

**Consultation publique de l'Autorité de Régulation des Communications
Electroniques et des Postes relative à l'analyse des marchés de gros du haut débit
et du très haut débit**

CONTRIBUTION DE LA SOCIETE MEDIASERV

En date du 19 décembre 2007, l'ARCEP a mis en ligne une consultation publique relative à l'analyse des marchés de gros du haut débit et du très haut débit.

- L'Autorité indique dans une partie préliminaire de ce document avoir pour objectif de « *faire un bilan des trois dernières années de régulation dans le cadre du précédent cycle d'analyse des marchés de gros du haut débit, [...] identifier les principaux enjeux actuels sur ces marchés, notamment pour le développement du très haut débit, et [...] proposer en conséquence une évolution des obligations imposées à France Télécom* ».
- Une seconde partie du document consiste en une analyse du marché de gros de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire.
- La troisième partie de la consultation est une analyse du marché de gros des offres d'accès haut débit activées livrées au niveau infranational.

Dans ces deux dernières parties, l'Autorité présente la délimitation des marchés pertinents, propose la désignation de France Télécom comme opérateur exerçant une influence significative sur ces marchés et indique enfin les obligations qu'il paraît nécessaire et proportionné d'imposer à France Télécom sur chacun de ces marchés.

Pour chacune de ces parties, MEDIASERV relève le fait que les acteurs sont invités à donner leur opinion sur la pertinence de l'imposition à France Télécom de certaines obligations précises en vue de mettre en œuvre des obligations plus générales (faire droit aux demandes raisonnables d'accès, fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires, publier des informations concernant l'accès, obligations concernant la qualité de service, le contrôle tarifaire et la séparation comptable).

Dans ce contexte, **MEDIASERV souhaite mettre à profit l'occasion qui lui est ainsi offerte de contribuer à la consultation publique afin d'aider le régulateur à atteindre les buts poursuivis en attirant son attention sur divers points d'amélioration envisageables en ce qui concerne le dégroupage.**

En particulier, MEDIASERV souhaite apporter des éléments et informations résultant du contexte spécifique de l'outre-mer.

I. MEDIASERV confirme l'analyse de l'ARCEP selon laquelle un fonctionnement optimal du dégroupage bénéficie à l'ensemble des opérateurs et notamment aux opérateurs alternatifs.

Elle relève ainsi avec satisfaction le fait que l'ARCEP indique que le dégroupage, « *prépondérant sur le marché de gros* », a été favorisé car « *c'est à travers le dégroupage que les opérateurs alternatifs bénéficient le plus d'une indépendance technique et économique vis-à-vis de France Télécom et sont en mesure de proposer des services innovants* ».

Néanmoins, pour atteindre ce fonctionnement optimal, il apparaît à MEDIASERV que la publication d'une offre de référence est un moyen nécessaire mais non suffisant.

MEDIASERV tient bien entendu à préciser qu'elle approuve l'obligation imposée par l'ARCEP à FRANCE TELECOM de publier une offre de référence concernant le dégroupage, et en conséquence qu'elle fait sienne la position de principe du régulateur qui rappelle que « *sur le dégroupage dès aujourd'hui, [...] l'existence d'une offre de référence que l'Autorité a le pouvoir de modifier facilite les négociations bilatérales et limite les litiges entre les opérateurs et France Télécom* ».

Cela étant précisé, MEDIASERV s'interroge sur le caractère suffisant d'une telle obligation de publier une offre de référence et sur son effet utile quant à l'objectif de transparence et de non discrimination que l'ARCEP compte atteindre.

Ceci d'autant plus que le bilan tiré par l'Autorité semble indiquer que le régulateur pointe les progrès accomplis sans relever les difficultés qui perdurent. La satisfaction de ses obligations par l'opérateur historique suppose pourtant également un contrôle *a posteriori* efficace de l'application de ladite offre de référence par France Télécom.

A cet égard, MEDIASERV constate que la situation dans les DOM nécessite des améliorations. En effet, en tant qu'opérateur alternatif dans les DOM, MEDIASERV a pu y constater certaines difficultés dans le cadre du dégroupage des lignes de ses clients, lesquelles méritent que l'attention du régulateur soit portée sur le sujet.

II. MEDIASERV ne peut que se féliciter du souhait formulé par l'ARCEP de porter son attention sur la non discrimination entre la métropole et les DOM, mais souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur des points d'amélioration vivement souhaitables en outre-mer

En effet, MEDIASERV relève parmi le bilan publié par l'Autorité que celle-ci précise que « *la régulation doit contribuer à faire bénéficier les collectivités et départements d'outre-mer d'un développement du marché équivalent à celui de la métropole, notamment en termes de qualité de service et de débits accessibles* ».

Cependant, l'outre-mer occupe une place mineure et encore largement insuffisante dans la consultation publique de l'ARCEP.

Comme cela avait été indiqué à l'ARCEP par le Conseil de la concurrence à la demande de celle-ci¹, les DOM possèdent de nombreuses particularités faisant d'eux des marchés distincts de la métropole : *« l'éloignement géographique et l'isolement des villes, les caractéristiques météorologiques et environnementales particulières (risques climatiques, séismes, paysages accidentés), les caractéristiques socio-économiques différentes »*.

Ces particularités sont de surcroît défavorables aux opérateurs alternatifs, du fait que *« les îles sont des marchés étroits et donc plus faciles à couvrir et à conquérir. Il est donc probable que la position de marché d'un acteur sera intimement liée à sa date d'arrivée sur le marché : le premier arrivé bénéficie d'un avantage concurrentiel fort, surtout s'il a le temps de constituer une base solide de clientèle avant les autres. Par ailleurs, l'étroitesse des marchés signifie qu'il est probable que le nombre optimal d'acteurs sera réduit par rapport à ceux actifs en métropole. Dans ces conditions, il devient très difficile pour un nouvel entrant de se faire une place durable sur le marché² »*.

MEDIASERV note que l'ARCEP a conscience du fait que les abonnés des DOM *« ne doivent pas pâtir d'une qualité de service moindre du fait de leur éloignement géographique avec la métropole »* et se félicite que, de manière plus générale, l'Autorité conclut qu'elle *« sera vigilante [...] à ce que les prestations et la qualité de service des offres de gros soient équivalentes en métropole et dans les DOM/COM »*.

Pourtant, MEDIASERV constate que les DOM sont traitées de manière discriminatoire par l'opérateur historique alors que ceux-ci devraient bénéficier de la même qualité de service qu'en métropole.

MEDIASERV a donc pour objectif, au travers des remarques qui suivent, d'aider le régulateur à améliorer le traitement des DOM et considère que, pour ce faire, l'analyse de l'Autorité doit être éclairée par des éléments spécifiquement collectés dans les départements d'outre-mer.

MEDIASERV est ainsi en mesure de soumettre au régulateur des propositions concrètes visant à améliorer le fonctionnement du processus de dégroupage dans les DOM.

¹ Avis n°04-A-17 du 14 octobre 2004 relatif à une demande d'avis de l'ARCEP

² Ibid

Proposition n°1. La publication d'un observatoire de l'Internet Haut Débit spécifique aux DOM

MEDIASERV relève que les deux documents publiés par l'ARCEP en date du 30 novembre 2007, intitulés respectivement « *tableau de bord des offres de gros du haut débit par DSL – dégroupage et bistream* » et « *l'Observatoire de l'Internet Haut Débit – 3^e trimestre 2007* », traitent indistinctement de la métropole et des DOM, le dernier cité précisant expressément que « *le périmètre de l'observatoire couvre la métropole et les DOM* ».

MEDIASERV estime qu'il serait opportun de publier un observatoire de l'Internet haut débit spécifique aux DOM, au vu de la situation particulière de ces derniers.

Proposition n°2. L'établissement d'une liste d'indicateurs de qualité spécifique aux DOM

MEDIASERV constate que FRANCE TELECOM a publié sur son site Internet une liste d'indicateurs de qualité de service pour le dégroupage et les marchés avals.

MEDIASERV souhaite que l'ARCEP incite FRANCE TELECOM à la création d'une liste d'indicateurs équivalente concernant uniquement les DOM.

Proposition n°3. L'organisation d'une expérimentation du service après vente de l'offre de gros de FRANCE TELECOM dans les DOM

MEDIASERV se porte volontaire pour être l'acteur d'une expérimentation du service après vente de l'offre de gros de FRANCE TELECOM dans les DOM.

Proposition n°4. L'imposition d'une obligation à la charge de FRANCE TELECOM d'indiquer explicitement dans son offre de référence que celle-ci s'applique dans son intégralité et à l'identique aux départements d'outre-mer, et que les mêmes offres qu'en métropole y sont disponibles et ce aux mêmes conditions.

En effet, MEDIASERV a pu relever par exemple que certaines garanties de temps de rétablissement ne sont pas disponibles dans les départements d'outre-mer.

III. MEDIASERV attire l'attention de l'ARCEP sur la discrimination qui résulte de la différence entre le traitement dont bénéficie FRANCE TELECOM et celui dont bénéficient les opérateurs tiers dans le cadre des offres de gros du haut débit et du très haut débit

A titre d'exemple, il existe une différenciation de traitement entre FRANCE TELECOM et les opérateurs tiers sur le processus de signalisation des incidents. MEDIASERV estime qu'il est essentiel que des améliorations soient apportées pour réduire les temps de rétablissement et fluidifier les process applicables aux opérateurs tiers.

Les opérateurs tiers pâtissent également d'un niveau d'information inférieur à celui dont bénéficie FRANCE TELECOM, notamment sur les travaux.

En conclusion, MEDIASERV appelle de ses vœux :

- **D'une part, une amélioration concrète de la qualité de service des offres de gros de FRANCE TELECOM dans les départements d'outre-mer, afin que ces derniers ne pâtissent pas d'un manque quantitatif et qualitatif de moyens affectés à cette région par l'opérateur historique ;**
- **D'autre part, un traitement non discriminatoire entre celui dont bénéficie FRANCE TELECOM et celui applicables aux opérateurs tiers.**

MEDIASERV se tient bien entendu à la disposition des services de l'ARCEP pour lui communiquer toute information complémentaire en relation avec les arguments développés dans cette contribution.

Pointe-à-Pitre, le 7 février 2008.

Ehsan EMAMI