnels et entreprises, comme la sélection du transporteur, la VGAST permet aux opérateurs de cibler principalement les petits professionnels et les PME désirant conserver un service de téléphonie RTC. Elle permet également de compléter des offres globales proposées à des entreprises multi-sites dont la taille de certains sites ne permet pas à l'opérateur d'effectuer un raccordement direct, notamment pour des questions techniques ou de rentabilité.

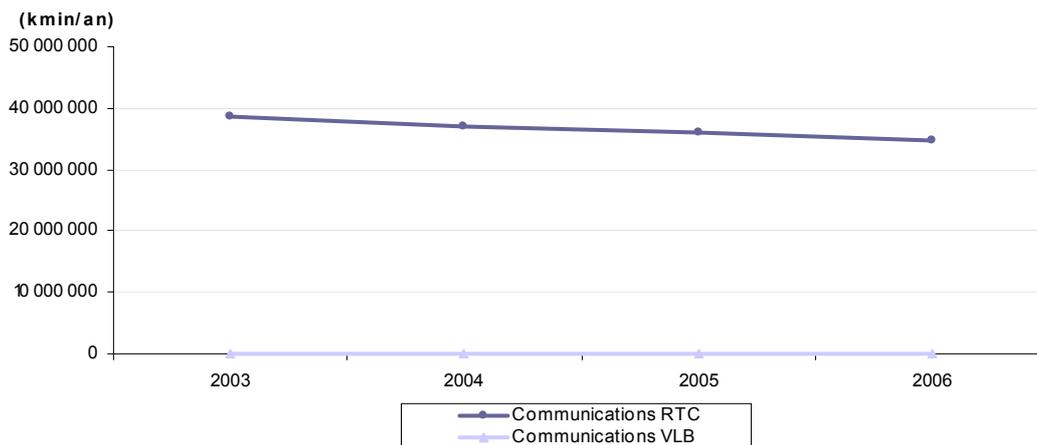
### II.2.1.3.3 La VLB sur le segment entreprises

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

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

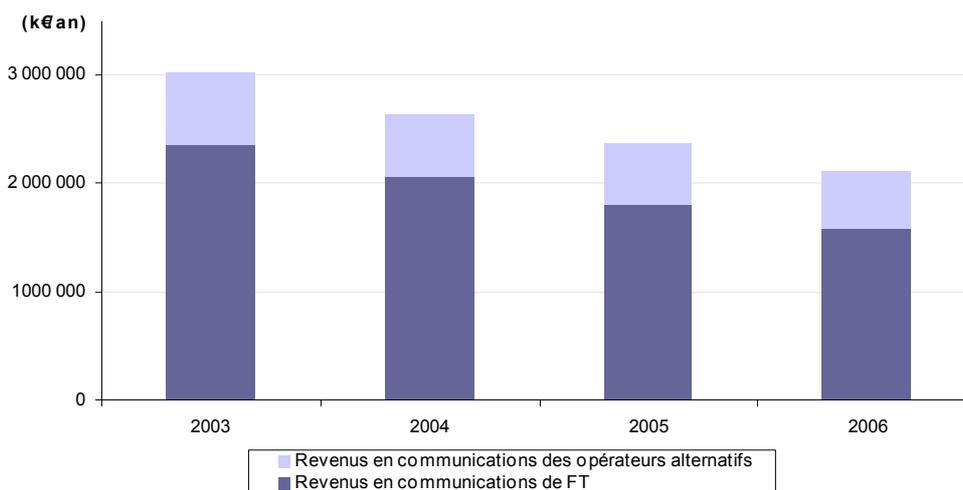
Malgré l'existence d'une offre structurée et innovante, la pénétration des offres de communication VLB est plus limitée sur le segment des entreprises que sur le segment résidentiel. En 2006, les communications VLB représentent moins de 1 % des communications des entreprises. La pression concurrentielle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

Figure 25 : Evolution des volumes de communications non résidentielles RTC et VLB



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

Figure 26 : Evolution du chiffre d'affaires issu des communications non résidentielles de France Télécom et des opérateurs alternatifs



Concernant le segment des grandes entreprises, la nécessité de refonte globale des architectures réseaux associée aux grands projets VoIP (mise en place d'un VPN IP<sup>10</sup> par exemple) constitue un frein supplémentaire à l'adoption de ces services. Enfin, les dernières innovations basées sur les technologies IP, telles que l'IP centrex<sup>2</sup> ou la ToIP sont encore marginales dans les achats télécoms des entreprises. Par exemple concernant la ToIP<sup>2</sup>, à l'heure actuelle peu d'entreprises qui ont un IPBX<sup>2</sup> unifient la voix et les données ; réseaux et postes téléphoniques sont encore décorrélés en ce qui concerne le passage à l'IP.

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

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

<sup>10</sup> Cf. glossaire.

#### II.2.1.4.1 Offres convergentes fixe - mobile

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

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

A l'heure actuelle, il existe sur le marché de nombreuses offres dites convergentes sur le marché résidentiel, commercialisées notamment par SFR, Free, Neuf-Cégétel ou Orange. Mais les services disponibles et le type de convergence mis en place diffèrent selon l'opérateur. La convergence entre fixe et mobile peut en effet être réalisée de différentes manières. Les solutions proposées sur le marché résidentiel vont de la convergence technique absolue (terminal avec une fonctionnalité de « handover », messagerie unifiée, numéro et facturation uniques) à la simple facturation unique issue d'un couplage entre une offre fixe et une offre mobile. De même, selon un axe d'analyse différent, le consommateur peut disposer d'un seul terminal avec un unique numéro chez un seul opérateur (« Unik » de l'opérateur Orange par exemple), comme il peut avoir un terminal mobile avec deux numéros (fixe et mobile) et deux opérateurs (offre commercialisée par Free par exemple). De son côté, avec « Happy Zone », SFR s'est positionné sur une offre purement mobile mais concurrençant les offres convergentes. En effet, « Happy Zone » donne aux usagers la possibilité de passer un nombre illimité de communications vers les fixes et les mobiles SFR depuis leurs domiciles.

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

En termes de stratégie, la convergence fixe - mobile constitue pour les opérateurs (fixes ou mobiles) un moyen de mutualiser leur cœur de réseau et infrastructure de transport, de mieux valoriser leur base de clients et de proposer à ces derniers de nouveaux services. Elle permet également aux opérateurs de chaque marché (mobile et fixe) d'entamer une évolution de leur positionnement en acheminant sur leur propre réseau une partie du trafic de leurs concurrents. Toutefois, le parc commercialisé d'offres convergentes est à ce jour relativement limité, sur les marchés non résidentiels comme sur les marchés résidentiels. Les freins à l'adoption se trouvent notamment dans les conditions commerciales restrictives (nécessité d'avoir un accès ADSL ou d'acquérir un terminal mobile Wifi & UMA<sup>11</sup> ou Wifi GSM). D'autres facteurs ralentissent également la diffusion de ces produits : des tarifs encore élevés, une complexité perçue non négligeable, un choix limité dans la gamme de terminaux compatibles, ou encore concernant les opérateurs fixes une notoriété et une maîtrise à acquérir dans la fourniture de services mobiles. En outre sur les marchés professionnels et entreprises, l'équipement des immeubles de bureau en wifi pose problème, notamment en termes de coûts, sécurité et intégration au système d'information.

---

<sup>11</sup> « Unlicensed Mobile Access ».

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

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

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

Avant la mise en place des premiers réseaux mobiles, les consommateurs ne pouvaient utiliser que leur téléphone fixe, pour les communications depuis leur domicile. Grâce à la diffusion des services mobiles et compte tenu du taux de pénétration mobile particulièrement élevé<sup>12</sup>, ces derniers peuvent désormais arbitrer, pour téléphoner depuis leur domicile ou depuis une autre position déterminée, entre les communications au départ de leur ligne fixe et celles passées depuis leur ligne mobile. Par exemple, les communications fixe vers mobile étant assez chères, il apparaît que depuis leur domicile, de nombreux usagers préfèrent passer les communications à destination d'un mobile depuis leur téléphone mobile. Ces pratiques tendent à démontrer une substituabilité, pour les communications passées depuis une position déterminée, entre les communications au départ des lignes fixe et les communications au départ des lignes mobiles.

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

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

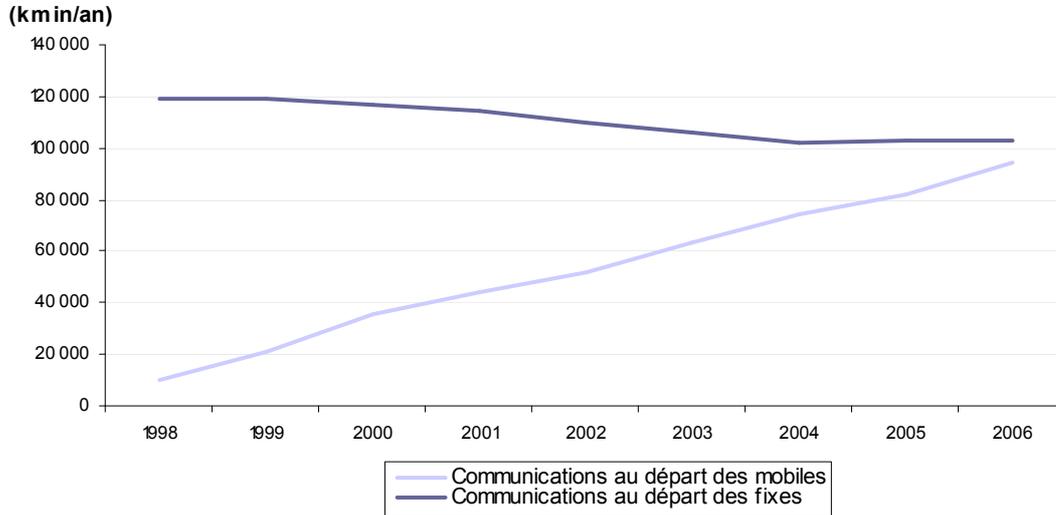
Concernant les abonnements aux services fixes et mobiles en revanche, la figure 30 montre qu'il n'existe pas, à ce jour, d'effet de substituabilité au niveau des accès. En effet, la forte croissance des

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

<sup>13</sup> Source : Avis 07-A-05 du Conseil de la concurrence

services mobiles n'a pas significativement influé sur les achats d'offres d'accès au service téléphonique fixe. L'Autorité note cependant que la croissance observée sur le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe provient du double comptage engendré par les offres incluant un service de VLB en dégroupage partiel ou bitstream.

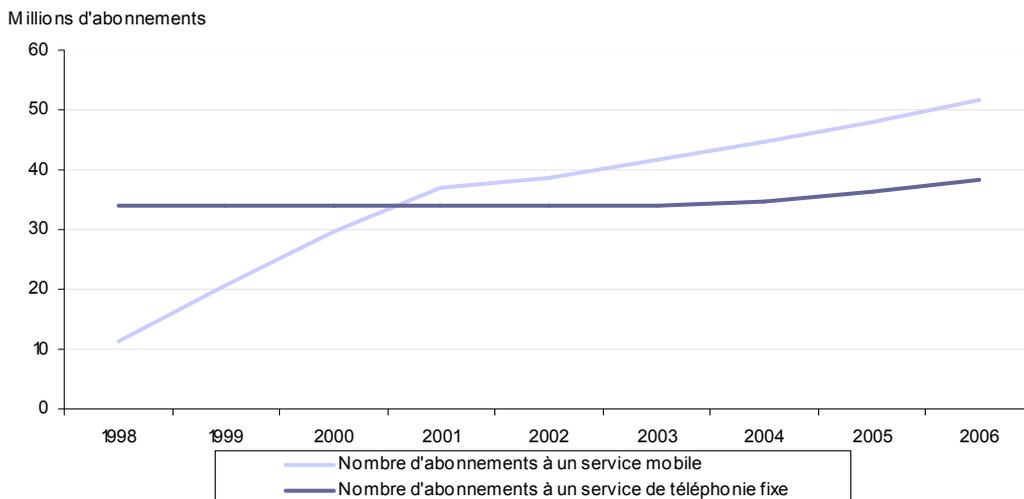
Figure 27 : Evolution des volumes de communications fixes et mobiles



Source : Observatoire des marchés

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

Figure 28 : Evolution des nombres d'abonnement à des services de téléphonie fixe et de téléphonie mobile



Source : Observatoire des marchés

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

## II.2.2. Des acteurs alternatifs qui renforcent leurs positions

Mise à part France Télécom, seul Neuf Cegetel est à la fois présent sans intermédiaire sur les marchés résidentiels et entreprises de la téléphonie fixe. Ces deux segments de marchés obéissent à des logiques de fonctionnement différentes. Sur les marchés professionnels et entreprises, les opérateurs doivent gérer une plus grande diversité de la clientèle, avec des besoins différents en matière de services téléphoniques. Ainsi, les achats de services d'accès et de communications des entreprises s'accompagnent la plupart du temps d'achats de garanties de qualité de service, ou encore d'aide au déploiement d'infrastructures télécoms. Les entreprises (surtout les plus grandes) accordent par rapport aux ménages plus d'importance à la notoriété et à l'image des fournisseurs de services de communications électroniques du fait d'une plus grande sensibilité au bon fonctionnement du service.

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

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

### II.2.2.1. Sur le marché résidentiel

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

Les opérateurs alternatifs, notamment Neuf Cegetel et Free, se sont ces dernières années repositionnés sur le haut débit, où des nouveaux entrants, comme Alice, sont également apparus. La concurrence sur le marché résidentiel des communications s'est renforcée avec le succès des « box » Internet<sup>14</sup> et le choix des opérateurs d'investir dans le dégroupage des NRA. Soulignons que les technologies IP ne sont pas utilisées que pour offrir des services de téléphonie. Avec les offres ADSL des opérateurs télécoms, la téléphonie est de plus en plus fournie dans des offres couplées incluant d'autres services de communications électroniques tels qu'Internet ou la TV sur ADSL. Tandis que les offres basées sur la VGAST, permettent aux opérateurs de continuer à fournir aux consommateurs (en général clients ne souhaitant pas migrer vers le haut débit), un service de téléphonie regroupant accès et communications. Sur ce dernier point, les opérateurs incitent depuis la mise en place de l'offre de gros VGAST leurs clients en sélection du transporteur à basculer sur ces offres afin de grouper leur service d'accès et de communications. En outre, que ce soit pour le haut débit ou pour le RTC, les acteurs se positionnent en général au niveau national excepté quelques acteurs de niches.

Enfin, l'actualité sur ces différents marchés a été marquée par une concentration du secteur avec plusieurs opérations de rapprochement ou de fusions acquisitions (Télé 2 et SFR, Neuf et Cegetel, Noos et Numéricable, etc.). Cette tendance est notamment renforcée par la recherche d'économie d'échelle avec l'élargissement de la base clients et par le début du déploiement de la fibre optique sur les marchés résidentiels, qui nécessite des investissements importants de la part des acteurs. Ces

---

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

dernières évolutions auront pour effet de renforcer la concurrence par les infrastructures et d'offrir aux consommateurs des services innovants. Par rapport au cycle précédent d'analyse des marchés, moins d'acteurs sont présents sur le marché résidentiel mais des acteurs plus importants.

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

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

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

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

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

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

### **II.2.2.3. Consolidation du secteur**

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

La fusion de l'ensemble des câblo-opérateurs, dont Noos et Numéricable, a donné naissance à un unique câblo-opérateur : Numéricable. Par ailleurs, les deux principaux actionnaires de Numéricable ont racheté l'opérateur Completel, spécialisé sur la téléphonie du marché entreprises. Puis la fusion entre Neuf Télécom et Cegetel a donné lieu au rapprochement de deux acteurs alternatifs de poids sur le marché de la téléphonie. Enfin sur le marché de l'ADSL, le nombre d'acteurs a été réduit de moitié en deux ans. A titre d'exemple, Neuf Cegetel a racheté les opérateurs Club Internet et AOL France.

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

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

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

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

#### **III.1. Bilan de la régulation**

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

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

Le contrôle tarifaire et les obligations sectorielles imposées à France Télécom directement sur les marchés de détail ont permis à l'Autorité de vérifier avant leur commercialisation que les offres

envisagées par l'opérateur historique ne posaient pas de problèmes concurrentiels, par exemple qu'elles n'entraînaient pas l'éviction de ses concurrents. En l'absence de cette régulation de détail, dans le cas où France Télécom aurait commercialisé des offres non répliquables par ses concurrents, il aurait été nécessaire d'attendre l'issue d'une procédure de l'Autorité ou du Conseil de la concurrence pour que France Télécom retire ou modifie ces offres. Or, les délais induits par de telles procédures peuvent se révéler pénalisants pour les concurrents, en particulier lorsque ceux-ci sont en phase de développement. La régulation des marchés de détail est donc indispensable tant que les concurrents de l'opérateur historique n'ont pas atteint une masse critique.

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

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

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

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

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

S'agissant des marchés des communications résidentielles et non résidentielles, on y observe une plus forte présence des opérateurs alternatifs. Ces opérateurs ont pu concurrencer l'opérateur historique de façon effective et durable en s'appuyant notamment sur la sélection du transporteur. De plus, le succès remporté par les offres sur large bande auprès du grand public a conduit à une réallocation des investissements des opérateurs télécoms dans le haut débit. La pression concurrentielle sur le marché des communications résidentielles s'est ainsi accrue avec l'essor des communications VLB, surtout sur le marché résidentiel. En conséquence, on observe que les opérateurs alternatifs ont, avec la

sélection du transporteur et la VLB, introduit un degré significatif d'intensité concurrentielle sur les marchés des communications, (principalement sur le segment PME dans le marché entreprises et sur l'ensemble du marché résidentiel). La poursuite du déploiement des réseaux des opérateurs alternatifs pour bénéficier notamment de l'offre de dégroupage devrait alimenter une concurrence forte sur le marché des communications. Ainsi la structure concurrentielle du marché des communications téléphoniques est caractérisée par la présence d'un acteur de poids et des opérateurs alternatifs qui augmentent leurs parts de marchés.

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

### III.1.3. Des offres de gros adaptées

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

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

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

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

- La première offre disponible a été la sélection appel par appel qui permettait aux clients de choisir un opérateur pour chaque appel. Cette offre a été étendue par la suite avec la présélection. Dans les deux cas l'opérateur ne pouvait toutefois offrir aux consommateurs qu'une seule partie des communications (interurbaines et internationales) et dépendait de France Télécom pour une partie importante de l'acheminement des communications (départ d'appel et terminaison d'appel) ;
- avec les évolutions de la présélection et de la sélection appel par appel, l'opérateur a pu vendre à ses clients quasiment toutes les communications téléphoniques (incluant le trafic fixe vers mobiles et le trafic local) ;
- l'arrivée des offres de dégroupage partiel a permis aux opérateurs de proposer aux consommateurs un autre service que la téléphonie (Internet) ;
- avec le développement du dégroupage total et la mise en place de la VGAST (mais aussi de l'ADSL nu), l'opérateur peut désormais devenir l'unique interlocuteur du consommateur (dans

le bas débit comme dans le haut débit). Il convient de préciser que sur les marchés professionnels et entreprises, ce sont principalement les raccordements directs qui sont utilisés par l'opérateur pour fournir à leurs grands clients un service complet de téléphonie. Dans ce cas et dans celui du dégroupage, outre le fait que l'opérateur alternatif est devenu l'opérateur unique de son client, il produit de plus lui-même le départ d'appel et dépend moins du réseau de France Télécom pour l'acheminement technique de ses communications.

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

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

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

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

## **III.2. Perspectives**

Les interventions du régulateur visent à permettre l'établissement des conditions favorables au développement d'une concurrence effective et ont pour contrainte de rester proportionnées à cet objectif. La régulation se doit donc d'évoluer en fonction de la situation concurrentielle existant sur les

marchés. L'Autorité a appliqué une régulation forte à l'ouverture des marchés qu'elle a progressivement allégée eu égard aux évolutions du fonctionnement des marchés. Elle entend poursuivre cette approche dynamique et d'allègement proportionné dans le prochain cycle d'analyse des marchés.

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

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

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

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

---

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

imposées par l'Autorité) et d'assurer une baisse des tarifs des communications téléphoniques. L'Autorité définira pour les années à venir, et à la suite de l'appel à candidature en vue de la désignation d'un opérateur chargé de fournir la composante service téléphonique du service universel, un nouvel encadrement des tarifs des communications relevant du service universel.

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

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

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

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

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

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

### **III.2.3. Les enjeux de la convergence**

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

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

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

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

#### **III.2.4. Une transition technologique en cours**

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

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

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

## **Annexe G : Analyse des marchés de détail des communications et des marchés de gros du transit**

### **Introduction**

Dans la partie précédente, « Analyse des marchés issus de la recommandation », l'Autorité a analysé l'ensemble des marchés identifiés comme pertinents par la Commission européenne dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007.

Cette troisième et dernière partie concerne l'analyse des marchés régulés durant le premier cycle d'analyse des marchés mais ne faisant plus partie des marchés listés comme susceptibles de faire l'objet d'une régulation *ex ante* selon la nouvelle recommandation, à savoir les marchés de détail des communications et les marchés de gros du transit. Conformément à l'approche préconisée par la recommandation (« modified greenfield approach »), l'analyse de ces marchés, et notamment de leur pertinence pour une régulation *ex ante*, est effectuée compte tenu de la régulation que l'Autorité a décidé d'appliquer dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation ».

## **I. Délimitation des marchés de la téléphonie fixe exclus de la nouvelle recommandation**

Les principes applicables pour la délimitation des marchés ont été précisés dans la partie précédente. Les marchés que l'Autorité définit dans cette dernière partie sont, d'une part, les marchés de détail des communications (marchés 3, 4, 5 et 6 de la première recommandation « marchés pertinents »), et d'autre part, les marchés de gros du transit (marché 10 de la première recommandation « marchés pertinents »).

### **I.1. Délimitation des marchés de détail des communications**

Dans cette section, l'Autorité délimite dans un premier temps le périmètre du marché des communications à partir des accès fixes, elle montre dans un deuxième temps que ces communications sont substituables entre les différents accès fixes, à savoir accès RTC et accès haut débit. L'Autorité montre enfin que les communications associées aux accès fixes sont substituables aux communications passées en « position déterminée » à partir d'un accès mobile.

#### **I.1.1. Périmètre des marchés de détail des communications**

L'Autorité a délimité dans la partie précédente les marchés de détail de l'accès au service téléphonique. Elle a démontré que les prestations d'accès et de communications faisaient partie de marchés distincts, du fait notamment de l'existence de la sélection du transporteur, que l'Autorité impose à nouveau à France Télécom pour ce second cycle d'analyse des marchés.

Elle a également établi que les clientèles résidentielle et non résidentielle appartenaient à des marchés de détail distincts. Cette analyse est également valable pour les prestations de communications.

### **I.1.1.1. Le marché des communications comprend les communications nationales fixe vers fixe, fixe vers mobile et fixe vers l'international**

Lors de la création de l'offre de sélection du transporteur, seules les communications interurbaines et internationales étaient éligibles à la présélection et la sélection appel par appel. Les opérateurs de sélection du transporteur n'étaient alors en mesure de concurrencer France Télécom que sur ces prestations et il existait ainsi plusieurs marchés des communications téléphoniques. Par la suite, les communications locales et fixe vers mobiles ont été incluses dans l'assiette de la sélection du transporteur. Néanmoins, pendant plusieurs années, les offres de communications en sélection appel par appel ont constitué une part importante des offres vendues par les opérateurs alternatifs, et de nombreux usagers, résidentiels et non résidentiels, choisissaient des offres de différents opérateurs pour chaque type de communication. Il s'est ainsi développé une concurrence par type de communication, notamment sur les communications nationales d'une part et les communications internationales d'autre part. Dans sa première analyse des marchés, l'Autorité avait donc estimé qu'il convenait de définir deux marchés distincts pour les communications nationales et internationales.

Depuis, les offres de sélection appel par appel ont connu une décroissance importante et le marché s'est majoritairement orienté vers des offres de communications globales. Sur le segment résidentiel, les usagers achètent ainsi majoritairement des offres de communications en présélection, en VGAST ou en VLB, qui comprennent l'ensemble des destinations. Les offres disponibles sur le marché non résidentiel sont plus variées mais il ne s'y observe pas de véritable distinction entre les achats de communications nationales et internationales.

Ainsi, désormais, les communications à destination de lignes fixe nationales, de lignes mobiles nationales et de lignes internationales, bien que constituant des prestations différentes, sont généralement commercialisées conjointement par les opérateurs. Au vu de ces évolutions des usages sur les marchés des communications téléphoniques, l'Autorité estime qu'il convient de définir, pour la clientèle résidentielle d'une part et pour la clientèle non résidentielle d'autre part, un unique marché des communications.

Cette délimitation semble cohérente du point de vue l'offre. En effet, chaque opérateur propose à ses clients de détail l'ensemble des types de communications. En outre, on constate qu'une grande partie des offres de communications illimitées existantes incluent à la fois les communications locales, nationales et certaines destinations internationales. Ces pratiques indiquent que les opérateurs fournissant ces services de communications sont en concurrence sur un seul et même marché des communications en position déterminée.

Pour ces raisons, l'Autorité estime que les communications nationales et les communications internationales doivent être incluses dans les mêmes marchés, sur le segment résidentiel comme sur le segment non résidentiel.

### **I.1.1.2. Les communications téléphoniques en position déterminée sont substituables quels que soient les accès auxquels elles sont associées**

L'Autorité définit un marché des communications passées depuis une position déterminée. Ce marché comprend les communications passées depuis les accès RTC, les communications passées depuis les accès large bande et les communications passées depuis les mobiles en position déterminée.

#### **I.1.1.2.1 Les communications passées depuis les accès haut débit et les accès RTC sont substituables**

L'Autorité a montré dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation » que les accès multiservices n'étaient pas substituables aux accès majoritairement utilisés pour accéder au service téléphonique. Cette non-substituabilité ne s'applique pas en revanche aux communications associées à

ces deux types d'accès. En effet, dès lors qu'il dispose d'un abonnement téléphonique et d'un abonnement haut débit incluant un accès VLB, un client peut utiliser indifféremment l'un ou l'autre de ces accès pour téléphoner. Si les communications sont moins chères depuis l'accès VLB (par rapport à l'accès) depuis l'accès classique, le client téléphonera prioritairement en utilisant son accès VLB. Au contraire, dans le cas où le client dispose avec son abonnement téléphonique classique d'une option tarifaire lui permettant d'obtenir des tarifs plus intéressants que ceux disponibles sur l'accès VLB, il utilisera l'accès classique pour ces communications.

Cette substituabilité n'existe cependant que si la prestation est équivalente en termes de caractéristiques (appel depuis un numéro du plan de numérotation national français vers un numéro d'un plan de numérotation national français ou étranger) et de qualité de service. Les communications VLB, dont la qualité de service est maîtrisée par l'opérateur, sont aujourd'hui d'une qualité très proche de celle des communications classiques. En revanche, il n'en est pas de même pour la « Voix sur Internet » (ci-après dénommée « VOI ») dont le fournisseur de service n'est en général pas le FAI et qui nécessite de disposer d'un ordinateur personnel allumé pour émettre ou recevoir des appels. L'Autorité considère donc que toutes les communications téléphoniques sont substituables, quels que soient les accès fixes auxquelles elles sont associées, à l'exclusion des communications utilisant la VOI.

La Commission européenne indique à ce sujet dans sa note explicative relative à la nouvelle recommandation « marché pertinents » : « *The experience so far under the market review procedure indicates that voice over broadband (VoB) services has increasingly become available across the EU. Substitutability between VoB and narrowband telephony depends on a number of factors such as product characteristics, numbering, quality of service, prices, broadband penetration etc. In countries where broadband penetration is significant, VoB services may exercise a competitive constraint on narrowband telephony services, provided that it is not possible for the incumbent operator to price discriminate between consumers that only have a narrowband connection and consumers that also have a broadband connection. Where substitutability exists, VoB services should be treated as part of the retail calls markets. On the basis of quality differences and product characteristics (e.g. whether conventional handsets can be used and/or whether a connected computer must be switched on in order to receive calls) unmanaged VoB services appear for the time being to be less of a substitute for narrowband telephony than managed VoB, but that distinction may disappear over time as the quality of unmanaged VoB services improves and technical features change.* »

#### **I.1.1.2.2 Les communications résidentielles passées en position déterminée depuis les accès fixes et les accès mobiles sont substituables**

L'Autorité a montré dans la partie « Analyse des marchés issus de la recommandation » que les accès fixes et les accès mobiles n'étaient pas substituables. Les évolutions observées ces dernières années sur les marchés de détail résidentiels fixes et mobiles, notamment concernant les usages et les offres de détail commercialisées, semblent en revanche indiquer l'existence d'une certaine substituabilité entre les communications associées à ces deux types d'accès, sur le segment résidentiel.

##### *(a) Du point de vue de la demande*

Avant la mise en place des premiers réseaux mobiles, les consommateurs ne pouvaient utiliser que leur téléphone fixe pour les communications passées depuis leur domicile. Grâce à la diffusion des mobiles, ces derniers peuvent désormais arbitrer, pour téléphoner depuis leur domicile, entre les communications au départ de leur ligne fixe et celles passées depuis leur ligne mobile. L'Autorité observe par exemple que, lorsqu'ils se trouvent en position déterminée, de nombreux usagers préfèrent passer les communications à destination d'un mobile depuis leur téléphone mobile plutôt que depuis leur ligne fixe.

L'Autorité a d'ailleurs montré dans la partie « Bilan et perspective » que la croissance des communications mobiles avait engendré une décroissance significative des communications passées depuis les lignes fixes. Entre 1998 et 2006, le volume de communications passé depuis les téléphones

fixes a diminué d'environ 14 %, soit plus de 16 milliards de minutes. Par ailleurs, le nombre d'abonnements à des services fixes, lui, n'a pas diminué. Sachant qu'en moyenne, les usagers passent environ 30 %<sup>16</sup>, en volume, de leurs communications mobiles depuis leur domicile, il convient de rapporter la baisse de 16 milliards de minutes sur les volumes de communications fixes à l'apparition d'environ 28 milliards de communications mobiles passées depuis le domicile de l'abonné. Il semble donc que la décroissance des volumes de téléphonie fixe soit directement imputable au développement des services de téléphonie mobile.

L'Autorité estime que les usages et caractéristiques des deux produits sont comparables en position déterminée. Un client, dès lors qu'il dispose d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile, peut utiliser l'un ou l'autre pour des communications téléphoniques en position déterminée. En outre à l'heure actuelle, les différences de qualité entre les communications fixes et mobiles sont faibles.

Il apparaît en conclusion que les deux produits sont suffisamment « interchangeables » en position déterminée : si les communications fixes sont moins chères que les communications mobiles, l'utilisateur utilisera prioritairement son téléphone fixe. A l'inverse, si ce dernier bénéficie avec son téléphone mobile de tarifs plus avantageux, il utilisera son mobile pour ses communications, comme par exemple pour les communications fixe vers mobiles. Il existe ainsi une substituabilité de la demande entre les communications fixes et mobiles depuis une position déterminée.

#### *(b) Du point de vue de l'offre*

Les forfaits mobiles incluent généralement les communications vers les fixes et vers les mobiles. De leur côté, de nombreuses offres de communications fixes comprennent également l'ensemble des communications à destination des postes fixes et mobiles. Les opérateurs fixes et mobiles proposent donc des offres de communications dont les assiettes sont très souvent communes lorsque les usagers se trouvent en position déterminée.

En outre, l'apparition d'offres de convergence fixe - mobile, permettant de bénéficier des forfaits de communications VLB illimités depuis un mobile, corrobore l'idée d'une substituabilité. De même, le fait que SFR puisse développer une offre purement mobile (« Happy Zone) afin de concurrencer les forfaits de communications illimitées associées aux services « triple play » tend à démontrer une substituabilité des communications fixes et mobiles depuis le domicile. Ainsi, le développement de ces types d'offres prouve que les opérateurs fixes et les opérateurs mobiles sont dorénavant en concurrence sur les communications passées depuis une position déterminée.

En cas de hausse de prix des communications fixes (respectivement des communications mobiles), les opérateurs mobiles (respectivement les opérateurs fixes) peuvent sans coûts significatifs proposer aux consommateurs leur propre offre de service de communication depuis une position déterminée comme produit de substitution. Il existe donc bien une substituabilité de l'offre entre ses deux services.

#### *(c) Conclusion*

L'Autorité considère donc que les communications résidentielles passées en position déterminée depuis un accès fixe, RTC ou large bande, ou un accès mobile sont substituables. En revanche, par définition, les communications passées depuis les lignes fixes et les communications passées en mobilité depuis une ligne mobile ne sont pas substituables.

#### **I.1.1.2.3 Les communications non résidentielles passées depuis les accès fixes et les accès mobiles ne sont pas substituables**

L'analyse présentée *supra* pour le segment résidentiel ne s'applique pas au segment non résidentiel. Premièrement, le taux de pénétration du mobile est nettement plus faible sur ce segment. En effet, la majorité des usagers dispose uniquement d'un téléphone fixe professionnel. Or, pour passer leurs

<sup>16</sup> Selon l'avis 07-A-05 du Conseil de la concurrence.

appels professionnels en position déterminée, les usagers n'ont pas intérêt, bien au contraire, à utiliser leur ligne mobile personnelle plutôt que leur ligne fixe professionnelle.

Par ailleurs, il apparaît que les usagers disposant à la fois d'une ligne professionnelle fixe et d'une ligne professionnelle mobile utilisent principalement leur ligne fixe pour leurs communications en position déterminée, ce du fait de l'habitude ou de la commodité. Or, n'étant pas directement les acheteurs de ces services, ces utilisateurs n'ont pas ou très peu d'incitation à modifier leurs usages en fonction des niveaux de prix des services de communications fixe et mobile.

L'Autorité estime par conséquent que les communications non résidentielles passées en position déterminées depuis les lignes fixes et les lignes mobiles ne sont pas substituables.

### **I.1.2. Délimitation géographique des marchés de détail des communications**

Pour délimiter les marchés de détail de l'accès, l'Autorité s'est appuyée sur le fait que le groupe France Télécom était présent, tant pour les prestations de détail que pour les prestations de gros, sur tout le territoire d'analyse, qui comprend la métropole, les départements d'outre-mer et les territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy. L'Autorité a alors estimé que les conditions de concurrence étaient suffisamment proches en métropole, dans les départements d'outre-mer, à Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy pour les intégrer dans les mêmes marchés. Cette analyse s'applique aussi aux marchés de détail des communications, pour lesquels la délimitation géographique retenue correspond par conséquent à la métropole, aux départements d'outre-mer, et aux collectivités territoriales de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy.

### **I.1.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité**

France Télécom estime que l'apparition et l'essor des offres de téléphonie fixe couplant accès et communications justifient la fusion des marchés de l'accès et des marchés de communications, lesquels sont séparés dans le projet de décision de l'Autorité. L'opérateur précise par exemple, à propos du marché non résidentiel, que pour les appels d'offres, cette distinction n'est plus pertinente que sur les petits sites.

L'Autorité rappelle que son analyse est conforme à la recommandation de la Commission qui délimite un marché pertinent pour les prestations d'accès et considère les marchés des communications non pertinents pour une régulation *ex ante*. Par ailleurs, une grande partie des utilisateurs achètent encore les prestations d'accès et de communications séparément. La remarque de France Télécom semble pertinente à terme mais ne remet pas en cause l'analyse de l'Autorité à l'horizon du présent exercice. Enfin, l'Autorité souligne que le fait de fusionner les marchés de l'accès et des communications ne modifieraient ni les conclusions sur l'influence significative exercée par France Télécom ni le fait qu'aucun remède n'est appliqué au final au niveau des marchés de détail.

Par ailleurs, France Télécom et SFR contestent l'inclusion des communications passées depuis un mobile en position déterminée dans le marché des communications résidentielles en position déterminée. SFR précise que les usages sont différenciés selon le type d'accès : le téléphone mobile est personnel, il peut être utilisé dans des lieux du foyer non couverts par le fixe ou lorsque la ligne fixe est déjà utilisée. De plus, selon le même acteur, il n'existe pas de substitution d'usage sur la réception des communications, les utilisateurs ne décident pas sur quels accès ils reçoivent leur appel.

L'Autorité ne conteste pas la non-substituabilité des accès fixes et mobiles, ni celle des appels reçus sur les accès fixe d'une part et des appels reçus sur des accès mobiles d'autre part, lesquels sont associés aux marchés de l'accès. Elle estime en revanche qu'il existe une substituabilité des appels *émis* en position déterminée, depuis un accès fixe ou depuis un accès mobile.

#### **I.1.4. Avis du conseil de la concurrence**

Le conseil de la concurrence souscrit à l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne la délimitation des marchés de détail des communications en position déterminée.

#### **I.1.5. Conclusion**

L'Autorité délimite deux marchés de détail des communications. Le marché des communications résidentielles comprend l'ensemble des communications résidentielles passées en position déterminée depuis un accès fixe, RTC ou large bande, ou depuis une ligne mobile sur le territoire d'analyse. Le marché des communications non résidentielles comprend l'ensemble des communications non résidentielles passées depuis un accès fixe, RTC ou large bande, sur le territoire d'analyse.

### **I.2. Délimitation des marchés de gros du transit**

Les marchés de gros du transit incluent le marché du transit *intra* territorial (I.2.1) et les marchés du transit *inter* territoires (I.2.2).

#### **I.2.1. Le marché du transit *intra* territorial**

##### **I.2.1.1. Délimitation en termes de produits et services**

L'Autorité a délimité dans la partie précédente les marchés de gros du départ d'appel et de la terminaison d'appel. Conformément à la recommandation « marchés pertinents » de la Commission européenne, le transit est défini par exclusion des prestations de départ et de terminaison d'appel, pour la constitution d'une communication de bout en bout.

Il correspond ainsi à toute prestation d'acheminement fournie au départ ou à destination d'un commutateur ou routeur local d'un ou de plusieurs opérateurs de boucle locale fixes et fournissant eux-mêmes des prestations de départ et de terminaison d'appel en position déterminée.

Ce marché inclut donc :

- les prestations de transit permettant l'acheminement d'appels entre deux réseaux distincts ;
- les prestations de transit fournies de façon groupée avec des prestations de terminaison d'appel et de départ d'appel, et qui permettent de fournir des prestations de « collecte » ou de « terminaison » de bout en bout telles que les prestations actuelles de France Télécom dites de simple transit et de double transit.

Le territoire d'analyse sur lequel l'Autorité est compétente pour mener ses analyses de marché est constitué de 9 territoires géographiquement distincts : la métropole, chacun des départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Par conséquent, une prestation de transit peut être offerte au sein même d'un de ces territoires (on parlera de transit *intra* territorial), ou entre deux d'entre eux (on parlera de transit *inter* territoires).

Dans son analyse précédente menée en 2005, l'Autorité a analysé distinctement ces deux types de prestations. Cette distinction est toujours valide aujourd'hui et est justifiée par des considérations relevant de critères de substituabilité exposés ci-après.

L'Autorité analyse ici les prestations de transit « *intra* territorial ». En sont ainsi exclues les prestations de transit offertes entre deux des territoires suivants : la métropole, chacun des départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Elle délimitera dans la partie I.2.2 les marchés du transit *inter* territoires.

#### **I.2.1.1.1 Non substituabilité des prestations de transit *intra* territorial avec les prestations de transit *inter* territoires**

Comme rappelé ci-dessus, le territoire sur lequel le code des postes et des communications électroniques est composé de plusieurs territoires. Une prestation de transit peut être fournie entre deux équipements de réseau d'un même territoire, ou entre des équipements de réseau situés sur deux de ces territoires.

Pour être en mesure d'offrir des prestations de transit *inter* territoires, un opérateur doit contrôler des infrastructures reliant les différents territoires et particulièrement spécifiques, tels des câbles sous-marins ou des liaisons satellitaires. Au contraire, pour être en mesure d'offrir de telles prestations au sein d'un même territoire, un opérateur n'a pas besoin de contrôler de telles infrastructures.

Du fait de conditions concurrentielles spécifiques à ces infrastructures, l'Autorité estime que les prestations de transit *intra* et *inter* territoires ne sont pas substituables entre elles du côté de l'offre.

Ces prestations sont donc incluses dans des marchés de produits distincts, les produits de transit *intra* territorial et de transit *inter* territorial formant bien deux catégories distinctes.

#### **I.2.1.1.2 Substituabilité entre elles des prestations de transit entre l'ensemble des réseaux de communications électroniques**

Un opérateur peut assurer, pour le compte d'un opérateur tiers, un acheminement de trafic en transit entre le réseau de cet opérateur et son propre réseau, ou entre le réseau de cet opérateur et le réseau d'un autre opérateur (on parlera dans ce dernier cas de transit *inter* opérateurs).

Il y a donc autant de produits « transit » que de relations possibles entre les réseaux des différents opérateurs.

Par ailleurs, dans le cas spécifique d'un réseau hiérarchique, les prestations de transit peuvent concerner des segments reliant deux équipements au même niveau (par exemple, un lien CT-CT dans le réseau de France Télécom) et des segments reliant des équipements à des niveaux différents (par exemple, un lien CA-CT dans le réseau de France Télécom).

L'Autorité estime toutefois que toutes ces prestations font partie d'un même marché de produits, et se fonde pour cela sur une analyse de leurs degrés de substituabilité du côté de l'offre et de la demande.

##### *(a) Du côté de la demande*

Pour un acheteur de transit, toutes les prestations de transit sont achetées à une même fin : celle de répondre aux objectifs de connectivité avec l'ensemble des réseaux et des utilisateurs.

Ainsi, le fait qu'une prestation donnée ne permette que la connectivité avec le réseau d'un seul opérateur ou avec une partie seulement d'un réseau hiérarchique ne peut en soi justifier d'isoler cette prestation dans un marché spécifique du transit vers ledit réseau ou dans un marché spécifique du transit sur un segment du réseau hiérarchique.

##### *(b) Du côté de l'offre*

De même, les prestations de transit au départ et à destination de l'ensemble des réseaux des opérateurs sont généralement vendues ensemble, dans des offres globales.

Il est toutefois possible que l'opérateur qui vend ces prestations ne soit pas capable d'assumer techniquement l'acheminement au départ ou à destination des réseaux de certains opérateurs, avec lesquels il n'est pas interconnecté. Dans ce cas, cet opérateur peut sous-traiter la prestation à un

opérateur techniquement à même de l'assurer. Cela explique qu'il existe des conditions concurrentielles différentes pour la fourniture des prestations de transit, selon les réseaux entre lesquels l'acheminement de trafic est assuré. Cette variété de conditions concurrentielles ne justifie toutefois pas la définition de marchés de produits distincts.

De même et à titre d'exemple, il est possible qu'un opérateur de transit n'ait pas raccordé l'ensemble des CA de France Télécom. Il pourra néanmoins proposer une offre de transit globale vers tous les CA de France Télécom en sous-traitant les segments CT-CA sur lesquels il n'a pas de lien propre à un opérateur techniquement à même de l'assurer.

Cette analyse rejoint d'ailleurs celle conduite par la Commission européenne sur le marché du transit dans sa première recommandation : « *même s'il est probable que certains éléments de ce marché de services de transit deviendront concurrentiels plus rapidement que d'autres, (...) on ne peut pas partir du principe que certaines formes d'acheminement d'appels commutés (d'un opérateur historique vers le réseau d'un nouvel arrivant) sont automatiquement différentes des autres formes d'acheminement d'appels commutés (entre les réseaux de deux nouveaux arrivants)* ».

De même, comme le précise encore la Commission européenne, la délimitation des marchés, d'une part, et la définition et l'application de mesures correctrices, d'autre part, sont deux questions qui doivent s'envisager séparément. Ainsi, la nécessité de remédier à des difficultés spécifiques liées à la fourniture de certaines prestations d'un marché plus vaste ne justifie pas en elle-même la définition d'un marché de produit spécifique pour ces prestations.

### (c) Conclusion

L'Autorité considère qu'il existe un marché de produits de l'acheminement de tout trafic bande étroite acheminé en transit entre deux points d'interconnexion situés sur le même territoire, quels que soient leurs réseaux d'appartenance et leurs niveaux hiérarchiques.

#### I.2.1.2. Délimitation en termes géographiques

Les « lignes directrices » de la Commission européenne, paragraphe 57, soulignent que « *la délimitation géographique des marchés s'effectue suivant les mêmes principes que ceux indiqués [dans la partie relative à la délimitation des marchés de produits] pour l'appréciation des possibilités de substitution du côté de l'offre et de la demande en cas d'augmentation des prix relatifs* ». La Commission européenne préconise ainsi l'utilisation du « *test du monopoleur hypothétique* » tel que précisé en introduction à la présente décision.

L'Autorité constate que le raccordement des commutateurs d'abonnés de France Télécom est effectivement plus développé dans certaines zones que dans d'autres. Cela étant, une analyse des possibilités de substitution du côté de l'offre suffit à montrer qu'en cas d'augmentation des prix relatifs des prestations de transit de France Télécom sur certaines zones, des opérateurs feront le choix de raccorder quelques commutateurs d'abonnés supplémentaires, pour proposer des offres compétitives d'acheminement en transit. Par conséquent, sur la base de la conduite systématique d'un tel test du monopoleur hypothétique, aucune frontière ne peut être clairement identifiée entre « zones de forte densité de raccordement » et « zones de faible densité de raccordement ».

Les différences de niveau de raccordement s'expliquent par ailleurs par l'importance des volumes de trafic acheminés sur ces zones par des opérateurs alternatifs, ou, autrement dit, par la prise de parts de marché au niveau des marchés de détail par les opérateurs alternatifs (le trafic au départ des abonnés de France Télécom reste captif). En aucun cas ces différences ne peuvent s'expliquer par des facteurs structurels justifiant une segmentation géographique des marchés de gros. En conséquence, les niveaux de raccordement des opérateurs alternatifs pourront évoluer en fonction du développement de la concurrence sur les marchés de détail, lesquels ont été définis sur le territoire d'analyse.

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

L'Autorité estime qu'il est donc nécessaire de définir le marché du transit *intra* territorial sur le territoire d'analyse.

### **I.2.1.3. Conclusion**

L'Autorité définit par conséquent le marché du transit *intra* territorial sur le territoire d'analyse. Il inclut les prestations permettant l'acheminement de tout trafic bande étroite acheminé en transit entre deux commutateurs ou routeurs, quels que soient leurs réseaux d'appartenance et leurs niveaux hiérarchiques.

## **I.2.2. Le marché du transit *inter* territoires**

L'Autorité analyse à présent les prestations de transit *inter* territoires.

Ces prestations présentent des caractéristiques propres du fait de l'utilisation d'infrastructures de transmission spécifiques telles que des câbles sous-marins ou des liaisons satellitaires.

### **I.2.2.1. Délimitation en termes de produits et services**

Les éléments principaux justifiant la définition des marchés pertinents du transit *inter* territoires sont :

- La non-substituabilité avec les prestations de transit *intra* territorial ;
- La substituabilité des prestations réciproques « territoire 1 → territoire 2 » et « territoire 2 → territoire 1 » ;
- La non-substituabilité entre elles des prestations sur les différentes relations retenues.

#### **I.2.2.1.1 Non-substituabilité des prestations de transit *inter* territoires et des prestations de transit *intra* territorial**

L'Autorité a déjà justifié le fait que les prestations d'acheminement de trafic en transit entre deux commutateurs d'un même territoire ne sont pas substituables avec les prestations de transit *inter* territoires.

#### **I.2.2.1.2 Substituabilité des relations réciproques « territoire 1 → territoire 2 » et « territoire 2 → territoire 1 »**

L'Autorité estime que, du côté de l'offre, les prestations d'acheminement d'un territoire 1 à un territoire 2 et celles consistant à acheminer le trafic en sens inverse, du territoire 2 vers le territoire 1, sont substituables.

En effet, un opérateur possédant les moyens de production nécessaires à l'acheminement de trafic dans un sens est en mesure, sans avoir à les modifier de manière substantielle et coûteuse, d'acheminer du trafic dans l'autre sens.

Les marchés de « relations de transit » définis ici seront donc systématiquement bidirectionnels.

#### **I.2.2.1.3 Non-substituabilité des prestations d'acheminement sur des relations distinctes**

Pour les mêmes raisons que celles invoquées pour justifier une définition distincte du marché du transit *intra* territorial et fondées sur des logiques de non substituabilité du côté de l'offre, on doit

considérer, concernant ces prestations de transit *inter* territoires, que les différentes relations existantes, à savoir par exemple Métropole – Réunion, Métropole – Guyane, Guyane – Réunion, etc., ne font pas non plus partie d'un marché pertinent unique.

En effet, si un opérateur est par exemple présent sur le marché de la fourniture de prestations de transit entre la métropole et la Réunion, il ne pourra, sans investir de manière conséquente, acquérir les moyens de production nécessaires à l'acheminement de trafic entre la métropole et la Guyane.

Il faudrait donc définir autant de marchés pertinents que de relations de transit entre deux territoires.

L'Autorité estime toutefois que certaines prestations ne doivent pas faire l'objet de marchés pertinents spécifiques. En effet, au vu des informations dont elle dispose et des volumes de trafic en cause, il apparaît qu'une prestation de transit entre un territoire 1, situé sur l'Océan Indien (Réunion ou Mayotte) et un territoire 2, situé de l'autre côté de l'Océan Atlantique (Guadeloupe, Martinique, Guyane ou Saint-Pierre-et-Miquelon), se découpe en fait en une prestation de transit entre le territoire 1 et la métropole et une prestation de transit entre la métropole et le territoire 2.

De même, une prestation de transit entre Saint-Pierre-et-Miquelon et la Guyane, la Martinique ou la Guadeloupe, se découpe de manière analogue en une prestation de transit Saint-Pierre-et-Miquelon – métropole et métropole – Guyane (ou métropole – Martinique ou métropole – Guadeloupe).

Enfin, ce fonctionnement est également valable pour les communications entre Mayotte et la Réunion car il n'existe *a priori* pas de liaisons directes entre ces deux territoires.

Il n'est par conséquent pas justifié d'identifier comme marchés pertinents les prestations d'acheminement de trafic sur les relations Réunion – Guadeloupe, Réunion – Guyane, Réunion – Martinique, Réunion – Saint-Pierre-et-Miquelon, Réunion – Mayotte, Mayotte – Guadeloupe, Mayotte – Guyane, Mayotte – Martinique, Mayotte – Saint-Pierre-et-Miquelon, Guyane – Saint-Pierre-et-Miquelon, Martinique – Saint-Pierre-et-Miquelon et Guadeloupe – Saint-Pierre-et-Miquelon.

#### **I.2.2.2. Délimitation en termes géographiques**

La délimitation des marchés *inter* territoires en termes de produits et de services correspond également par nature à leur délimitation géographique.

#### **I.2.2.3. Avis du conseil de la concurrence**

Le conseil de la concurrence souscrit à l'analyse de l'Autorité en ce qui concerne la délimitation des marchés du transit.

#### **I.2.2.4. Conclusion**

L'Autorité définit donc les marchés du transit *inter* territoires comme étant les marchés des prestations permettant l'acheminement d'appels bande étroite entre deux points d'interconnexion situés de part et d'autre de chacune des relations suivantes :

- métropole – Martinique ;
- métropole – Guadeloupe ;
- métropole – Guyane ;
- métropole – Réunion ;
- métropole – Mayotte ;
- métropole – Saint-Pierre-et-Miquelon ;
- Guadeloupe – Martinique ;
- Guadeloupe – Guyane ;
- Guyane – Martinique.

## II. Pertinence des marchés pour une régulation *ex ante*

La notion de pertinence des marchés pour une régulation *ex ante* a été définie dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents » en date du 17 décembre 2007.

### II.1. Introduction sur la pertinence des marchés

L'Autorité a cité les principes permettant de décider de la pertinence des marchés pour une régulation *ex ante* dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents ».

Elle rappelle ici que l'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques dispose que l'Autorité doit définir les marchés pertinent pour l'application d'une régulation *ex ante*, « *au regard notamment des obstacles au développement d'une concurrence effective* ».

Par ailleurs, pour définir les marchés de la téléphonie fixe pouvant être considérés pertinents pour une régulation sectorielle, les recommandations « marchés pertinents » de la Commission européenne s'appuient sur trois critères :

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

Le paragraphe 36 des lignes directrices de la Commission européenne susvisées indique que l'Autorité n'est pas tenue de démontrer que des marchés ne faisant plus partie de la liste de la recommandation « marchés pertinents » la Commission européenne ne sont pas pertinents. Toutefois, elle montrera dans cette partie qu'il convient de ne plus appliquer de régulation *ex ante* aux marchés du transit ni aux marchés de détail des communications.

### II.2. Pertinence des marchés de détail des communications

#### II.2.1. Dans la nouvelle recommandation

La Commission européenne explique dans sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » du 17 décembre 2007 qu'il convient généralement d'analyser les marchés du plus amont au plus aval. Elle précise que l'analyse de la pertinence des marchés aval doit se faire au vu de la régulation appliquée en amont.

Concernant plus spécifiquement les marchés de détail des communications, elle estime qu'ils ne sont plus pertinents pour une régulation *ex ante* : « *Wholesale regulation, including Carrier Selection and Carrier Pre-Selection obligations, significantly reduce the barriers to enter these markets. This is evidenced by large scale market entry of alternative operators across Europe, to the detriment of incumbents which overall have been losing significant market share. Market entry of operators based on Carrier Selection, Carrier Pre-Selection and Wholesale line rental, in combination with VoB services in Member States where there is significant broadband penetration, imply that overall in the EU, retail fixed calls markets tend towards effective competition. Potential restrictions of competition may still arise, for example through price squeeze strategies of incumbent operators that remain dominant on related upstream markets. However, where such strategies constitute an abuse of dominance, competition law provides the appropriate instruments to deal with such market failures.*

[...] *Therefore, the retail calls markets are no longer considered susceptible to ex ante regulation on an EU-wide basis* »<sup>17</sup>.

## II.2.2. Obstacles au développement d'une concurrence effective

Dans la partie « Analyse des marchés identifiés par la Commission européenne dans sa deuxième recommandation sur les marchés pertinents », l'Autorité maintenu l'obligation imposée à France Télécom d'offrir une prestation de sélection du transporteur ainsi que de vendre en gros de l'accès au service téléphonique.

Comme le souligne la Commission européenne, l'existence de ces offres permet de réduire sensiblement les barrières à l'entrée des marchés de détail des communications. La mise en place d'une offre fondée sur la sélection du transporteur ou la VGAST ne demande en effet que très peu d'investissements, les opérateurs n'étant pas tenus de déployer un réseau étendu, mais simplement de mettre en place une interconnexion avec le réseau de France Télécom.

Par ailleurs, la France a connu un développement particulièrement important des services de voix sur large bande résidentiels. Les communications VLB représentent en 2006 environ 28 % du volume global de communications fixes résidentielle passées depuis le territoire d'analyse. Ces services exercent une pression concurrentielle particulièrement importante sur les marchés de la téléphonie. Or, sur le segment des services VLB résidentiels, la concurrence est importante avec 68 % d'offres souscrites auprès d'opérateurs alternatifs.

Grâce au développement de la sélection du transporteur, de la VGAST et des offres de VLB, la part des marchés des concurrents de France Télécom a nettement crû sur les marchés de détail des communications. En 2006, les communications fixes vendues par les opérateurs alternatifs représentaient environ 40 % du volume total des communications fixes, résidentielles et non résidentielles.

L'Autorité estime en conclusion que du fait de l'existence des offres de sélection du transporteur et de VGAST, qui ont pu être calibrées au cours du premier cycle d'analyse des marchés, il n'existe plus de barrières significatives à l'entrée sur les marchés des communications. Elle note en outre que les parts de marchés de la concurrence connaissent une croissance forte sur ces marchés avec d'une part les offres RTC fondées sur la sélection du transporteur ou la VGAST<sup>18</sup> et d'autre part, sur le marché résidentiel, les services de VLB offerts notamment en dégroupage, bitstream ou sur des infrastructures propres telles que la fibre. Elle estime que ces parts de marchés sont vouées à continuer de croître jusqu'à l'établissement d'une concurrence effective et durable sur les marchés des communications.

Etant donné l'ensemble de ces considérations, l'Autorité estime qu'il n'existe pas d'obstacle au développement d'une concurrence effective sur les marchés de détail des communications qui ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

## II.3. Pertinence des marchés de gros du transit

### II.3.1. Dans la nouvelle recommandation

La Commission européenne explique dans la note explicative de sa nouvelle recommandation « marchés pertinents » que du fait du développement des infrastructures de transport longue distance des opérateurs alternatifs, ceux-ci sont ou seront bientôt en mesure de proposer des services de transit concurrençant les services de l'opérateur historique et que, par conséquent, d'un point de vue

<sup>17</sup> Source : Note explicative de la Commission sur sa recommandation du 17 décembre 2007.

<sup>18</sup> Ou encore en raccordement direct pour certains clients du marché professionnel.

prospectif a minima, le critère de présence de barrières à l'entrée élevées et durables ne serait plus respecté :

*« However, the situation is evolving as both alternative long-distance infrastructures and networks are built and developed, and as incumbents upgrade their core networks. On the one hand, incumbents may still have significant scale advantages helped by their large sunk investments and their greater network reach. On the other hand, as there is evidence of alternative operators successfully investing in long-distance networks, entry barriers can no longer be said to be high and non-transitory. [...] »*

*In any event, since the assessment for the forward-looking period is that this market does not in general satisfy the first criterion, the market for wholesale transit services is withdrawn from the recommended list. »*

La Commission européenne en a conclu que le marché du transit devait être retiré de la liste des marchés pertinents.

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

L'Autorité confirme l'analyse générale de la Commission européenne et considère que sur les marchés du transit délimités ci-dessus et estime qu'il n'existe pas aujourd'hui d'obstacles au développement d'une concurrence effective. L'Autorité explique ci-dessous les raisons l'ayant conduit à tirer ces conclusions.

### **II.3.2.1. L'absence de goulot d'étranglement**

Les prestations de transit, *intra* territorial et *inter* territoires, ne constituent pas un goulot d'étranglement durable, à l'inverse des prestations de départ d'appel et de terminaison d'appel.

Dans la mesure où les prestations de transit concernent l'acheminement entre deux points d'interconnexion (de deux opérateurs ou de deux niveaux hiérarchiques différents) et que le nombre de ces points d'interconnexion reste relativement limité (la plupart des opérateurs proposent entre 1 et une dizaine de points d'interconnexion et rarement plus de 20 points, à l'exception de France Télécom), le raccordement de deux points d'interconnexion est possible pour un opérateur alternatif. En revanche, il est probable que la mise en place de ce raccordement (et notamment du fait des coûts de génie civil) sera conditionnée par l'existence de volumes suffisants sur ce lien. Il convient à cet égard de noter que le volume de communications acheminé par un opérateur de transit n'est pas nécessairement fonction de sa part de marché de détail et que des volumes importants peuvent donc être atteints, y compris par un opérateur alternatif.

### **II.3.2.2. Marché du transit *intra* territorial**

Comme présenté dans la partie « Bilan et perspectives » de cette analyse, le fonctionnement du marché du transit *intra* territorial tel que défini ci-dessus montre qu'il existe aujourd'hui plusieurs opérateurs proposant des alternatives à l'achat de prestations de transit à France Télécom.

En particulier, l'analyse des parts de marché montre que celle de France Télécom sur l'ensemble du marché du transit *intra* territorial est passée en-dessous de 50 % et est devenue inférieure à celle de Neuf Cegetel. Cette situation concerne en particulier le segment du marché du transit vers les abonnés de France Télécom et du transit vers les opérateurs de réseaux mobiles. De plus, sur ces segments, les autres infrastructures de raccordement des points d'interconnexion de France Télécom et des opérateurs mobiles, si elles sont moins étendues que celles de Neuf Cegetel ou de France Télécom, sont en cours d'extension et les parts de marché de ces acteurs sont susceptibles de croître s'ils souhaitent intervenir sur le marché du transit.

Sur le segment du transit vers les opérateurs fixes tiers, l'Autorité constate que la part de marché de France Télécom reste importante mais en forte décroissance en 2007, année au cours de laquelle les opérateurs alternatifs ont commencé à mettre en place des interconnexions directes. L'Autorité estime, à la lumière des informations dont elle dispose, qu'à la fin 2008, un opérateur alternatif pourra acheminer directement 95 % des communications vers les opérateurs alternatifs fixes et que deux autres opérateurs pourront acheminer 80 % de ce même trafic. Les conditions pour l'établissement d'une concurrence effective et durable sont donc en train de se mettre en place.

Enfin, concernant le transit vers les petits opérateurs fixes alternatifs, les volumes acheminés ne justifient pas aujourd'hui l'investissement d'opérateurs alternatifs dans des interconnexions directes et France Télécom reste le seul opérateur à proposer ces prestations. Néanmoins, ces cas sont destinés à rester très limités en termes de volumes car la croissance des volumes traités par un opérateur dans ce cas entraînera mécaniquement la rentabilisation d'interconnexions directes avec d'autres opérateurs alternatifs. De plus, comme cela a été montré dans la partie « Bilan et perspectives », les interconnexions directes avec des transitaires alternatifs au départ de ces petits opérateurs se mettent en place très facilement et alors que les volumes sont encore très faibles. Une fois cette interconnexion en place, et en cas de hausse du tarif de transit de France Télécom vers cette destination, il est aisé à l'opérateur transitaire en question de bilatéraliser cette interconnexion pour proposer des prestations de transit à destination de cet opérateur. Enfin, un transitaire alternatif peut commercialiser une offre complète de transit vers tous les opérateurs en s'appuyant sur les prestations de transit de France Télécom pour acheminer les appels vers les opérateurs qu'il ne raccorde pas directement.

En conclusion, l'Autorité estime qu'il n'existe pas d'obstacles au développement d'une concurrence effective ni de barrières à l'entrée durables et élevées sur le marché du transit *intra* territorial et que ce marché n'est pas pertinent pour une régulation *ex ante*.

### **II.3.2.3. Marchés du transit *inter* territoires**

L'Autorité a modifié par la décision n° 07-0744 en date du 11 septembre 2007 les obligations portant sur France Télécom sur ces marchés du transit *inter* territoires. Dans l'analyse qui a conduit à l'adoption de cette décision, l'Autorité a notamment constaté la présence d'offres de gros de capacités sur la plupart des marchés identifiés dans la présente analyse, ces offres de gros permettant à des opérateurs alternatifs de construire des prestations de gros de transit *inter* territoires compétitives. Ces offres de capacité sont par ailleurs régulées par la décision d'analyse de marchés n° 06-0592 en date du 26 septembre 2006

L'analyse de la pertinence des marchés du transit *inter* territoires doit se faire au regard des arguments développés au moment de l'adoption de la décision n° 07-0744.

#### **II.3.2.3.1 Pour les marchés du transit Métropole – Guadeloupe, Métropole – Martinique, Métropole – Guyane, Métropole – Réunion, Guadeloupe – Martinique, Guadeloupe – Guyane et Martinique – Guyane**

Dans son analyse menée en 2007, l'Autorité relève que « *Ces marchés [Métropole – Guadeloupe, Métropole-Martinique et Métropole-Guyane] se caractérisent par des offres alternatives à celles de France Télécom et pour lesquelles les niveaux de prix sont plus compétitifs que ceux de France Télécom. En outre, le marché est fluide, voire volatil, certains acheteurs changeant de fournisseurs très régulièrement, en fonction de l'évolution des prix, de la qualité des offres disponibles et des mécanismes de négociation. Contrairement à l'offre de France Télécom, certaines offres peuvent être conditionnées à un engagement de volume sur le trafic écoulé. Ces offres sont fournies par des opérateurs disposant d'une présence internationale et assurant traditionnellement des prestations de transit international, mais aussi par des acteurs disposant de participations dans des consortiums propriétaires d'infrastructures (cf. infra) ou encore par des opérateurs ayant développé par le passé des infrastructures pour leurs propres besoins et les mettant aujourd'hui à disposition des acheteurs dans un souci de rentabilité des ressources disponibles.*

*Néanmoins, plusieurs de ces acteurs n'opèrent sur ce marché qu'en achetant, sur ce même marché, les prestations, éventuellement à la capacité, pour les revendre à la minute en fonction du taux d'occupation de la ressource de transit ainsi constituée. »*

Ce contexte concurrentiel s'explique par la présence d'offres de capacité régulées et accessibles à tout opérateur de transit. Ces offres de capacité sont également utilisées pour les marchés intra-Antilles, sur lesquels l'Autorité constatait de plus l'existence de solutions d'autofourniture pour certains opérateurs. Enfin, le transit métropole-Réunion s'appuyait également sur un câble sous-marin opéré par France Télécom et pour lequel les tarifs de son offre de capacité sont orientés vers les coûts.

L'ensemble de ces éléments a conduit l'Autorité à alléger les obligations pesant sur France Télécom pour ses prestations de transit sur ces marchés. Suite à cette décision, France Télécom a légèrement baissé ses tarifs « catalogue », sans que l'Autorité ne constate l'apparition de problèmes concurrentiels.

Par conséquent et au regard de ces derniers développements, l'Autorité estime qu'il n'existe plus d'obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés et que ces marchés ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

#### **II.3.2.3.2 Pour les marchés du transit Métropole-Mayotte et Métropole-Saint-Pierre-et-Miquelon**

Sur ces marchés, les volumes acheminés sont structurellement très faibles et il est donc a priori difficile pour un opérateur alternatif de constituer des offres concurrentes de celles de France Télécom.

En l'absence de régulation *ex ante*, France Télécom pourrait donc augmenter unilatéralement ses tarifs sans que des solutions alternatives ne soient disponibles. Néanmoins, un tel comportement ne manquerait pas d'être identifié par les opérateurs alternatifs et porté devant les autorités de concurrence comme abus de position dominante. De plus, aucun opérateur ne s'est spécialisé sur le marché de détail dans les communications vers ces destinations et les volumes concernés représentent une part infime des communications commercialisées par les opérateurs. Sans préjuger d'un éventuel abus de position dominante de France Télécom, un tel comportement de France Télécom ne serait donc pas à même de mettre en péril l'activité des autres opérateurs. Par conséquent, le droit commun de la concurrence devrait suffire à traiter les éventuels problèmes concurrentiels sur ces marchés.

En tout état de cause, et compte tenu de la régulation passée appliquée par l'Autorité, celle-ci restera très vigilante sur l'évolution des conditions de marché sur ces marchés et pourra saisir elle-même, le cas échéant, les autorités de concurrence.

En conclusion, l'Autorité estime donc que qu'il n'existe plus d'obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés et que ces marchés ne sont donc pas pertinents pour une régulation *ex ante*.

### **II.3.3. Commentaires des acteurs sur l'analyse de l'Autorité**

Verizon exprime ses inquiétudes sur la dérégulation des marchés du transit vers France Télécom et vers les opérateurs mobiles. Ces craintes sont relatives à l'apparition sur ces marchés d'un duopole France Télécom Orange et Neuf Cegetel - SFR. Neuf Cegetel considère que plusieurs problèmes, notamment concurrentiels, demeurent sur les marchés du transit et formule quelques demandes sur la régulation de ces marchés. Il s'agit par exemple du maintien de la régulation du transit depuis les DOM en orientation vers les coûts et de la réalisation par France Télécom d'une intermédiation financière en cas de collecte en transit à destination des numéros SVA.

L'Autorité signale que la position des deux plus gros acteurs sur le marché du transit est contestable par les nombreux opérateurs ayant déployé un réseau suffisamment capillaire, y compris par les opérateurs qui, à ce jour, n'ont pas choisi d'utiliser leur réseau pour vendre des prestations de transit. Il

n'existe donc plus de barrières à l'entrée justifiant la pertinence des marchés du transit pour une régulation *ex ante*.

Par ailleurs l'Autorité estime que les problèmes mentionnés par Neuf Cegetel ne sont pas de nature à remettre en cause l'analyse de l'Autorité, notamment du fait de la régulation appliquée au niveau des prestations amont de services de capacité. L'Autorité étudiera néanmoins les éléments d'information additionnels qui pourront être apportés par les acteurs sur le fonctionnement de ce marché et, d'une manière générale, maintiendra son attention sur le marché du transit.

### **III. Conclusion**

Au vu de la situation concurrentielle existant sur ces marchés ainsi que de la régulation appliquée en amont, l'Autorité estime qu'il ne convient plus de réguler *ex ante* les marchés de détail des communications ni l'ensemble des marchés du transit. Il semble qu'il n'existe plus, sur ces marchés, d'obstacles au développement d'une concurrence effective. Cette analyse est conforme à la nouvelle recommandation de la Commission européenne.