

# Analyse des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée – bilan et perspectives

Réponse du Groupe Orange

27 Juin 2017

Version publique

Contacts :  
[Francoisxavier.godron@orange.com](mailto:Francoisxavier.godron@orange.com)  
[Emmanuel.bueno@orange.com](mailto:Emmanuel.bueno@orange.com)

## Synthèse

### **Sur la nécessité de conduire une nouvelle analyse de marché et de prolonger la régulation de la téléphonie fixe**

La Commission européenne a retiré depuis 2014 les marchés de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle et le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée de sa liste de marchés pertinents devant faire l'objet d'une analyse de marché par les autorités de régulation nationale. Orange regrette que l'Arcep ne tienne pas compte de cette situation, continue à procéder à une analyse de ces marchés et envisage de prolonger une partie de la réglementation y afférant.

La conduite d'une telle analyse de marchés et a fortiori la proposition de maintenir une réglementation ex ante sur tout ou partie de ces marchés ne se justifient pas dans le contexte actuel de la forte baisse des parcs d'accès principalement téléphoniques et du lancement des travaux préparatoires à l'arrêt du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) qui, à l'horizon de cette analyse de marché, franchiront deux nouvelles étapes : fin 2018, arrêt de commercialisation des offres de gros et de détail pour les nouvelles lignes analogiques et fin 2019, arrêt de commercialisation des offres de gros et de détail pour les nouvelles lignes numériques. Les principaux opérateurs alternatifs anticipent d'ores et déjà l'arrêt du RTC, comme le relève très justement l'Arcep. Ils ont arrêté de commercialiser des offres de téléphonie sur le marché de détail reposant sur le RTC et proposent de nouvelles offres fondées sur la VLB (Voix sur Large Bande) ou sur des réseaux mobiles. Ces nouvelles offres, enrichies en services, sont proposées non seulement pour les nouveaux clients mais aussi pour les clients en parc. Cela concerne les clients finals résidentiels et non résidentiels.

Orange est conscient que ses offres de vente en gros d'abonnement téléphonique (analogique et numérique) et son offre de présélection peuvent garder une certaine importance pour certains opérateurs qui ont toujours une base significative de clients utilisant des services construits sur ces offres de gros. Pour cette raison, Orange a l'intention de maintenir la commercialisation de ces offres de gros dans un calendrier identique à celui annoncé dans le cadre du projet d'arrêt du RTC en matière de fin de commercialisation ou d'arrêt technique. Cette intention a été partagée avec l'Autorité et les opérateurs tiers à plusieurs reprises et notamment lors des réunions multilatérales relatives à l'arrêt du RTC et devrait conduire l'Autorité à la conclusion qu'il n'est plus nécessaire de maintenir une réglementation sur ces marchés.

### **Sur les marchés pertinents**

L'Arcep distingue deux marchés dans son projet d'analyse : l'un pour les résidentiels et l'autre pour les non résidentiels, sans donner de définition de frontière dans cette analyse. Cette distinction a des conséquences majeures dans celle-ci dans la mesure où l'Autorité envisage d'arrêter de réguler le marché pour la clientèle résidentielle et de maintenir la régulation du marché pour la clientèle non résidentielle.

Or une telle distinction est délicate *sur le marché de détail*, pour au moins deux raisons. La première est liée au fait que chaque opérateur a sa propre acceptation de la notion de clientèle non résidentielle, ainsi certains « petits professionnels » seront considérés comme des clients résidentiels par certaines opérateurs et d'autres opérateurs les assimileront à des clients entreprise. La seconde raison est liée au

fait que certains « professionnels » se contentent de souscrire à des offres destinées à la clientèle résidentielle.

Sur le marché de gros, Orange n'a jamais reçu de demandes de ses clients opérateurs de concevoir une VGA analogique « non résidentielle » différente de la VGA « résidentielle » et réciproquement. Une distinction ne peut s'envisager qu'entre les besoins spécifiques au marché non résidentiel conduisant à des offres de gros ayant des caractéristiques adaptées à ces besoins, et les besoins et les offres généralistes concernant à la fois les marchés résidentiels et non résidentiels. Dans ses analyses de marchés 3a, 3b et 4, l'Arcep procède à juste titre à ce type de séparation entre marché généraliste et marché spécifique entreprise. Elle devrait faire de même dans le cas présent, mais ce n'est pas la frontière choisie dans le projet d'analyse soumis à consultation.

### **Sur les remèdes**

Orange partage l'avis de l'Autorité sur l'absence de pertinence d'un maintien d'une réglementation ex ante sur le marché de détail de l'accès au service téléphonique pour la clientèle résidentielle et donc sur l'arrêt des obligations réglementaires imposées à Orange dans ce cadre. En revanche Orange ne partage pas le projet de l'Autorité visant à maintenir une telle réglementation pour la clientèle non résidentielle. En effet, sur ce marché aussi, le parc a tendance à diminuer car de nombreuses solutions alternatives aux offres de téléphonie RTC se sont développées sur la base d'accès large bande et cette tendance va s'accroître fortement à l'occasion des étapes définies dans le cadre du projet d'arrêt du RTC.

En outre, le fait que l'Autorité se contente de distinguer un marché pour la clientèle résidentielle et un autre pour la clientèle non résidentielle plutôt que de distinguer un marché incluant uniquement les besoins et les offres spécifiques au marché non résidentiel conduit à une situation problématique. En effet, certains remèdes envisagés comme l'obligation de maintenir une offre de vente en gros d'accès téléphonique analogique (VGA) et une offre de départ d'appel en position déterminée concernent les deux marchés. Les caractéristiques techniques de l'offre de gros VGA analogique d'Orange ne diffèrent pas selon la nature de l'utilisateur final. L'opérateur client qui souscrit une offre de gros du type VGA analogique auprès d'Orange, pourra proposer, à partir de cette offre de gros, son offre de détail à tous les utilisateurs, quelle que soit leur nature : résidentiel ou non résidentiel. Soumettre cette offre à une obligation réglementaire pour le marché non résidentiel et la libérer de toute obligation pour le marché résidentiel apparaît soit artificiel soit inopérant, dans la mesure où l'opérateur de gros n'a pas de visibilité sur la nature de l'utilisateur final et peut difficilement contrôler en pratique l'usage effectif de son offre.

De plus, un éventuel maintien d'une orientation vers les coûts dans le contexte d'arrêt du RTC ne serait pas pertinent dans la mesure où la production et la projection des coûts RTC seront de plus en plus difficiles à réaliser dans le contexte de réduction forte du parc et de l'arrêt progressif du réseau (difficultés de réaliser des prévisions fiables de parc, de coûts unitaires de matériels en l'absence de prix catalogue constructeur, de coût de gestion des lots de maintenance, du maintien en compétences, des compactages d'unités...).

Orange estime donc qu'il n'est pas justifié de maintenir des obligations réglementaires sur ces marchés. Il est en outre très problématique et difficile de mettre en œuvre une offre de gros permettant d'adresser les besoins de plusieurs marchés et soumise à une obligation réglementaire au titre d'un seul marché. Si

toutefois une obligation de fourniture d'offres de gros devait subsister, elle ne devrait pas être assortie d'une obligation d'orientation vers les coûts mais d'une obligation de tarifs raisonnables.

### **Sur les propositions d'évolution de l'architecture d'interconnexion**

Pour le trafic de Départ d'Appel en Sélection du Transporteur, Orange est d'accord pour remonter les points d'interconnexion pertinents (PIP) des commutateurs d'abonnés (CA) aux points de raccordements opérateurs (PRO), dans des conditions techniques qui restent à déterminer, et ce dans la double mesure où :

- le trafic concerné continue de suivre la baisse actuellement observée (ceci concerne aussi bien le trafic de Sélection du transporteur « sèche » que le trafic VGAST) ;
- cette décision entrerait en vigueur 18 mois après la date de la décision Arcep.

Du point de vue tarifaire, dans le cas où cette remontée au PRO serait généralisée, Orange considère que, d'une part, le tarif du départ d'appel devra lui permettre de recouvrer les coûts de cet acheminement de transit, et, d'autre part, que les opérateurs devront prendre à leur charge les frais de migrations engendrés par ces opérations.

Pour le trafic de Départ d'Appel en sélection du transporteur, Orange considère qu'il serait non-raisonnable d'imposer à Orange de livrer ce trafic en mode IP, dans la mesure où cette obligation poserait des difficultés techniques majeures à Orange, qui serait contrainte d'opérer des développements lourds, coûteux et non pérennes, dans un contexte d'annonce de fin du RTC. Orange n'a pas connaissance de l'existence d'offres de sélection du transporteur en mode IP dans d'autres pays.

### **Sur l'arrêt du RTC**

Dans le bilan de cette analyse de marché sur la période écoulée, l'Arcep évoque les travaux préliminaires déjà réalisés pour préparer ce changement majeur dans le cadre de la période à venir et des suivantes. L'Arcep ne soulève pas de problèmes particuliers (notamment concurrentiels) dans son bilan de ces travaux. Orange continuera à s'impliquer avec la transparence requise sur ce sujet vis-à-vis de l'écosystème concerné.

**Question 1. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la pertinence de la levée de la régulation des modalités sèches (i.e. hors VGAST) de sélection du transporteur**

Orange est d'accord avec les constats faits par l'Arcep sur ce sujet :

1. Le nombre de clients des offres de communications sans souscription de l'abonnement est très faible.
2. Les opérateurs tiers se sont, depuis longtemps, désengagés de ce marché. *« A partir de 2006, les clients des offres de sélection du transporteur hors VGAST ont progressivement migré vers des prestations alternatives, en IP ou en RTC. »*
3. Le 4<sup>ème</sup> cycle d'analyse de marché prévoyait déjà la levée de la régulation. L'orientation vers les coûts a déjà été levée en 2017.

**La levée de la régulation sur les modalités sèches de sélection et de présélection du transporteur est donc tout à fait justifiée.**

Orange n'a pas l'intention d'arrêter la commercialisation de son offre de gros de présélection qui devrait rester ouverte techniquement durant la période de cette analyse de marché.

En ce qui concerne la sélection appel par appel, 4 préfixes sont aujourd'hui « actifs » : les 4,7, 8, 9. Le coût de la licence pour un préfixe s'élève à 400 k€/an. En regard, l'Arcep indique qu'« *Il ne restait plus que 29 000 clients résidentiels de ces offres en 2015, en diminution de 26,9 % par rapport à 2014* ». Il semble donc normal d'étudier les conditions d'arrêt de cette offre durant la période d'analyse de marché.

**Question 2. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur l'avenir des offres principalement téléphoniques sur le marché résidentiel.**

L'Arcep pose deux questions sur l'avenir des offres principalement téléphoniques, la question 2 porte sur le marché résidentiel, la question 4 porte sur le marché non résidentiel. Or l'« Analyse des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée – bilan et perspectives » ne donne pas explicitement de définition du « marché résidentiel ». Cette notion est d'ailleurs assez délicate car les frontières entre marché résidentiel et entreprise sont très poreuses.

Les précédentes analyses de marché ne faisaient pas cette segmentation. Orange s'étonne de l'apparition de cette distinction qui apparaît dans la perspective de la période qui verra précisément l'arrêt de production des offres de gros et de détail RTC.

Aussi, Orange préfère donner une réponse commune à cette question sur les deux marchés. En substance, les principaux points marquants sont communs :

- Depuis l'annonce de l'arrêt du RTC en 2015, des offres d'accès principalement téléphoniques sur d'autres infrastructures que le RTC se sont développées ;
- Ces nouvelles technologies, toutes numériques, permettent le lancement de nouveaux services qui peuvent susciter de la demande pour ces nouvelles offres principalement téléphonique ;
- Toutefois, le parc total des offres principalement téléphoniques (RTC et autres technologies) continuera de décroître durant la période à venir ;
- Avant même l'arrêt effectif de la production RTC, la migration du TDM vers l'IP est visible sur le parc VGAST qui est déjà en décroissance tant dans sa version analogique, que dans sa version numérique.

1. Depuis l'annonce de l'arrêt du RTC en 2015, des offres d'accès principalement téléphoniques sur d'autres infrastructures que le RTC se sont développées

Les offres principalement téléphoniques ont historiquement reposé sur une technologie – le Réseau Téléphonique Commuté. Cependant, avec l'arrêt à venir du RTC, les opérateurs sont et seront amenés à utiliser une multiplicité de technologies permettant d'offrir autrement ce service principalement téléphonique. Ces technologies, alternatives au RTC, sont diverses :

1.1. L'IP sur support Cuivre

L'Arcep indique que « *La majorité des clients résidentiels souhaitent désormais disposer d'un accès à internet. Cet accès est fourni, depuis 2003, par les opérateurs dans le cadre d'offres multiservices, incluant un service téléphonique en VLB. Ainsi, sur le segment résidentiel, la téléphonie fixe n'est plus que très minoritairement vendue seule (accès principalement téléphonique). Bien que le parc historique en téléphonie classique reste significatif, les nouvelles ventes se concentrent sur la téléphonie en VLB, dans le cadre d'offres multiservices.* ».

Ainsi l'IP constitue depuis une quinzaine d'année une technologie permettant d'offrir, entre autres choses, la téléphonie. Historiquement, la téléphonie en IP a été commercialisée en couplage avec internet, voire avec des offres de télévision et de vidéo à la demande, et dans certains cas avec une offre de téléphonie mobile.

Pour les clients ne désirant que de la téléphonie, il est possible de proposer des offres principalement téléphoniques en IP. Orange a lancé le 15 février 2017 une offre IP principalement téléphonique dans la zone d'expérimentation du Sud Finistère au même tarif que son offre RTC.

Quant aux opérateurs tiers, ils peuvent dès à présent construire des accès principalement téléphoniques en IP en s'appuyant sur le dégroupage dans les zones dégroupables. Ils pourront aussi utiliser l'offre de gros « accès essentiel » d'Orange, par exemple pour compléter ce dégroupage dans les autres zones. Orange a annoncé que cette offre de gros sera ouverte en métropole et dans les Départements d'Outre-Mer dès janvier 2018. Elle est déjà disponible dans la zone Sud Finistère.

1.2. L'hertzien

Certains clients des opérateurs, notamment parmi les plus jeunes et les étudiants, se passent volontiers de la souscription à une offre de téléphonie fixe dans la mesure où ils souscrivent à une offre de téléphonie mobile.

Mais sur le marché français, certains opérateurs vont plus loin et ont conçu des offres de téléphonie fixe s'appuyant sur leur réseau mobile. Ainsi, depuis 2016, certains clients qui utilisaient une offre de téléphonie fixe RTC se voient envoyer par leur opérateur un terminal ressemblant à un téléphone fixe DECT. Ils conservent le numéro fixe de leur ligne RTC, mais ce terminal est doté d'une carte SIM et se connecte au réseau mobile, de manière transparente pour l'abonné : ses correspondants ne voient qu'un numéro fixe.

1.3. La fibre, le câble et le satellite

L'Arcep indique que « *dans les zones dites zones logements immeuble neuf (ZLIN) (...) Orange ne raccorde plus les logements des immeubles neufs par le réseau de cuivre, ces logements étant uniquement raccordés par un réseau en fibre optique. Dans ces zones, Orange fournit une offre principalement téléphonique en IP*

*dans le cadre du service universel, au tarif de l'offre de service universel (...) A ce jour, cela représente une centaine de milliers d'abonnements ».*

Orange fournit effectivement une offre de service principalement téléphonique sur support optique et ces réseaux étant accessibles aux opérateurs tiers du fait de l'existence de la régulation FttH, tous les opérateurs tiers peuvent en faire de même.

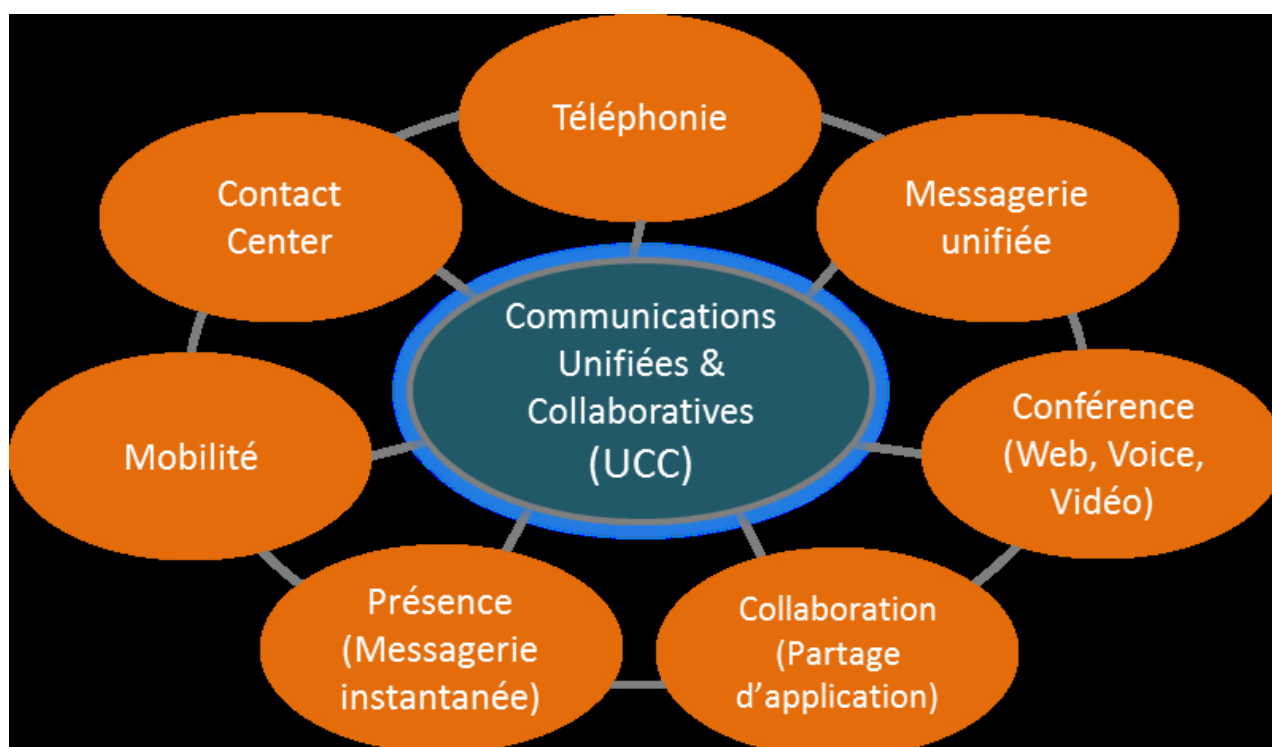
En outre, il est technologiquement possible de proposer des offres principalement téléphoniques sur les réseaux câblés. Enfin, dans le cadre du service universel, Orange propose une offre principalement téléphonique par satellite.

Ainsi, les offres principalement téléphoniques peuvent être construites sur un grand nombre de technologies alternatives au RTC. Dans le contexte de l'arrêt annoncé du réseau téléphonique commuté, ces technologies alternatives permettront aux opérateurs alternatifs, comme à Orange de continuer à commercialiser des offres principalement téléphoniques sur supports non RTC à partir de la date d'arrêt de production de nouvelles lignes RTC, prévu pour le 15 novembre 2018 pour l'analogique et fin 2019 pour le numérique. On peut donc s'attendre à une diversité des technologies utilisées et à une concurrence par les infrastructures durant la période d'analyse de marché à venir.

2. Ces nouvelles technologies, toutes numériques, permettront le lancement de nouveaux services qui peuvent susciter de la demande pour ces nouvelles offres principalement téléphoniques

Du fait de la perspective de l'arrêt du RTC, les développements SI sur les offres téléphoniques RTC devraient être limités, ce qui ne devrait pas favoriser l'innovation sur ces offres et l'apparition de nouveaux services.

A l'inverse, dans son Livre Blanc : Regards d'experts sur l'arrêt du RTC », le Club des Dirigeants Réseaux et Télécom (CDRT) indique à juste titre que *« Parce que la communication est désormais IP de bout en bout via le Trunk SIP, il devient possible d'enrichir le service de téléphonie classique (communication voix) d'autres services complémentaires au sein de ce qu'on appelle les communications unifiées : présentiel (indicateur de présence), messagerie instantanée, outils de téléconférence (audio., web. et visio-conférence), outils collaboratifs, etc. Une seule interface permet alors d'atteindre les interlocuteurs via de multiples canaux, au sein desquels la Voix devient un médium parmi d'autres. Cela pour permettre de nouvelles formes de travail et de mobilité (travailler de chez soi par exemple en bénéficiant des outils de communication de l'entreprise via un softphone), ou pour développer la productivité des salariés : multiplier les contacts et rendre ceux-ci plus efficaces (en évitant par exemple de joindre un interlocuteur lorsqu'il n'est pas disponible via l'indicateur de présence). »*



**Figure 1 : les communications unifiées – source Open IP**

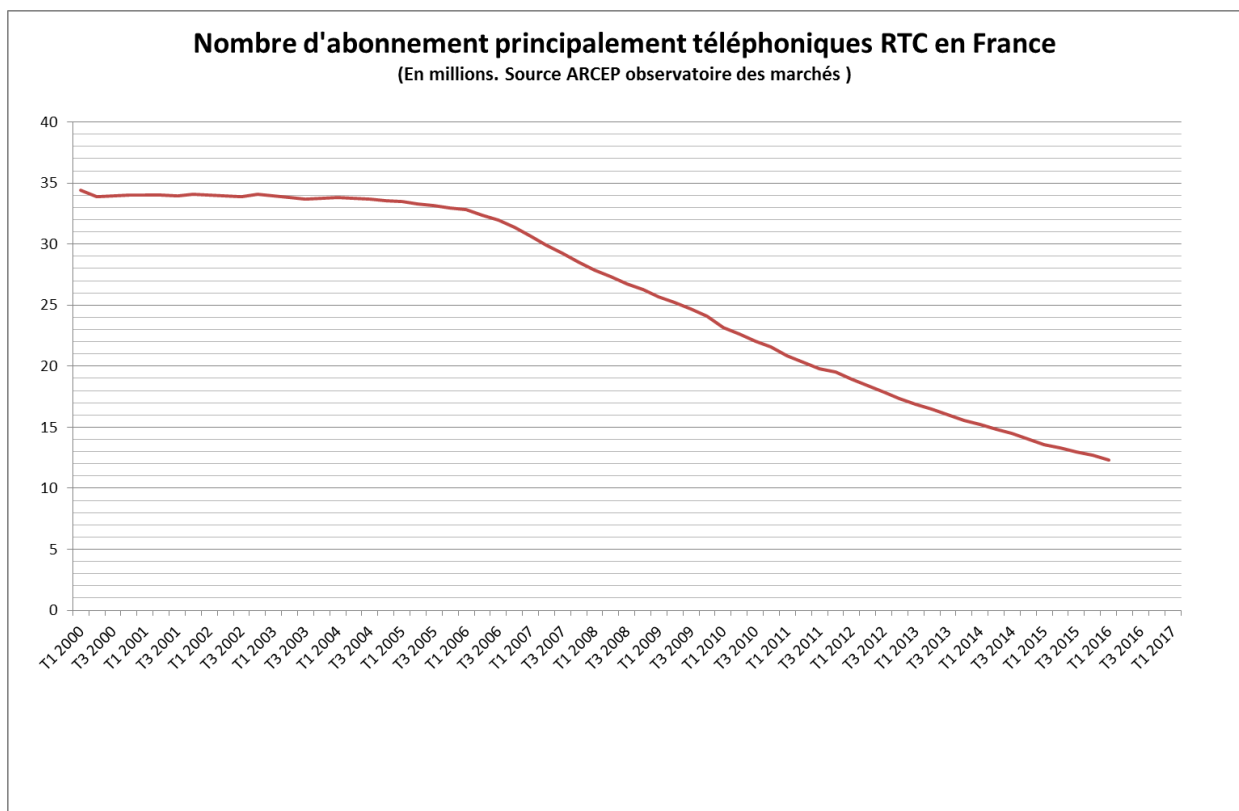
Dans ce document, outre les nouveaux services liés aux offres non RTC, le CDRT souligne des économies de coûts éventuelles pour les entreprises « *L'arrêt du RTC constitue une opportunité forte car cela permettra d'accélérer l'évolution vers le tout IP avec à la clé une réduction des coûts : le Trunk SIP est en effet moins cher. Il faut revoir les infrastructures, et notamment centraliser les accès télécoms sur le multi-site. On peut escompter une réduction significative des coûts télécoms de l'ordre de 20 % sur la facture avec du Trunk SIP.* » (ÉRIC CHAMBRIARD, STÉPHANE GRASSET, Apps2Com)

De son côté, Orange a réalisé une infographie complémentaire présentant un certain nombre de nouveaux services.

3. Malgré tout, le nombre total d'accès principalement téléphoniques (RTC ou autres technologies) devrait continuer à baisser.

A partir de 2005, des offres non principalement téléphoniques incluant un service téléphonique ont été proposées par les principaux opérateurs du marché français. Le nombre d'accès principalement téléphoniques était quasi-stable jusque-là. Depuis cette date, ce nombre a diminué, selon une décroissance très régulière d'environ 10 % par an. Orange pense que cette décroissance va se poursuivre à l'avenir et que ce taux de décroissance ne devrait pas changer fortement si l'on prend en compte parmi les accès principalement téléphoniques, l'ensemble des technologies : RTC et autres





**Figure 2 : évolution du nombre de lignes principalement téléphoniques en France**

4. Avant même l'arrêt effectif de la production RTC, la migration du TDM vers l'IP est visible sur le parc VGAST qui est déjà en décroissance tant sa version analogique, que sa version numérique

L'Arcep indique que « *La tendance à la substitution des abonnements téléphoniques classiques par des abonnements téléphoniques sur large bande est beaucoup plus rapide sur le segment résidentiel que sur le segment non résidentiel* ».

Selon Orange, cette analyse est de moins en moins vraie depuis l'annonce de l'arrêt du RTC en 2015.

Orange prévoit que cette tendance de diminution du parc de la VGA analogique comme numérique (donc sur les « marchés » résidentiels et non résidentiels) continuera de s'accélérer sur la période de l'analyse de marché, notamment à l'occasion des étapes du projet d'arrêt du RTC en métropole :

- fin 2018 : arrêt de commercialisation des offres de gros et de détail pour les nouvelles lignes analogiques ;
- fin 2019 : arrêt de commercialisation des offres de gros et de détail pour les nouvelles lignes numériques.

**Question 3. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la levée de la régulation asymétrique d'Orange sur les marchés résidentiels de l'accès au service téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle.**

Orange partage plusieurs constats faits par l'Autorité :

- La migration des clients résidentiels vers le multiple play est massive ;
- La mise en place de solutions de substitution pour les usages spéciaux sans changement de terminal est possible grâce aux travaux FFT ;

- Les principaux opérateurs alternatifs (dont SFR ou Bouygues Télécom) ont arrêté de commercialiser aux clients résidentiels des offres reposant sur le RTC et mettent en place des plans pour migrer leurs clients vers des offres alternatives, qu'elles soient fondées sur la VLB ou sur des offres mobiles ;
- Dans le contexte de l'arrêt annoncé du réseau téléphonique commuté, les opérateurs alternatifs, tout comme Orange ne pourront plus commercialiser de telles offres à partir de la date d'arrêt de production de nouvelles lignes RTC, prévu pour le 15 novembre 2018.

Orange adhère donc à la proposition de l'ARCEP de lever la régulation asymétrique d'Orange de l'accès au service téléphonique en position déterminée mais ne comprend pas la restriction à la seule clientèle résidentielle.

**Question 4. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur l'avenir des offres principalement téléphoniques sur le marché non résidentiel.**

Orange a répondu en question 2 sur les deux marchés résidentiel et non résidentiel. Les constats sont en effet communs aux deux marchés :

En substance, Orange pense que :

- Les offres principalement téléphoniques s'appuieront sur de nouvelles technologies et seront le champ d'une concurrence par les infrastructures ;
- Ces nouvelles technologies, toutes numériques, permettront le lancement de nouveaux services ;
- Toutefois, les souscriptions aux offres principalement téléphoniques continueront de décroître ;
- Parmi celles-ci, le parc des offres VGAST est déjà en décroissance sur tous les marchés et cette décroissance va s'accélérer ;
- Orange a néanmoins l'intention de maintenir la fourniture de ses offres VGAST en suivant le calendrier annoncé pour l'arrêt du RTC : arrêt des nouvelles productions à partir de fin 2018 pour la VGAST analogique, fin 2019 pour la VGAST numérique et arrêt technique par plaques géographiques avec un préavis de cinq ans.

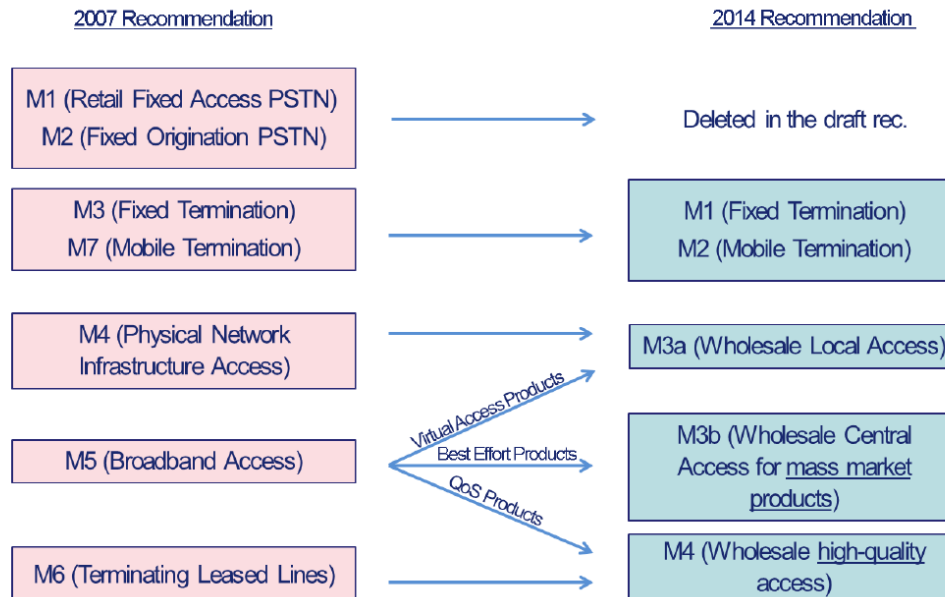
**Question 5. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur le maintien des obligations d'Orange sur le marché non résidentiel de l'accès au service téléphonique en position déterminée et du départ d'appel associé.**

Orange comprend que l'Arcep envisage le maintien de la régulation asymétrique d'Orange sur le marché non résidentiel de l'accès au service téléphonique qui concernerait à la fois la VGA analogique et la VGA numérique, dans la mesure où ces deux offres de gros sont utilisées pour des services de détail vendus à des clients finals entreprises.

1 Sur le marché pertinent

En premier chef, Orange rappelle que les travaux de la Commission européenne sur les marchés pertinents susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* n'incluent plus, depuis 2014, ni l'ex-marché 1 (le marché de détail de la téléphonie fixe) ni l'ex-marché 2 (le marché de gros de l'accès au service téléphonique en position déterminée).

## Revised list of relevant markets



**Figure 3 : évolution 2014 des marchés pertinents de la Commission européenne susceptibles d'être soumis à une régulation ex-ante**

Dans ces conditions, la proposition de l'ARCEP de définir et de réguler dans la nouvelle analyse, le marché de détail de l'accès au service téléphonique pour la clientèle non résidentielle et le marché de gros du départ d'appel en position déterminée associé pour la clientèle non résidentielle est surprenante, L'ARCEP n'apporte aucune démonstration qu'une telle régulation reste nécessaire pour le bon fonctionnement du marché et proportionnée.

Concernant plus particulièrement le marché de gros, la proposition de l'ARCEP consistant à distinguer le marché de gros du départ d'appel en position déterminée des clients non-résidentiels de celui des clients résidentiels est purement artificielle et inopérante lorsque la prestation est identique. Par exemple, l'offre de gros VGA analogique proposée par Orange répond tout aussi bien aux besoins des opérateurs clients qui s'adressent à une clientèle résidentielle qu'à ceux qui s'adressent à une clientèle non-résidentielle. Orange n'a jamais reçu de demandes de ses clients opérateurs de concevoir une VGA analogique « non résidentielle » différente de la VGA « résidentielle » et réciproquement<sup>1</sup>. Ainsi, tant du côté de l'offre que du côté de la demande, le service de gros qui est proposé par Orange à ses opérateurs clients est identique.

En conséquence, et conformément aux lignes directrices de la commission (2002/C165/03), « *le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont suffisamment interchangeables ou substituables l'un à l'autre, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question* ». A contrario, lorsque les services ne sont pas interchangeables l'un à l'autre, alors il y a plusieurs marchés pertinents.

En l'espèce, l'ARCEP conclut à l'existence de deux marchés de gros alors même que la prestation de gros est identique sur les deux marchés de gros identifiés par l'ARCEP !

<sup>1</sup> Seule une option est dédiée aux clients entreprise : la Garantie de Temps de Rétablissement.

Pour cette raison, Orange ne partage pas l'analyse de l'ARCEP et est favorable à une dérégulation du marché de gros du départ d'appel en position déterminée des clients non-résidentiels comme des clients résidentiels. Orange considère qu'il existe un seul marché de gros du départ d'appel en position déterminée, lequel doit être dérégulé.

Plus généralement, l'ARCEP devrait rester cohérente dans ses analyses de marché. Si elle estime qu'il convient de déterminer un marché spécifique pour les clients non résidentiels, il conviendrait qu'elle adopte une démarche analogue à celle utilisée pour les accès haut et très débits et qu'elle distingue le marché des offres généralistes d'une part du marché des offres adressant spécifiquement le marché entreprises d'autre part. Dans le cas présent, il existe des offres principalement téléphoniques spécifiques aux marchés non résidentiels, par exemple les offres construites sur la VGA numérique. En revanche, le départ d'appel, la présélection et la VGA analogique sont à l'évidence des offres relevant d'un marché généraliste.

## 2 Sur les remèdes

Orange ne comprend donc pas le fondement juridique d'une prolongation de la réglementation du marché de la téléphonie fixe pour clients non résidentiels. Une telle régulation est non justifiée d'une part du fait de la diminution de la demande en la matière accélérée par l'annonce des travaux sur l'arrêt du RTC et l'apparition d'offres alternatives innovantes décrites précédemment, et d'autre part sur le fait qu'Orange a fait part publiquement de son intention de prolonger la fourniture des offres VGA numérique et analogiques sur tous les marchés à des conditions tarifaires raisonnables.

Par ailleurs, la VGA analogique constitue une seule et même prestation de services de gros qui ne dépend pas du client opérateur servi et encore moins du type de client final. Le projet de l'ARCEP de maintenir une obligation d'offrir la VGA analogique pour le marché final non résidentiel tout en mettant fin à toute régulation pour le marché résidentiel contrevient au principe suivant lequel le prix d'une prestation de gros ne peut se distinguer selon la nature de l'utilisateur final (i.e. GP ou E).

A priori, Orange n'a pas de légitimité à imposer des tarifs différents à une prestation de gros identique, suivant le type de client final. En outre, il serait en pratique impossible pour Orange de contrôler efficacement le respect d'une éventuelle règle de ce type.

Concernant la partie tarifaire de ces obligations, Orange est ouverte à une discussion sur une trajectoire de tarifs non excessifs sur les produits VGA analogiques et numériques pendant la période d'analyse de marché.

Orange a produit historiquement des coûts de revient réglementaire de la VGA. Mais, dans le contexte de l'arrêt de commercialisation du RTC, la production et la projection de coûts deviendra de plus en plus hasardeuse pour les raisons suivantes :

1. La demande sur ces produits évolue très rapidement ces tous derniers mois, il est donc extrêmement difficile de prévoir le parc et les dimensionnements des équipements et des ressources humaines nécessaires à un horizon de 3 ans.
2. Dans les toutes prochaines années, les équipements RTC vont progressivement disparaître des catalogues des constructeurs. Les opérateurs vont devoir s'approvisionner au moins partiellement sur le marché d'occasion. Les tarifs de remplacement seront de moins en moins prévisibles.
3. De nombreux éléments de coûts liés au RTC ne sont pas distingués dans le modèle de coût de revient réglementaire top down, en particulier aucun coût lié à la gestion spécifique des lots de maintenance, du maintien en compétences, des compactages d'unités et ces coûts sont appelés à augmenter fortement dans les années à venir pour un parc clients en baisse constante.

Pour ces raisons, Orange ne pense pas que les coûts attribués à la VGA tels qu'ils peuvent être déterminés à partir du modèle de coût top down resteront une référence pertinente pour déterminer les tarifs durant la période à venir de l'arrêt progressif du RTC. Il paraît plus pertinent de s'accorder sur le bon signal économique à donner à partir des tarifs actuels adapté à cette période de fin de vie du RTC, en l'occurrence une hausse raisonnable favorisant une migration des offres RTC vers des solutions de substitution, sans être excessive.

**Question 6. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur l'allègement des obligations d'Orange sur le marché de détail de l'accès au service téléphonique depuis un poste fixe pour la clientèle non résidentielle et sur le marché de gros du départ d'appel.**

Orange estime justifié l'allègement des obligations qui pèsent sur elle en matière de téléphonie fixe. En effet, l'ARCEP doit respecter l'objectif, fixé par les directives, de réduire progressivement la réglementation sectorielle ex ante et cela se justifie tout particulièrement sur le marché de la téléphonie fixe, qui n'est plus considéré comme un marché devant nécessairement faire l'objet d'une analyse de marché.

En revanche, Orange estime que l'ARCEP devrait aller beaucoup plus loin et ne plus réguler ces marchés.

Ces marchés ayant été supprimés de la liste des marchés de la recommandation de la Commission du 09/10/2014 concernant les marchés pertinents, il appartient à l'ARCEP, si elle souhaite néanmoins les réguler, de démontrer que les trois critères suivants sont cumulativement remplis :

- a. il existe des barrières élevées et non provisoires à l'entrée, qu'elles soient de nature structurelle, légale ou réglementaire;
- b. la structure du marché ne présage pas d'évolution vers une concurrence effective dans un délai déterminé, compte tenu de la situation de la concurrence fondée sur les infrastructures et autres facteurs, indépendamment des barrières à l'entrée;
- c. le droit de la concurrence ne permet pas de remédier à lui seul aux défaillances du marché constatées.

Concernant le premier critère, il n'existe pas de barrière à l'entrée sur le marché de détail ainsi identifié par l'ARCEP à l'horizon du prochain cycle. Comme l'ARCEP l'a relevé très justement, les opérateurs alternatifs proposent d'ores et déjà des nouvelles offres de détail fondées sur la VLB ou sur des réseaux mobiles. Ainsi, le premier critère n'est pas rempli.

Ce phénomène ne peut que s'amplifier, compte tenu des travaux lancés sur l'arrêt du RTC. En effet, cet arrêt va contraindre les opérateurs alternatifs à recourir à d'autres offres de gros mais aussi à d'autres infrastructures existantes pour fournir leur offre de détail. Ainsi, ils recourront nécessairement aux offres de gros de dégroupage (offre de gros régulée), à la prochaine offre accès essentiel, aux réseaux FttH et aux réseaux mobiles pour fournir leur offre de détail. Le deuxième critère n'est donc pas rempli.

Enfin, l'Arcep ne démontre nullement l'inefficacité du droit de la concurrence à remédier à lui seul aux éventuelles défaillances. Le troisième critère n'est pas non plus rempli.

**Question 7. Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur l'opportunité de généraliser l'interconnexion au PRO au trafic de départ d'appel.**

1. Concernant le trafic de Départ d'Appel en Sélection du Transporteur

Pour le trafic de Départ d'Appel en Sélection du Transporteur, Orange est d'accord pour remonter les points d'interconnexion pertinents (PIP) des commutateurs d'abonnés (CA) aux points de raccordements opérateurs (PRO), dans des conditions techniques qui restent à préciser, et ce dans la double mesure où :

- le trafic concerné continue de suivre la baisse actuellement observée (ceci concerne aussi bien le trafic de Sélection du transporteur « sèche » que le trafic VGAST) ;
- cette décision entrerait en vigueur 18 mois après la date de la décision ARCEP.

Du point de vue tarifaire, et dans le cas où cette remontée au PRO serait généralisée, Orange considère que, d'une part, le tarif du départ d'appel devra lui permettre de recouvrer les coûts de cet acheminement de transit, et, d'autre part, que les opérateurs devront prendre à leur charge les frais de migrations engendrés par ces opérations.

## 2. Concernant le trafic de Départ d'Appel vers les Services à Valeur Ajoutée

Concernant le trafic de départ d'appel vers les SVA, il existe un certain nombre d'usages, dits spéciaux, qui perdurent dans le réseau, comme le relève l'ARCEP au point 2.2.2 b. de la présente Consultation (centre de Téléalarmes, centre de supervision d'ascenseurs, télésurveillance, etc.) qui nécessitent un routage TDM de bout en bout, et donc une collecte sur l'interconnexion TDM. Dans la mesure où le volume de ce trafic peut être considéré, en première analyse, comme minoritaire au regard du volume total de trafic SVA, Orange est d'accord pour considérer que ce trafic pourra être livré au PRO. Cette décision entrerait en vigueur après le temps d'implémentation nécessaire qui suivra la conclusion des travaux APNF en cours pour mettre en place le tri nécessaire de ce trafic résiduel.

Pour le reste du trafic vers les SVA, il pourra être livré en protocole SIP après l'aboutissement des travaux FFT en cours sur ce sujet : Orange précise que les travaux de normalisation de l'interconnexion IP pour le départ d'appel de collecte du trafic SVA en interconnexion SIP sont en cours depuis 2015 à la FFT mais étaient dans l'attente de l'aboutissement de travaux IETF pour ce qui concerne le transport en SIP du numéro SVA demandé avant traduction (travaux IETF sur la RFC 8119 terminés le 16 mars 2017). Comme la FFT espère finaliser le profil interconnexion SIP pour le départ d'appel vers tout type de SVA national en septembre 2017, Orange envisage donc d'implémenter ce SIP normalisé pour les SVA de façon à être en mesure d'ouvrir cette offre d'interconnexion vers les SVA aux conditions régulées début 2019.

**Question 8. Les acteurs du secteur sont invités à faire part de leurs observations quant à la nécessité d'imposer à Orange de livrer le trafic du départ d'appel RTC en mode IP.**

Une telle obligation entrerait en contradiction avec l'orientation de levée des obligations réglementaires concernant la sélection du transporteur (question 1).

### 1. Concernant le Départ d'Appel en sélection du transporteur

Pour le trafic de Départ d'Appel en sélection du transporteur, Orange considère qu'il serait à la fois non-raisonnable, non pertinent et non proportionné de lui imposer de livrer ce trafic en mode IP, dans la mesure où cette obligation poserait des difficultés techniques majeures à Orange, qui serait contrainte d'opérer des développements longs, lourds, coûteux et non pérennes, dans un contexte d'annonce de fin du RTC. Les principales difficultés techniques que cette obligation engendrerait ont été présentées à l'ARCEP lors de la bilatérale du 3 mai 2017, et sont rappelées ci-après.

Comme le réseau d'Orange France ne transporte pas de trafic de collecte de sélection du transporteur en mode IP, aucun mécanisme n'est prévu à cet effet, et ce trafic est « full TDM ». Une évolution du mode de livraison poserait les problèmes suivants, valables aussi bien pour le SIP que pour le SIP-I :

- Elle nécessiterait de définir et de normaliser en IP les paramètres (formats de numérotation, code de transporteur) qui passeraient à l'interface SIP (ou SIP-I) pour l'ensemble des opérateurs nationaux concernés (Opérateurs fixes, collecteurs, transporteurs) :

- discussions multilatérales à lancer sous l'égide de la FFT avec une durée de travaux non maîtrisée, et ce dans un contexte de décroissance du RTC
- En IP, il existe bien des éléments de normalisation internationale (3GPP TS 24229 et TS 29.163, ETSI TR 180 003), RFC 4904 et 4694, mais qui sont rarement supportés par les industriels et de plus incomplets
- Elle nécessiterait ensuite l'implémentation de ces nouveaux formats ainsi normalisés dans les réseaux, le comptage, les SI de tous les opérateurs concernés (Opérateurs fixes, les collecteurs et les transporteurs) :
  - développements lourds sur l'infrastructure effectuant l'interfonctionnement TDM vers IP (non définis, non prévus sur des équipements qui n'évoluent plus)
  - développements lourds sur l'interconnexion SIP (ou SIP-I) pour tous les opérateurs concernés
- Enfin, ceci aurait également des impacts lourds sur le routage des appels d'interconnexion du fait de l'incompatibilité du traitement de la collecte de la Sélection du transporteur en IP avec celui effectué pour le bon fonctionnement des « usages spéciaux » du RTC :
  - Une solution est en train d'être déployée en France grâce à l'introduction de l'interconnexion voix en mode IP dans les offres de Terminaison et de Départ d'Appel vers SVA tiers, ce trafic « usages spéciaux » fait l'objet d'un routage spécifique depuis la Boucle Locale RTC d'OFR fixe avec interrogation de la base de portabilité depuis CAA pour forcer un routage TDM de bout en bout.
  - Si on introduisait la collecte en IP du trafic avec Sélection du Transporteur, il ne serait plus possible de garantir la continuité TDM requise pour les usages spéciaux : lors du routage d'appel dans un CAA d'OFR fixe, la prise en compte de la Sélection du Transporteur est en effet prioritaire par rapport à l'interrogation de la base de portabilité. Cela provoquerait des dégradations de certains services (fax modem, data modem, appels « 64kbit/s transparent », DTMF 'M to M' et télétaxe : utilisation de messages ITX) inhérentes au passage de l'interconnexion TDM à l'IP.

D'une manière générale, Orange n'a pas connaissance qu'une telle obligation réglementaire soit imposée à un opérateur dans un pays étranger, ou même envisagée.

## 2. Concernant le trafic de départ d'appel des SVA

Orange renvoie à sa réponse à la question précédente.