

**CONTRIBUTION DE LA SOCIETE DAUPHIN TELECOM A LA CONSULTATION
PUBLIQUE DE L'ARCEP RELATIVE AU PROJET DE DECISION PORTANT SUR
LA DEFINITION DES MARCHES PERTINENTS DE L'ACCES AU SERVICE
TELEPHONIQUE ET DU DEPART D'APPEL EN POSITION DETERMINEE, LA
DESIGNATION D'OPERATEURS EXERCANT UNE INFLUENCE SIGNIFICATIVE
SUR CES MARCHES ET LES OBLIGATIONS IMPOSEES A CE TITRE**

(4^{ème} cycle : 2014 -2017)

DAUPHIN TELECOM remercie l'ARCEP de lui permettre d'apporter sa contribution à l'analyse des marchés pertinents de l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

Dans ce cadre, compte tenu de son empreinte géographique limitée à l'outre-mer et aux spécificités de ce marché, DAUPHIN TELECOM a choisi de répondre uniquement sur une question qui lui tient à cœur et qui impacte particulièrement son activité.

Cette question concerne la migration envisagée de l'offre « sèche » de sélection du transporteur vers l'offre « VGAST » et l'allègement intermédiaire des obligations qui pèsent sur ORANGE pour la fourniture de la première de ces prestations.

En résumé, DAUPHIN TELECOM, ne peut pas souscrire à une migration « à marche forcée » des opérateurs clients d'ORANGE vers l'offre « VGAST », ni aux allègements envisagés des obligations associées à la fourniture « sèche » de la prestation de sélection du transporteur, ceci eu égard aux spécificités des marchés ultramarins qui sont décrites ci-après.

Question 1 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la (i) pertinence de l'allègement progressif des obligations imposées à ORANGE concernant les prestations de départ d'appel vendues dans le cadre d'une offre de sélection du transporteur sèche, (ii) sur les mesures nécessaires d'accompagnement des opérateurs clients pour faciliter la migration vers l'offre de VGAST, ainsi que (iii) sur les délais de mise en œuvre proposés.

I. La proposition d'allègement de la régulation des prestations du transporteur vendues hors VGAST est totalement inadaptée aux réalités des territoires d'outre-mer

L'ARCEP propose dans le cadre de sa consultation publique la levée de la régulation des modalités sèches de sélection du transporteur.

En particulier, l'ARCEP souhaite à compter du 1^{er} janvier 2017 remplacer l'obligation d'orientation vers les coûts des tarifs de ces prestations par l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs. Cette mesure pourrait être suivie dans le cadre du prochain cycle d'analyse de nouvelles mesures d'allègement des obligations pesant sur ORANGE.

Cette proposition de l'ARCEP est en l'état inadaptée au marché de l'accès au service téléphonique en outre-mer pour les deux raisons suivantes :

- **la prestation de sélection du transporteur sous forme « sèche » demeure largement utilisée en outre-mer (i) ;**
- **la migration des opérateurs d'outre-mer clients d'ORANGE vers l'offre « VGAST » est impossible ou dénuée de tout intérêt à l'heure actuelle (ii).**

i. Le recours important à la prestation de sélection du transporteur sous forme « sèche » en outre-mer

Selon l'ARCEP, l'allègement de la régulation de la prestation de sélection du transporteur sous forme « sèche » serait la conséquence normale du « fort déclin » du recours à cette prestation de gros par les opérateurs. Cette justification peut faire sens en métropole, mais elle n'est pas transposable en outre-mer.

En effet, **la prestation de sélection du transporteur sous forme « sèche » demeure très utilisée par les opérateurs clients d'ORANGE en outre-mer** en raison :

- Du retard technologique de cinq à dix ans qui affecte ces territoires ;
- Des difficultés économiques et financières qui freinent les évolutions du marché.

Ainsi, DAUPHIN TELECOM conserve de nombreuses lignes sous le régime de la sélection du transporteur « sous forme sèche » comme en atteste le tableau de données ci-dessous.

Données relatives au nombre de lignes de DAUPHIN TELECOM sous le régime de la sélection du transporteur « sous forme sèche »

Zone géographique concernée	Nombre de lignes sous le régime de la sélection du transporteur « sous forme sèche »
Guadeloupe	1749
Martinique	753
Guyane	448
Saint-Barthélemy et Saint-Martin	Lignes Professionnels : 486
	Lignes Particuliers : 120
Total	3556

Source: DAUPHIN TELECOM, Juin 2014.

Au regard du nombre important de lignes qui demeurent sous le régime de la sélection du transporteur « sous forme sèche » en outre-mer, il est inenvisageable d'alléger à court terme c'est-à-dire à un horizon de dix ans les obligations imposées à ORANGE.

ii. L'impossibilité ou l'absence d'intérêt pour les opérateurs d'outre-mer clients d'ORANGE de migrer vers l'offre « VGAST » à l'heure actuelle

La proposition de l'ARCEP d'alléger les obligations d'ORANGE contraindrait les opérateurs clients d'ORANGE à migrer progressivement vers l'offre associant la sélection du transporteur et l'accès au service téléphonique à savoir l'offre « VGAST ».

Or, il convient de rappeler à titre liminaire que les territoires d'outre-mer ne sont pas prêts pour cette migration et, par conséquent, pour faire face au retrait de l'Offre de Référence d'Interconnexion et d'Accès d'ORANGE de la prestation « sélection du transporteur, sous forme sèche » ou, ce qui reviendrait au même, pour le renchérissement de cette prestation du fait de la levée de l'obligation d'orientation vers les coûts.

En effet, les solutions SIP et THD sont encore très peu diffusées dans ces territoires. Par exemple, en Guadeloupe sur trois mille clients professionnels, DAUPHIN TELECOM n'a que deux clients en SIP et à Saint Martin sur cinq mille clients professionnels, il n'y en a que trente.

De plus, à ce jour, aucune installation d'ORANGE ne supporte les solutions en SIP. Il est intéressant de noter que la mise à jour des équipements a été annoncée par ORANGE aux Antilles pour ce mois de juillet 2014. Toutefois, DAUPHIN TELECOM a effectué une demande de connexion à ORANGE sous ce protocole qui reste à ce jour sans suite.

Par ailleurs, l'offre « VGAST » n'est absolument pas attractive en l'état pour les opérateurs clients d'ORANGE en outre-mer.

Il est tout d'abord patent de constater en outre-mer que la mise en œuvre de l'offre « VGAST » requiert des délais très longs et que la qualité de service associée à cette prestation est mauvaise. Au contraire, l'offre « sèche » de sélection du transporteur est mise en œuvre de façon rapide et automatique par ORANGE et donne satisfaction aux clients finaux.

Les conditions de paiement de l'offre « VGAST » sont en outre moins avantageuses pour les opérateurs clients d'ORANGE.

Ainsi, l'intérêt pour DAUPHIN TELECOM de migrer de l'offre « sèche » facturée au volume de minutes à une offre « VGAST » facturée au forfait via un abonnement mensuel est inexistant.

Par ailleurs, la qualité du service après-vente de l'offre « VGAST » est pour le moins médiocre en outre-mer ce que ne reflète pas fidèlement les indicateurs de qualité de service fournis par ORANGE.

En effet, ces statistiques sont contestables à double titre.

1. Elles ne prennent en compte les seuls problèmes dont ORANGE estime unilatéralement qu'ils relèvent de sa responsabilité. Or il existe de nombreux désaccords entre ORANGE et les opérateurs clients sur la qualification des problèmes qui relèvent de la responsabilité d'ORANGE.
2. Les indicateurs de qualité de service pour la Guadeloupe englobent de manière injustifiée les données relatives à la Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy. Or DAUPHIN TELECOM constate que la qualité du service après-vente est bien plus mauvaise à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy (zones géographiques stratégiques pour DAUPHIN TELECOM) qu'en Guadeloupe. Par souci de rigueur et de transparence, il conviendrait donc d'imposer à ORANGE de fournir des indicateurs de qualité de service distincts pour ces trois zones.

DAUPHIN TELECOM se tient naturellement à la disposition de l'ARCEP pour lui fournir des données chiffrées et des informations complémentaires relatives au service après-vente d'ORANGE (s'agissant notamment du traitement des tickets d'incidents et du rétablissement des lignes).

Au regard des éléments évoqués ci-dessus, il apparaît clairement que l'offre « VGAST » n'est pas attractive en outre-mer et donc pas en mesure de se substituer à l'offre « sèche » de sélection du transporteur..

En conséquence, les discussions relatives au principe même de la migration des opérateurs clients vers l'offre « VGAST » et des mesures nécessaires d'accompagnement pour faciliter cette migration sont très largement prématurées pour les territoires d'outre-mer.

Le préalable à ces discussions serait que le service concerné fonctionne correctement et que l'ensemble des procédures y afférent (commande, livraison, service après-vente, etc.) soient revues dans un souci d'efficacité.

Dans ces conditions, DAUPHIN TELECOM ne peut pas souscrire à une migration « à marche forcée » des opérateurs clients d'ORANGE vers l'offre « VGAST ».

Question 2 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer (i) sur la pertinence de la transition vers un régime tarifaire de non-excessivité, comme première étape vers une dérégulation future des offres de sélection du transporteur sèche et (ii) sur le caractère progressif et raisonnable de la hausse tarifaire envisagée lors de la première année.

II. L'absence de pertinence de la transition vers un régime tarifaire de non-excessivité pour les territoires d'outre-mer

Comme nous l'avons démontré précédemment, la prestation de sélection du transporteur demeure très utilisée par les opérateurs clients d'ORANGE d'outre-mer pour des raisons propres aux territoires concernés et la migration vers l'offre « VGAST » est dénuée d'intérêt pour lesdits opérateurs.

La mesure proposée par l'ARCEP consistant en la transition d'un régime tarifaire d'orientation vers les coûts vers un régime tarifaire de non-excessivité emporterait automatiquement la hausse des tarifs de l'offre « sèche ».

Or en l'absence d'intérêt pour les opérateurs clients d'ORANGE en outre-mer de migrer vers l'offre « VGAST » et compte tenu du retard technologique accusé par les territoires d'outre-mer, ladite mesure n'aurait pas l'effet escompté par l'ARCEP à savoir adapter le cadre réglementaire à une évolution technologique au bénéfice des utilisateurs finaux.

Parallèlement, cette mesure aurait pour effet de pénaliser les opérateurs clients d'ORANGE et donc de nuire à l'exercice d'une concurrence saine dans les territoires d'outre-mer.

Une telle évolution nécessiterait au préalable qu'ORANGE offre un service « VGAST » de qualité satisfaisante avérée.

Pour toutes ces raisons, DAUPHIN TELECOM considère comme extrêmement prématurée la proposition de transition vers un régime tarifaire de non-excessivité en lieu et place de l'actuelle obligation d'orientation vers les coûts.

Celle-ci conduirait en effet inévitablement à une hausse des prix non seulement pénalisante pour DAUPHIN TELECOM et les autres opérateurs ultramarins mais également au détriment du consommateur final.
