

Réponse de France Télécom à la consultation publique de l'Autorité  
de régulation des communications électroniques et des postes sur le  
projet de décision portant modification de la décision modifiée  
n°05-0571 du 27 septembre 2005 d'analyse des marchés  
de la téléphonie fixe

La présente consultation fait partie du dispositif d'allègement de la régulation de détail prévue par l'Autorité dans sa décision n° 05-571 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre. Comme relevé dans la présente consultation, cette démarche a été encouragée par la Commission Européenne qui a invité l'Autorité, dans ses observations sur l'analyse des marchés de détail de la téléphonie fixe, à s'engager à revoir cette analyse avant la révision proposée pour 2008 ; les marchés aval de détail pour l'accès et/ou les appels pouvant devenir durablement concurrentiels en présence d'obligations effectives au niveau du gros pour l'accès et le départ d'appel.

Cette consultation fait suite à un premier allègement des obligations réglementaires sur le marché de détail des communications résidentielles, intervenu en septembre 2006. France Télécom se félicite de la poursuite de la dérégulation sur le marché résidentiel, bien que ces mesures apparaissent tardives au regard de la pression concurrentielle exercée par les services voix sur large bande (VLB) depuis au moins deux ans ainsi que le note l'Autorité.

En effet, sur ce marché et sans même évoquer la pression exercée par les mobiles, l'Autorité reconnaît que le principal facteur d'évolution de la pression concurrentielle, au-delà du succès confirmé de l'offre de sélection du transporteur, est bien le déploiement très rapide de la VLB, et non la VGAST, qui, bien que parfaitement opérationnelle n'en est pas l'élément majeur : *« Néanmoins et depuis deux ans, c'est surtout du fait de l'essor des services de voix sur large bande (VLB) que la pression concurrentielle s'exerce sur les marchés résidentiels des communications. »*

Sur le marché professionnel, les opérateurs se sont déclarés à la quasi-unanimité opposés à une offre de revente des accès primaires, et les données de marché témoignent qu'ils n'ont manifesté que très peu d'intérêt pour la revente des accès de base, pourtant proposée depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006, et précédée d'une proposition d'expérimentation déclinée par tous les opérateurs.

Dans ce contexte, il paraît dès lors pour le moins surprenant que l'Autorité mette au cœur de son analyse le développement de la VGAST aux fins d'évaluer la nature de la concurrence sur le marché professionnel. Dès lors, France Télécom ne peut comprendre que l'Autorité conditionne le dispositif d'allègement réglementaire sur le segment professionnel au développement de cette offre, y compris pour le marché des communications. France Télécom rappelle que le succès de la déclinaison de ses offres de gros par les opérateurs sur les

marchés de détail est très largement conditionné par l'efficacité des opérateurs acheteurs qui restent pleinement responsables des moyens mis en œuvre pour ce faire.

En conséquence, France Télécom conteste l'analyse de l'ARCEP qui, sur la base d'un constat imprécis relatif à la qualité de service de certaines prestations additionnelles à l'offre de revente telles les GTR, souhaite maintenir la régulation ex ante des offres de détail professionnelles. France Télécom invite donc l'Autorité à s'interroger avec lucidité sur les moyens mis en œuvre par les opérateurs pour tirer partie des offres de revente.

Il est manifeste en effet que les opérateurs n'ont pas souhaité mettre en œuvre les moyens adaptés pour gérer les niveaux de services de ces offres de revente destinées aux professionnels (GTR). De même, ces opérateurs n'ont porté aucun intérêt à la VGAST sur accès numérique. D'autre part, en l'absence d'un parc significatif, il paraît, à tout le moins aventureux de tirer des conclusions sur la qualité d'un produit. Dès lors, les conclusions du document présenté en consultation paraissent hâtives quant à la qualité du service offert par France Télécom. Or, c'est le seul argument mis en avant dans le document de l'Arcep pour justifier le maintien de la régulation ex ante des offres de détail professionnelles.

Sur le marché de l'accès, les opérateurs disposent d'une palette de solutions qu'ils intègrent déjà de façon efficace, c'est d'ailleurs bien la raison pour laquelle le secteur n'a pas souhaité de VGAST sur accès primaire, et sur le marché des communications, ils utilisent la présélection lorsqu'ils ne se raccordent pas directement.

Si le fait de conditionner l'allègement des obligations sur le marché professionnel au développement de la VGAST ne paraît ni justifié, ni proportionné sur le marché de l'accès, cela l'est encore moins sur les marchés des communications, marchés pour lesquels l'Autorité reconnaît que l'offre de gros de présélection a bien constitué le premier facteur majeur d'évolution de la situation concurrentielle, avant le développement de la VLB. France Télécom souhaite donc que l'Autorité procède sans attendre à l'allègement de ses obligations réglementaires sur le marché des communications professionnelles.

Sur ce marché, l'absence de facture unique aux abonnés présélectionnés ne constitue en aucun cas un obstacle concurrentiel, pour autant que cet obstacle ait été identifié sur le marché résidentiel. Les professionnels ont en effet l'habitude de traiter avec différents fournisseurs, et d'en gérer la diversité. De plus, sur ce marché, les opérateurs privilégient des offres portées via des "box", en faisant se succéder dans le temps sélection du transporteur puis migration en voix sur large bande sur infrastructures propres ou accès dégroupés.

En tout état de cause, la question du maintien de la régulation sur les marchés de détail professionnels ne devrait pas faire l'économie d'une analyse de l'évolution de la pression concurrentielle sur ces marchés. Puisqu'il n'est nul besoin d'un maintien de la régulation sur les marchés de détail pour apporter des améliorations sur les offres du marché intermédiaire, la question centrale est bien liée à l'analyse de l'évolution de la concurrence sur les marchés de détail.

Il ne paraît pas non plus légitime de justifier un maintien de la régulation de détail sur le marché Entreprises par le seul fait que la qualité de service des offres de gros de France Télécom « *pourrait être encore améliorée* » sur ce marché.

France Télécom ne peut être rendue responsable de la taille insignifiante des parcs d'accès professionnels en revente de l'abonnement avec GTR, comme des parcs en revente d'accès de base, s'agissant d'une offre industrialisée depuis juillet 2006 et pour laquelle l'expérimentation proposée avant l'ouverture a été déclinée par tous les opérateurs.

Le constat du faible intérêt porté par les opérateurs à cette offre de VGAST sur les accès professionnels, en dépit des moyens que France Télécom lui a alloué, doit plutôt conduire l'Autorité à s'interroger sur la pertinence de cette obligation, et sur les modalités réelles de développement de la pression concurrentielle sur le marché professionnel.

En effet, les opérateurs tiers disposent d'ores et déjà de tous les moyens de concurrencer efficacement France Télécom sur le marché de détail qu'il s'agisse des communications professionnelles, pour lesquelles le succès de l'offre de sélection du transporteur témoigne sans ambiguïté de l'absence d'obstacles au développement concurrentiel, mais aussi des accès, pour lesquels la gamme des offres de gros proposée par France Télécom sur le marché professionnel est une des plus riches et des plus avancées en Europe.

L'évolution très forte de la pression concurrentielle sur les marchés de détail, via notamment la VLB sur le bas de marché et par le biais du raccordement direct en fibre ou de l'émulation de T2 sur dégroupage, complétée par les LPT sur le haut de marché, avec en parallèle une concurrence très vive sur le marché des communications, doit maintenant laisser place à la seule régulation des marchés de gros.

France Télécom souhaite donc que l'Autorité réexamine son projet de décision afin d'introduire dès cette phase un allègement des obligations qui lui incombent sur les marchés professionnels de l'accès et des communications à savoir les marchés définis aux articles 3, 6 et 7 de la décision n°05-0571 de l'Autorité.

### **Manque d'intérêt patent des opérateurs pour l'offre de revente de l'abonnement avec GTR et pour l'offre de revente d'accès de base**

Depuis l'ouverture de l'offre VGAST sur accès numériques de base, le 1<sup>er</sup> juillet 2006, un seul opérateur [ ] a porté un intérêt à cette offre. Il convient de noter au passage que les échanges nécessaires entre le système d'information de l'opérateur et celui de France Télécom dans le contexte de cette offre se sont déroulés de manière satisfaisante.

France Télécom ne peut donc que marquer son incompréhension à la lecture de la consultation qui affirme que *« la VGAST n'est à l'heure actuelle ni industrialisée, ni même testée sur les marchés professionnels, sur lesquels il est notamment nécessaire de disposer d'une qualité de service renforcée sur les accès numériques. »*

Si par "industrialisée", le document soumis à consultation sous-entend la mise en place d'un processus de production permettant la migration ou la création d'accès de base (AB) en VGA, alors l'offre est bien industrialisée depuis juillet 2006. Rappelons que les processus et délais

pour les créations d'Accès de base VGA sont exactement les mêmes que ceux relatifs à la création d'accès Numéris sur le marché de détail.

France Télécom ne peut que constater l'absence d'intérêt des autres clients ORT pour les accès de base VGA.

Les remarques relatives à la qualité de service ne paraissent pas davantage fondées. D'une part, aucun incident sérieux n'a été noté concernant le SAV sur les accès de base en GTR 4H par exemple. D'autre part, les processus doivent bien sûr être analysés de bout en bout, y compris les moyens mis en œuvre par les opérateurs. Les offres de gros de France Télécom n'étant qu'un maillon dans la conception des produits vendus aux clients de l'opérateur tiers, il convient de ne pas faire porter à France Télécom la responsabilité entière de la qualité de ces produits pour lesquels les opérateurs apportent une contribution décisive.

Il est patent par exemple que la plupart des opérateurs n'a pas mis les moyens nécessaires pour gérer des GTR sur le marché professionnel, ce qui explique qu'ils n'en achètent pas. Les mêmes GTR ne sont pas commercialisées par ces opérateurs au sein de leur gamme professionnelle.

A titre d'exemple la gamme [ ] ne propose aucune des GTR disponibles dans le cadre de la VGAST.

L'Autorité pourrait utilement investiguer sur les moyens mis en œuvre par les opérateurs pour intégrer ces offres dans leur portefeuille. Plus précisément, les développements ont-ils été conduits pour traiter les signalisations transmises par ces clients spécifiques que sont les professionnels ? En effet, quelle est l'utilité pour un opérateur d'acheter une GTR en gros, si ses processus et son système d'information ne lui autorise pas de différencier les signalisations reçues de l'ensemble de ses clients, résidentiels et professionnels.

## **Les opérateurs font des « box » un angle d'attaque privilégié**

Les offres de type « box » ont été lancées en 2005. L'arrivée d'offres de type multiplay modifie de manière profonde le marché. Ces offres connaissent d'ores et déjà une croissance rapide sur le marché professionnel.

### ***Une qualité de service modulable***

La solution « box » ou IAD (Integrated Access Device) raccordée au PABX sur des interfaces T0 ou T2 est en effet la solution de choix proposée par les opérateurs tiers à leurs clients en substitution aussi bien aux accès Numéris Primaire qu'aux accès de base ou groupement d'accès de base avec une tarification très compétitive.

Sur la solution Box et afin de garantir une qualité phonique équivalente à celle du RTC, des mécanismes de Qualité de Service (QoS) sont implémentables dans les réseaux ToIP. Chaque opérateur peut implémenter le niveau de QoS souhaité pour satisfaire les segments de clients de sa cible (haute qualité pour l'interconnexion d'entreprise, ligne téléphonique secondaire à faible qualité et prix attractif, ligne principale, à prix plus élevé). Cette qualité de service est offerte via les mécanismes suivants :

- Utilisation du champ "TOS" (Type Of Service) en vue d'associer une priorité ;
- Traitement prioritaire au sein des files d'attente (sur routeurs ou Commutateurs) ;

- Réservation de la bande passante via le protocole RSVP (ReSerVation resource Protocol) afin de garantir un délai de transit et une gigue réseau minimum ;
- Fragmentation des datagrammes IP pour minimiser le délai de transit total et la gigue réseau ;
- Choix du protocole de codage; Codec G711, G729, G729,...

Les groupements d'accès de base constituent naturellement des cibles privilégiées pour les offres de type « box ». L'essentiel du marché des groupements se situe entre 2 et 5 T0.

Notons que la majorité du marché des T0 est constituée de groupements d'accès de base : concernant France Télécom, les groupements d'accès de base représentent environ [ ] du parc de T0.

A ce fort potentiel de demande correspond bien une forte croissance de l'offre, le panorama sur quelques offres du marché permet de le montrer.

### ***Un panorama des offres du marché à l'origine d'un développement très rapide des « box »***

Les offres citées ci-dessous concernent généralement les groupements d'accès de base au delà de trois T0.

- [ ] a lancé [ ] en . A la fin octobre 2005, il revendiquait [ ] entreprises clientes, c'est-à-dire [ ] sites si l'on considère qu'à une entreprise correspond deux sites en moyenne.

France Télécom estime qu'ainsi, [ ] serait en mesure de déployer [ ] par mois en 2006, soit [ ] par an.

- [ ] propose [ ] depuis . Sans indication chiffrée de la part de l'opérateur, il ne semble pas déraisonnable de considérer qu'il produit [ ], soit [ ] par mois ou [ ] par an.

- [ ] a lancé son offre [ ]. [ ] on peut estimer que [ ] a placé en 2006, [ ] par mois ou [ ] par an.

Ainsi, pour l'ensemble des opérateurs, France Télécom estime qu'environ [ ] sites par an sont équipés de « box ».

Au-delà de ces offres concernant les Entreprises, d'autres visent plus spécifiquement les groupements d'accès en-deçà de 3 T0, c'est le cas de l'offre de [ ].

Il est à noter que la dynamique de ce marché des petites entreprises est tirée par la convergence sous l'impulsion du haut débit. A titre d'exemple France Télécom a réalisé [ ]% ([ ]% jusqu'à fin 2006) de ses acquisitions sur le marché des professionnels (hors grandes Entreprises), au moyen d'offres haut débit couplée avec de la VoIP, dont une part notable au moyen des offres [ ].

### **La gamme des offres de gros de France Télécom est une des plus riches et des plus avancées en Europe**

Outre le dégroupage total qui se développe à un rythme soutenu en France, une gamme de produits de gros opérationnels est à la disposition des opérateurs pour servir les Entreprises.

Le tableau ci-dessous montre l'effort réalisé par France Télécom pour les offres DSL. Ce tableau décrit les accès des opérateurs servant les Entreprises achetés à France Télécom : on constate que le parc est constitué à [ ] d'accès DSL et accès en dégroupage de la boucle locale !

Accès des opérateurs Entreprises achetés à France Télécom :

Cet accent mis sur les offres DSL avec une très bonne qualité de service est spécifique à la France et se retrouve très peu dans les autres pays ; ces derniers continuant en majorité à proposer des offres de liaisons louées, au détriment des prix et de la qualité de service.

Au travers d'Équant, France Télécom est contrainte d'acheter, dans les autres pays, en très grosse majorité des liaisons louées : en production (et non en parc) cela va de [ ] % en Chine, et Thaïlande à [ ] % en Allemagne, [ ] % au Royaume-Uni, ou [ ] % en Espagne par exemple.

Il a été frappant à cet égard de constater qu'en multilatérale services de capacité, les opérateurs non déployés servant des clients internationaux ont déclaré, en réponse à une question les interrogeant sur leur préférence pour la LPT au regard du DSLE « être contraints à continuer à servir leurs clients avec des LPT, car les sièges étrangers ne croient pas à la fiabilité de l'offre de gros DSL, la France étant le seul pays où cette offre fonctionne et est effectivement substituable aux LPT ».

L'introduction volontariste de DSLE a permis un développement important des services Entreprises en France sur des supports moins onéreux que les liaisons louées.

Le dégroupage est également très développé en France puisque France Télécom arrive second en Europe par son taux de dégroupage<sup>1</sup> avec un taux de lignes dégroupées sur le nombre total de lignes de 10,5 % au troisième trimestre 2006, contre 9,6 % en Allemagne, 5,6% en Italie et au Royaume Uni, 3,2 % en Espagne, 1,1 % en Belgique. Seuls les Pays Bas font mieux avec un taux de 11,3 %. Cette évaluation porte, certes, sur le marché global puisqu'il n'existe pas de suivi du marché Européen relatif au marché Entreprises, mais il n'y pas de raison de penser que ce qui est vrai sur le marché global ne le soit pas sur le marché Entreprises.

Nous ne reviendrons pas sur l'offre de revente de l'abonnement analogique avec son éventail d'options de services associées qui est proposée depuis avril 2006 ainsi que sur la revente d'accès de base et de ses options qui est proposée depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006. Nous ne reviendrons pas non plus sur l'offre de présélection qui ne soulève aucune question.

La qualité de service des offres de gros de France Télécom est parfaitement mesurable au travers de nombreux indicateurs. France Télécom fait preuve d'une large transparence dans la publication de ces indicateurs, pratique très peu répandue dans les autres pays Européens.

**L'amélioration toujours possible des offres de gros ne doit pas masquer la question de fond : la pression concurrentielle significative sur les marchés de détail**

---

<sup>1</sup> Issu d'une étude de l'ECTA au troisième trimestre 2006.



On pourra noter que des points d'amélioration dans les processus de l'offre de dégroupage Entreprises sont actuellement traités : mise en service par appel à la hot line de l'opérateur en substitution du rendez vous à trois (client, opérateur tiers, France Télécom), engagement sur un taux de TRDC\_RD de [ ]% sur les accès avec GTR, pour le second semestre 2007... Ces évolutions font naturellement partie de la vie d'une offre et ne doivent pas conduire à incriminer de facto une qualité de service insuffisante pour les offres faisant l'objet d'améliorations. Ces évolutions sont plutôt le signe d'une vitalité de cette offre de dégroupage Entreprises qui s'adapte au rythme de sa généralisation.

Il en est de même par exemple pour l'offre VGAST sur accès analogique dont l'Autorité affirme : « Le premier bilan mené sur cette offre est satisfaisant même si des points d'amélioration ont d'ores et déjà été identifiés et pour lesquels l'Autorité veillera à ce qu'ils soient effectivement pris en compte dans les évolutions à venir des caractéristiques de la VGAST. »

Il est donc bien naturel d'identifier au fur et à mesure du développement d'une offre des points d'amélioration sur lesquels France Télécom propose des avancées.

La question n'est donc pas tant de savoir si les offres de gros sont améliorables ou pas mais plutôt d'identifier dans quelle mesure les opérateurs sont empêchés de proposer des offres compétitives et innovantes sur le marché de détail.

Il est donc tout à fait surprenant, ainsi que le fait le document soumis à consultation, de justifier un maintien de la régulation de détail sur le marché Entreprises par le seul fait que la qualité de service des offres de gros de France Télécom « pourrait être encore améliorée » sur ce marché<sup>2</sup>.

La question de la régulation d'un marché de détail ne peut faire l'économie d'un examen approfondi de l'évolution de la situation concurrentielle sur ce marché. Or, le document de l'Autorité affirme que « *L'évolution de la situation concurrentielle sur les marchés des communications téléphoniques s'est poursuivie depuis les analyses que l'Autorité a menées en 2005 et 2006.* », avec pour toute analyse sur le marché professionnel : « *Cependant, la pression concurrentielle des offres de communications VLB s'exerce principalement sur les marchés résidentiels et encore peu sur les marchés professionnels.* ». France Télécom regrette le peu de développement consacré à ce sujet dans la présente analyse de marché.

Bien au contraire, France Télécom constate une évolution importante de la pression concurrentielle sur les offres d'accès et de communications sur le marché Entreprises.

Le « bas » de marché Entreprises est tiré par les offres de type « box ». Le panorama de ces offres, présenté au paragraphe 2 de la présente contribution, et leur croissance forte et rapide

---

<sup>2</sup> p. 11 de la consultation publique portant sur l'allègement de la régulation appliquée aux marchés de détail de la téléphonie fixe : « A cet égard, sur des marchés tels que les marchés professionnels où la notion de **qualité de service** (garanties de temps de rétablissement effectives, garanties de disponibilité du service, etc.) est structurante, l'Autorité estime que celle qui est offerte par France Télécom aux opérateurs alternatifs acheteurs de ses offres de gros **pourrait être encore améliorée. L'Autorité conduit et poursuivra des travaux en ce sens** avec l'ensemble du secteur, visant à renforcer ces prestations associées ou mesures assurant la pleine répliquabilité des offres de France Télécom, **avant d'entreprendre toute nouvelle phase d'allègement des obligations de détail imposées à cet opérateur sur les marchés professionnels de la téléphonie fixe.** »

montre que les opérateurs sont réellement en mesure de proposer des offres compétitives et innovantes.

Sur le « haut » du marché Entreprises, les opérateurs utilisent abondamment le raccordement direct en fibre ou les émulations de T2 sur dégroupage, ce qui peut être complété par des offres de type LPT. Les échanges intervenus à l'occasion de l'éventuel besoin de revente d'accès primaire ont montré que ce segment de marché était d'ores et déjà soumis à une forte pression concurrentielle sans besoin d'une offre de revente. Pour davantage d'éléments quantitatifs et qualitatifs sur cette pression concurrentielle, France Télécom renvoie à sa réponse à la question soulevée par l'Autorité sur l'éventuel besoin de revente d'accès primaire.

La pression concurrentielle sur les offres de communications est très significative. Pour preuve, les niveaux de prix de marché extrêmement faibles, disponibles dans la base Consotel<sup>3</sup>.

### **D'où la légitimité d'un allègement immédiat des obligations sur les marchés de détail professionnels de l'accès et des communications**

Le rythme de la dérégulation engagée ne peut rester tributaire du manque d'intérêt porté par les opérateurs à une offre de gros spécifique telle que la revente de l'abonnement avec GTR ou sur accès de base, France Télécom ne peut en être tenu pour responsable. Force est de constater que les modalités d'intervention sur le marché sont autres et en effet, les moyens à disposition des opérateurs ne manquent pas puisque France Télécom propose une gamme extrêmement complète d'offres de gros.

Dans le contexte d'un marché caractérisé par la montée en puissance forte de l'IP et soumis à forte pression concurrentielle, France Télécom souhaite ardemment la levée des obligations qui lui incombent sur les marchés professionnels de l'accès et des communications à savoir les marchés définis aux articles 3, 6 et 7 de la décision n°05-0571 de l'Autorité de régulation des communications électronique et des postes en date du 27 septembre 2005.

---

<sup>3</sup> par exemple, concernant les entreprises moyennes : de l'ordre de 1,4 cts€/min sur le fixe-fixe postalisé en zone dense et 1,7 cts€/min en zone non dense.