

Projet de décision portant sur la définition 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

4^{ème} cycle : 2014-2017

Consultation publique du 21 février au 21 mars 2014

Modalités pratiques de consultation publique

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au **21 mars 2014** à 18h00. L'avis des acteurs du secteur est sollicité sur les deux documents mis en consultation : le présent projet de décision et le document « *Bilan et perspectives* ». Cet avis sera structuré en reprenant l'ordre des questions proposées dans chaque document. Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les réponses seront transmises à l'ARCEP de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : usc@arcep.fr. Elles pourront également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

à l'attention de Monsieur Benoît Loutrel, directeur général

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

L'ARCEP, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris : « une part de marché de [25]% » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par « ... » : « une part de marché de « ... »% ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui par leur nature ne relèvent pas du secret des affaires.

Décision n° 2014-xxxx
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du xx XXXX 2014
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

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »),

Vu la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès »),

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »),

Vu les lignes directrices 2002/C 165/03 de la Commission des Communautés européennes du 11 juillet 2002 sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (« lignes directrices »),

Vu la recommandation C(2003)2647 de la Commission des Communautés européennes du 23 juillet 2003 concernant les notifications, délais et consultations prévus par l'article 7 de la directive « cadre » (recommandation « notification »),

Vu la recommandation C(2007)5406 de la Commission des Communautés européennes du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive « cadre » (recommandation « marchés pertinents »),

Vu la recommandation 2009/396/CE de la Commission européenne du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaisons d'appels fixe et mobile dans l'Union européenne,

Vu le code des postes et des communications électroniques (« CPCE »), et notamment ses articles L. 36-7, L. 37-1 à L. 37-3, L. 38, L. 38-1 et D. 301 à D. 315,

Vu le décret n° 96-1225 modifié du 27 décembre 1996 portant approbation du cahier des charges d'Orange, et notamment l'article 18 de ce cahier des charges annexé au dit décret,

Vu l'arrêté du 12 mars 1998 autorisant la société Orange (anciennement France Télécom), société anonyme, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 380 129 866, et dont le siège social est situé au 78, rue Olivier de Serres, 75505 Paris cedex 15, à établir et exploiter un réseau de téléphonie ouvert au public et à fournir le service téléphonique au public, ci-après dénommée « Orange »,

Vu la décision n° 99-490 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 9 juin 1999 portant adoption des lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection,

Vu la décision n° 99-1077 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 8 décembre 1999 précisant les conditions et les délais de mise en œuvre de la sélection du transporteur appel par appel et de la présélection,

Vu la décision n° 00-0030 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 5 janvier 2000 portant sur un différend entre Télécom Développement et Orange relatif à la sécurisation des interconnexions aux commutateurs d'abonnés du réseau d'Orange,

Vu la décision n° 01-691 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 18 juillet 2001 précisant les conditions et les délais de mise en œuvre de la sélection du transporteur pour les appels locaux internes aux zones locales de tri,

Vu la décision n° 05-0571 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 septembre 2005 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,

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation,

Vu la décision n° 06-0162 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes 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,

Vu la décision n° 06-1007 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à Orange,

Vu l'arrêté du 24 avril 2007 homologuant la décision n° 2007-0213 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée,

Vu la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes relative à l'évolution des prestations techniques de la sélection du transporteur publiée le 11 avril 2008 et clôturée le 9 mai 2008,

Vu les réponses à la consultation publique susvisée,

Vu la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes relative aux référentiels de coûts et autres éléments pertinents pour la mise en œuvre des obligations de contrôle tarifaire sur les prestations de terminaison d'appel et de départ d'appel sur les réseaux fixes publiée le 20 mai 2008 et clôturée le 20 juin 2008,

Vu les réponses à cette consultation publique,

Vu le courrier d'Orange en date du 6 juin 2008,

Vu la décision n° 2008-0896 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 29 juillet 2008 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,

Vu la décision n° 2010-1351 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 14 décembre 2010 se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant les sociétés Orange et SFR,

Vu la décision n° 2011-0926 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 26 juillet 2011 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,

Vu la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes relative à l'analyse des marchés de la téléphonie fixe publiée le 20 février 2014 et clôturée le 21 mars 2014,

Vu les réponses à la consultation publique susvisée,

Vu la demande d'avis, en date du xx XXXX 2014, de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à l'Autorité de la concurrence, portant sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe, en application de l'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques,

Vu l'avis n° xx de l'Autorité de la concurrence du xx XXXX 2014 relatif à la demande d'avis susvisée,

Vu la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes relative au projet de décision précité, publiée le xx XXXX 2014 et clôturée le xx XXXX 2014,

Vu le projet de décision portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative et les obligations imposées à ce titre, notifié à la Commission européenne et aux autorités réglementaires nationales de la Communauté européenne en date du xx XXXX 2014,

Vu les observations de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales de la Communauté européenne reçues le xx XXXX 2014,

Vu les réponses à cette consultation publique,

Après en avoir délibéré le xx XXXX 2014,

L'Autorité a effectué sa première analyse des marchés de la téléphonie fixe en 2005. Cette analyse a fait l'objet de la décision n° 05-0571 en date du 27 septembre 2005, portant sur les marchés pertinents de la téléphonie fixe. Une deuxième analyse des marchés de la téléphonie fixe a été réalisée en 2008 : elle a fait l'objet de la décision n° 2008-0896 en date du 29 juillet 2008. Enfin, une troisième analyse des marchés de la téléphonie fixe a été réalisée en 2011 et a fait l'objet de la décision n° 2011-0926 en date du 26 juillet 2011¹. Le présent document s'inscrit dans le cadre du quatrième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe.

L'analyse des marchés de la téléphonie fixe effectuée en 2005 avait identifié six marchés de détail et trois marchés de gros pertinents. L'ensemble de ces marchés pertinents faisait alors partie des marchés susceptibles d'être régulés *ex ante* tels que définis dans

¹ La portée temporelle de chacune des décisions précitées a été fixée à 3 ans.

la recommandation sur les marchés pertinents publiée en 2003 par la Commission européenne.

Une partie de ces marchés – marchés de détail des communications et marchés de gros du transit – a été retirée de la liste figurant dans la recommandation révisée de la Commission européenne sur les marchés pertinents, en date du 17 décembre 2007. L'analyse des marchés de la téléphonie fixe effectuée en 2008 a confirmé que ces marchés n'étaient effectivement plus pertinents pour une régulation *ex ante* sur une base nationale.

Partant du bilan présenté *supra* sur la régulation appliquée lors des trois premiers cycles et la situation concurrentielle observable sur les marchés concernés, l'Autorité effectue ci-après sa nouvelle analyse des marchés de la téléphonie fixe reconnus pertinents par la Commission européenne dans sa recommandation révisée sur les marchés pertinents, susmentionnée.

Les marchés en question sont les marchés de détail de l'accès fixe à un service téléphonique au public et le marché de gros du départ d'appel en position déterminée. L'Autorité rappelle que, contrairement aux cycles précédents, les marchés de la terminaison d'appel fixe sont désormais traités dans une décision séparée, élaborée au terme d'une analyse conjointe des marchés de la terminaison d'appel voix fixe, voix mobile et SMS.

I Délimitation des marchés de la téléphonie fixe définis dans la recommandation révisée

I.1 Introduction sur la délimitation des marchés

L'exercice de délimitation des marchés a pour but de définir le contour, en termes de services puis du point de vue géographique, des marchés susceptibles d'être régulés par une autorité sectorielle. Cet exercice est, en application des dispositions de la directive européenne « *cadre* », effectué conformément aux principes issus du droit de la concurrence.

I.1.1 Définitions importantes

Les définitions suivantes sont importantes dans le cadre de ce document

- Communication téléphonique (ou appel) : on entend par « *communication téléphonique* » ou « *appel* » une communication en temps réel établie par un utilisateur final à destination d'un autre utilisateur final *via* un numéro du plan national de numérotation² ;
- Interconnexion directe : modalité d'interconnexion impliquant l'achat d'une prestation de gros de terminaison d'appel à l'opérateur contrôlant l'accès au service téléphonique de l'utilisateur final appelé ;

² Une « *communication téléphonique* » est généralement vocale, mais pas nécessairement : elle peut également être utilisée pour acheminer d'autres types de trafic bande étroite, par exemple du trafic d'accès à l'internet bas débit (limité à 64kbit/s).

- Interconnexion indirecte : modalité d'interconnexion impliquant l'achat d'une prestation de gros de départ d'appel à l'opérateur contrôlant l'accès au service téléphonique de l'utilisateur final appelant ;
- Poste fixe : on entend par « *poste fixe* » tout équipement terminal, connecté à un point de terminaison d'un réseau ouvert au public en position déterminée, et permettant d'accéder au service téléphonique, à l'exclusion des publiphones ;
- Services associés à l'accès : on entend par « *services associés à l'accès* » les fonctionnalités complémentaires à la fourniture d'un accès qui sont mises à la disposition des utilisateurs finals pour gérer leurs communications. Elles comprennent notamment le signal d'appel, l'affichage du numéro ou du nom des appelants, le renvoi d'appels, le rappel du dernier appelant, la restriction de la présentation du numéro, le double appel, la conférence téléphonique, la messagerie vocale, le répertoire téléphonique, le suivi de consommation, la restriction d'appels et la sélection directe à l'arrivée ;
- Service téléphonique au public : le 7° de l'article L32 du CPCE définit actuellement un « service téléphonique au public » comme un service « permettant au public de passer et de recevoir, directement ou indirectement, des appels nationaux ou nationaux et internationaux en composant un ou plusieurs numéros du plan national ou international de numérotation téléphonique ».

Afin de faciliter la compréhension du lecteur, un glossaire technique est fourni à l'Annexe E du présent document.

I.1.2 Délimitation des marchés en termes de produits et services

Le périmètre des marchés du point de vue des produits et services repose principalement sur l'analyse des éléments suivants :

- les caractéristiques objectives, le prix et l'usage des services : ces éléments, cités par les lignes directrices n° 2002/C165/03 de la Commission européennes du 11 juillet 2002 sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (ci-après « *lignes directrices* »), permettent de définir l'ensemble des services qui peuvent appartenir à un même marché, en particulier sur les marchés de détail ;
- la substituabilité du côté de la demande : deux produits ou services appartiennent à un même marché s'ils sont suffisamment interchangeables pour leurs utilisateurs, du point de vue de l'usage qui en est fait, de leurs caractéristiques, de leur tarification, de leurs conditions de distribution, des coûts de migration d'un produit vers l'autre, etc. Afin d'apprécier cette notion d'interchangeabilité, l'analyse doit en particulier prouver que la substitution entre les deux produits est rapide et prendre en compte les coûts d'adaptation qui en découlent ;
- la substituabilité du côté de l'offre : un produit B peut appartenir au même marché que le produit A en cas de substituabilité du côté de l'offre, c'est-à-dire lorsque les fournisseurs du produit B peuvent commencer à produire le produit A en cas de hausse du prix de marché de ce produit, sans qu'ils aient à subir des coûts importants de modification de leur appareil de production.

Pour établir l'existence d'une substituabilité éventuelle entre services du point de vue de la demande ou de l'offre, l'analyse peut également impliquer la mise en œuvre de la méthode dite du « *monopoleur hypothétique* », ainsi que le suggèrent les « *lignes directrices* » de la Commission européenne. Du point de vue de la demande, ce test consiste à étudier qualitativement les effets sur la demande d'une augmentation légère,

5 à 10 % par exemple, mais réelle et durable, du prix pratiqué par un hypothétique monopoleur sur un service donné, de manière à déterminer s'il existe des services considérés comme substituables par les demandeurs, vers lesquels ils seraient susceptibles de s'orienter. Du point de vue de l'offre, il s'agit de savoir si, face à une telle hausse de prix, des entreprises commercialisant d'autres services seraient en mesure de fournir, rapidement et facilement, un service équivalent à celui du monopoleur hypothétique. Ainsi que le mentionnent les « *lignes directrices* », l'utilité essentielle de cet outil réside dans son caractère conceptuel ; sa mise en œuvre n'implique pas une étude économétrique.

I.1.3 Délimitation des marchés en termes géographiques

Il est rappelé dans les « *lignes directrices* » susvisées (point 56) que « *selon une jurisprudence constante, le marché géographique pertinent peut être défini comme le territoire sur lequel les entreprises concernées engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes* ».

Concrètement, deux principaux critères permettent de procéder à la délimitation géographique des marchés de communications électroniques : le territoire effectivement couvert par les réseaux, d'une part, et l'existence d'instruments de nature juridique conduisant en pratique à distinguer des zones géographiques ou, au contraire, à considérer que le marché est de dimension nationale, d'autre part.

I.2 Délimitation des marchés de détail de l'accès fixe à un service téléphonique au public

Parmi les marchés de détail de la téléphonie fixe, seul le marché de détail de l'accès à un service téléphonique fixe au public a été maintenu dans la recommandation « *marchés pertinents* » révisée de la Commission européenne. Cette partie traite de la délimitation de ce marché et de sa subdivision en deux sous-marchés, l'un résidentiel et l'autre non résidentiel.

I.2.1 Délimitation des marchés en termes de produits et de services

Afin de définir le périmètre des marchés de l'accès en termes de produits et services, l'Autorité présente ci-après les différentes prestations existantes d'accès fixe à un service téléphonique au public (I.2.1.1) avant d'effectuer différentes analyses de substituabilité (I.2.1.2 à I.2.1.7).

I.2.1.1 Les différentes prestations existantes d'accès fixe à un service téléphonique au public

Avant de déterminer lesquelles font partie du marché pertinent de l'accès fixe à un service téléphonique au public, il convient de décrire l'ensemble des prestations d'accès disponibles sur le marché. Il est possible de distinguer trois types de prestations d'accès fixe, définis selon leur rapport avec la téléphonie :

- les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie ;
- les accès utilisés principalement pour la téléphonie ;
- les accès dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie.

L'abonnement de base à un accès fixe au service téléphonique, quand il n'est utilisé pour aucun autre service que la téléphonie, correspond de façon évidente à un accès utilisé exclusivement pour la téléphonie.

Mais dès lors que l'accès en question est dégroupé partiellement, son usage n'est plus strictement limité à la téléphonie. En effet, l'abonnement à un accès fixe au service téléphonique permet également dans ce cas de souscrire par ailleurs un service d'accès à l'internet³. Néanmoins son usage principal reste le service téléphonique.

Une offre multiservices en dégroupage total ou DSL nu en revanche n'est pas utilisée principalement pour la téléphonie puisque ce type d'offre permet à la fois l'accès à l'internet, l'accès à un service téléphonique de voix sur large bande et l'accès à un service de télévision sur IP. Il s'agit par conséquent d'un exemple d'offre dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie.

D'autres types de produits d'accès au réseau (par fibre optique, par câble, etc.) permettent également l'accès à un service téléphonique. Selon les cas, leur usage peut se limiter ou non à la téléphonie.

Les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie font évidemment partie du marché pertinent de l'accès au service téléphonique. Afin de délimiter ce marché, il convient ensuite d'analyser la substituabilité de ce type de prestations avec les autres types d'accès au service téléphonique. L'analyse qui suit démontre la substituabilité entre les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie et les accès utilisés principalement pour la téléphonie (I.2.1.2) et la non substituabilité entre les accès utilisés principalement pour la téléphonie et les accès dont l'usage principal ne se limite pas à l'accès au service téléphonique (I.2.1.3).

Par ailleurs, l'Autorité note qu'historiquement, les offres d'accès fixe à un service téléphonique au public couplaient systématiquement l'accès au réseau et l'accès au service téléphonique. Ce n'est plus le cas aujourd'hui : en effet, les réseaux multiservices de nouvelle génération permettent de décorrélérer la fourniture de l'accès au réseau et la fourniture de l'accès au service téléphonique, qui peuvent même être réalisées par deux opérateurs distincts. Les deux composantes restent toutefois nécessaires pour offrir un service téléphonique fonctionnel au client final. L'analyse qui suit montre la non-substituabilité des accès au service téléphonique vendus conjointement et séparément de l'accès au réseau (I.2.1.4).

Enfin, l'Autorité montre qu'il n'y a pas substituabilité entre accès mobiles et accès fixes (I.2.1.5). Puis elle classe les offres d'accès au service téléphonique fixe et les offres de communications téléphoniques dans des marchés distincts (I.2.1.6), avant de démontrer que les clientèles résidentielle et non résidentielle continuent également, en France, de délimiter deux marchés différents (I.2.1.7).

I.2.1.2 Les accès utilisés exclusivement pour la téléphonie et les accès utilisés principalement pour la téléphonie sont substituables

Les offres d'abonnement analogiques d'Orange permettent à leurs clients de souscrire un accès haut débit à l'internet auprès d'Orange ou d'un autre FAI *via* le dégroupage partiel ou le bitstream. L'ensemble des produits commercialisés aujourd'hui pour donner accès à un service téléphonique au public permettent également d'accéder à l'internet en bas débit, bien que ce service soit en très nette décroissance. Les offres d'abonnement analogiques ne sont ainsi pas toujours utilisées exclusivement pour accéder à un service

³ L'Autorité insiste sur le fait que cet abonnement ne permet pas directement de bénéficier d'un accès à l'internet mais bien de souscrire en parallèle une offre d'accès haut débit qui, elle, permet l'accès à l'internet.

téléphonique au public. Par ailleurs, l'offre d'accès de base RNIS comprend deux canaux B utilisés principalement pour la voix ainsi qu'un canal D utilisé pour la signalisation et le transport de données.

Même s'ils permettent des usages annexes, tous ces produits sont commercialisés principalement pour permettre d'accéder au service téléphonique et sont vendus dans une gamme de prix qui reflète principalement l'usage de l'accès au service téléphonique. Il existe donc une substituabilité du côté de la demande. Ces produits doivent par conséquent être considérés dans les mêmes marchés, y compris les prestations annexes incluses dans ces offres, dans la mesure où l'ensemble de ces services est commercialisable en bouquet indissociable.

Conformément à l'article L. 32-1 II 13° du CPCE, l'analyse de l'Autorité doit être la plus neutre technologiquement. Le câblo-opérateur Numericable ne commercialise plus d'offre d'accès exclusivement dédiée à la téléphonie, mais celle-ci faisait auparavant partie du même marché que l'abonnement principal d'Orange. De même, et bien qu'il n'en existe pas aujourd'hui sur le marché français, si un opérateur commercialisait un produit d'accès pour la voix fondé sur d'autres technologies que celles utilisées aujourd'hui (analogique, RNIS), par exemple de la voix sur large bande sur un accès en cuivre ou en fibre optique, si ce produit était principalement utilisé pour accéder à un service téléphonique au public, et enfin s'il était vendu dans une même gamme de prix, alors il devrait être inclus dans le même marché que les autres accès principalement dédiés au service téléphonique.

On observe ce cas de figure sur le marché spécifique entreprises, lorsqu'un opérateur alternatif construit, pour un site non résidentiel présentant des besoins significatifs en nombre de canaux téléphoniques (généralement à partir de 6 à 8 canaux), une offre de téléphonie reposant sur une liaison louée à interface traditionnelle ou alternative (cf. définitions données dans la décision n° 2014-xxxx d'analyse des marchés de gros des services de capacité), dans une gamme de prix comparable à celle d'une offre d'accès primaire RNIS d'Orange (pouvant comporter jusqu'à 30 canaux voix). Dans ce cas, l'Autorité estime que ces deux types d'offres sont substituables et doivent donc être inclus dans le même marché.

Dans la suite de ce document, on qualifie de « *principalement téléphoniques* » les accès utilisés exclusivement ou principalement pour la téléphonie.

I.2.1.3 Les accès utilisés principalement pour la téléphonie et les accès dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie ne sont pas substituables

Les produits qui ne sont pas principalement utilisés pour accéder à un service téléphonique au public ne peuvent pas être considérés comme substituables aux produits analysés dans la section précédente. Certaines offres d'accès physique, que le raccordement sous-jacent soit effectué par câble, par paire de cuivre ou par fibre optique, permettent d'accéder à un service téléphonique au public mais fournissent de manière conjointe d'autres services tels qu'un réseau privé virtuel, l'accès haut débit à l'internet ou l'accès à un bouquet de chaînes de télévision. Dès lors que ces offres ne sont pas choisies par le client final principalement pour la prestation de téléphonie mais plutôt, voire principalement, pour leur caractère multiservices (notamment l'accès à l'internet à haut débit ou à des services audiovisuels), elles ne répondent pas à la même demande que celles destinées principalement à l'accès téléphonique. Il n'existe donc pas de substituabilité du côté de la demande.

En outre, le positionnement commercial et le développement des offres multiservices d'accès haut débit, auxquelles un utilisateur s'abonne pour des services qui peuvent inclure le service téléphonique mais sans en constituer l'élément principal, les distinguent des offres dont cet accès est le principal usage. Le premier élément distinguant les accès principalement téléphonique des autres est le tarif. En effet, le tarif de détail des accès

haut débit, s'il a connu une décroissance continue à un débit donné, reste sensiblement plus élevé que celui d'un accès dédié au service téléphonique.

A titre d'exemple, sur le segment résidentiel, les offres les plus vendues par les opérateurs alternatifs sont les offres multiservices, en dégroupage total, incluant la téléphonie illimitée et comprenant à la fois l'accès à internet en haut débit, un service téléphonique sur large bande avec un forfait illimité de communications vers les numéros géographiques métropolitains et de nombreuses destinations internationales, ainsi qu'un bouquet de chaînes de télévision. Or, ces offres font généralement l'objet d'un abonnement mensuel démarrant à environ 30 € TTC par mois. Ce montant est à mettre en regard des forfaits mensuels associés aux offres d'accès exclusivement dédiés à la téléphonie. A titre d'exemple, l'abonnement mensuel au service téléphonique analogique d'Orange s'élève à 16,96 € TTC par mois et celui de SFR, reposant sur la VGAST, à 15,90 € TTC par mois. Ces différences substantielles de niveaux de prix démontrent l'absence de substituabilité de ces différents types d'offres.

L'ARCEP observe cependant l'apparition d'offres résidentielles dites « *dual-play* » couplant un service d'accès à l'internet et de téléphonie sur VLB et proposées à des tarifs⁴ comparables à ceux des offres principalement téléphoniques. Néanmoins, l'éligibilité de ces offres se limite à des zones géographiques restreintes (zone arrière des NRA dégroupés les plus gros), jugées suffisamment rentables par les opérateurs concernés. A ce titre, et plus généralement, l'Autorité note que pour des raisons économiques les offres principalement téléphoniques ne sont pas reproductibles en VLB au niveau national, à ce jour.

Au vu de ce qui précède, en ce qui concerne le segment résidentiel, l'Autorité estime que les offres principalement et non principalement téléphoniques ne sont pas substituables.

Cette analyse est identique pour le marché non résidentiel : les produits dont l'usage principal n'est pas limité à l'accès à un service téléphonique au public ne sont pas substituables à ceux qui sont utilisés principalement pour accéder à un service téléphonique au public.

I.2.1.4 Les accès au service téléphonique vendus séparément de l'accès au réseau ne sont pas substituables aux accès au service téléphonique vendus conjointement à l'accès au réseau

L'Autorité constate qu'existe aujourd'hui un modèle économique sur les réseaux IP reposant sur la décorrélation entre la fourniture de l'accès et la fourniture du service téléphonique – les deux pouvant être assurées par des opérateurs différents. Des opérateurs comme OVH⁵ proposent ainsi des services téléphoniques à l'utilisateur final sans pour autant contrôler l'accès physique haut débit à celui-ci. Ces opérateurs disposent de plateformes de services de VoIP et d'un réseau interconnecté avec le réseau des opérateurs fournisseurs d'accès haut débit contrôlant l'accès physique à leurs clients finals ainsi qu'avec les autres opérateurs fournisseurs de services téléphoniques au public. Ils détiennent également leurs propres ressources de numérotation ouvertes à l'interconnexion.

L'Autorité souligne qu'il reste indispensable, pour que le client final dispose d'un service téléphonique fonctionnel, qu'il ait souscrit préalablement à une offre d'accès physique à un réseau haut débit qui puisse supporter l'accès au service téléphonique. Or, ces offres d'accès physique sont à ce jour majoritairement des offres d'accès à l'internet haut débit,

⁴ Offre B&YOU : 15,99 € TTC par mois, hors frais d'activation du service et location de la box.

⁵ Offres « Ligne SIP individuelle » à 1,19€ TTC par mois, « Ligne SIP entreprise » à 5,99€ TTC par mois et « Ligne SIP entreprise incluse » à 17,99€ TTC par mois.

dont les tarifs d'entrée de gamme sont significativement supérieurs à ceux des accès principalement téléphoniques, comme expliqué *supra*. Quand bien même le tarif de l'accès au service téléphonique vendu séparément sur cet accès physique serait nul (par exemple si le fournisseur choisit de se rémunérer *via* les communications uniquement), le coût global pour le client final d'une solution reposant sur l'achat séparé à deux prestataires d'un accès physique à un réseau haut débit et d'un accès au service téléphonique est significativement supérieur à celui d'un accès principalement téléphonique combinant accès au réseau et accès au service téléphonique.

Par conséquent, les accès au service téléphonique vendus séparément de l'accès au réseau ne sont pas substituables aux accès au service téléphonique vendus conjointement à l'accès au réseau.

I.2.1.5 Les accès mobiles à un service téléphonique au public ne sont pas substituables aux accès fixes

Un accès mobile est caractérisé par le fait de permettre à l'utilisateur d'avoir recours à un service indépendamment de sa localisation. Cette propriété de mobilité conduit par nature à ce que l'utilisateur perçoive ces services comme différents des services « *en position déterminée* », ou « *services fixes* ». En outre, le mobile revêt un caractère individuel. A l'inverse, en pratique, un foyer ou une entreprise, même lorsque certains de ses membres ou employés disposent d'un téléphone mobile, se dispense rarement d'un accès fixe au service téléphonique, de caractère partagé. L'Autorité constate d'ailleurs en pratique que le nombre d'accès aux services de téléphonie fixe n'a pas réellement diminué du fait de la pénétration des services mobiles. A ce jour, la grande majorité des clients finals disposent ainsi à la fois d'un accès mobile et d'un accès fixe au service téléphonique. Les accès mobiles ne sont donc pas substituables à leurs équivalents fixes.

On observe néanmoins des effets de substituabilité limités entre les deux types d'accès à un service téléphonique au public. Un utilisateur final peut ainsi utiliser un accès mobile sur le lieu où il dispose de son accès fixe, la réciproque étant généralement fautive par définition.

L'Autorité remarque ainsi la multiplication des offres de convergence entre les réseaux fixes et mobiles. Ces offres sont proposées principalement aujourd'hui par des acteurs intégrés horizontalement sur les marchés fixe et mobile, mais pourraient l'être également par des opérateurs fixe et mobile ayant établi un partenariat pour proposer une offre conjointement. Il s'agit :

- de convergence commerciale avec l'émergence d'offres couplant les services fixes de téléphonie, d'accès à l'internet et de télévision sur IP à un forfait de téléphonie mobile. Ce type d'offres, qui a émergé en mai 2009 avec le lancement d'*Ideo* par Bouygues Telecom, a rapidement été suivi par les autres opérateurs. L'impact de ces offres dites « *quadruple play* » a essentiellement été d'ordre tarifaire, avec des réductions octroyées pouvant atteindre 20 % par rapport aux offres fixes et mobiles vendues séparément ;
- de convergence technique, d'abord avec le lancement par Orange France à l'automne 2006⁶ de l'offre convergente *Unik* reposant sur un terminal ad hoc (GSM/Wifi) permettant des communications illimitées vers les fixes et vers les mobiles Orange France depuis le domicile et connecté à la *Livebox* grâce à la technologie UMA, puis par le lancement de l'offre femtocell *Home 3G* par SFR en novembre 2009, une offre rapidement proposée par les opérateurs intégrés fixe-mobile. L'offre consiste à raccorder un boîtier à la connexion haut-débit

⁶ Avec la généralisation des offres d'abondance, ce service a été arrêté par Orange en septembre 2012.

fixe de l'utilisateur final afin de passer des communications mobiles (voix, SMS ou *data*), sans passer par la boucle locale radio. Le boîtier permet de fournir une couverture mobile de qualité au domicile de l'utilisateur final et contribue à décharger la boucle locale radio, étant donné que les communications passées depuis le domicile atteignent alors le réseau cœur de l'opérateur mobile en passant par un accès fixe.

Ce type d'offres conduit à penser que les accès fixes et mobiles à un service téléphonique au public pourraient, à long terme, constituer un unique marché. Mais il ne s'agit à ce jour que d'une tendance potentielle puisque la très grande majorité des consommateurs continue d'utiliser les accès fixes, d'une part, et les accès mobiles, d'autre part, de façon distincte et non interchangeable. L'Autorité suivra les développements de ces offres et pourra être amenée, le cas échéant, à revoir son analyse.

I.2.1.6 Les accès fixes à un service téléphonique au public et les communications téléphoniques constituent des marchés distincts

Du point de vue historique, les prestations d'accès à un service téléphonique au public ont toujours été proposées séparément des prestations de communications téléphoniques. Bien qu'aujourd'hui une majorité d'offres couplent accès et communications, une part non négligeable des clients résidentiels et non résidentiels continue de distinguer l'abonnement des communications dans leurs choix d'achats et dans le contrôle de leur budget (notamment parce qu'un nombre important de clients continue à bénéficier d'offres découplées⁷, pour des raisons historiques).

En outre, le mécanisme de sélection du transporteur, introduit à partir de 1997, repose sur la séparation entre l'accès et les communications et maintient cette distinction. Historiquement, la sélection du transporteur a été mise en œuvre pour développer la concurrence entre les opérateurs fournissant l'acheminement des appels, indépendamment des conditions de concurrence qui pouvaient être observées sur le marché de l'accès à un service téléphonique au public. De fait, la souscription à un abonnement de téléphonie fixe et la souscription à un service de communications fixes, appel par appel ou en présélection, sont effectuées auprès d'opérateurs distincts. Sous le coup du développement d'offres de communications fondées sur la sélection du transporteur, l'intensité concurrentielle est sensiblement différente entre les marchés des communications et ceux de l'accès, bien que l'écart se resserre.

En effet, depuis 2006 et la mise en œuvre de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (ci-après dénommée « VGAST »), les opérateurs alternatifs ont la possibilité de proposer des offres couplant accès et communications aux clients titulaires d'un accès chez Orange en évitant que soit maintenu un lien commercial entre Orange et ledit client. De même, Orange commercialise une gamme d'offres « Optimale » couplant accès et communications. Ces offres unifiées, qui simplifient l'expérience client, avec notamment une facture unique au lieu de deux dans le cas de la sélection du transporteur, se multiplient. Ainsi on observe que l'utilisation des offres de sélection du transporteur sèches (i.e hors VGAST), notamment la sélection appel par appel est en forte baisse, au profit de l'utilisation de la VGAST pour la fourniture d'offres de détail principalement téléphoniques et d'accès haut ou très haut débit pour fournir des offres de détail multiservices qui incluent quasi-systématiquement un forfait téléphonique d'abondance couplé avec l'accès.

Toutefois, au vu des volumes restants, l'Autorité estime que, pour ce cycle, les marchés de l'accès et des communications ne sont pas encore substituables et continuent à constituer des marchés distincts. Cette analyse est conforme à la recommandation

⁷ L'exemple le plus répandu est l'offre téléphonique de service universel d'Orange.

révisée « *marchés pertinents* » de la Commission européenne, qui indique dans la note explicative de sa recommandation : « [...] *Telephone services are usually supplied as overall packages of access and usage. Various options and packages may be available to end users depending on their typical usage or calling patterns. Although many end users appear to prefer to purchase both access and outgoing calls from the same undertaking, many others choose alternative undertakings from the one providing access (and the receipt of calls) in order to make some or all of their outgoing calls. An undertaking that attempted to raise the price of outgoing calls above the competitive level would face the prospect of end users substituting alternative service providers. End users can relatively easily choose alternative undertakings by means of short access codes, (carrier selection via contractual or pre-paid means) or by means of carrier pre-selection. Whilst undertakings that provide access compete on the market for outgoing calls, it does not appear to be the case that undertakings supplying outgoing calls via carrier selection or pre-selection would systematically enter the access market in response to a small but significant non-transitory increase in the price of access. Therefore, it is possible to identify separate retail markets for access and outgoing calls. [...]* »⁸

Néanmoins, l'Autorité pourrait envisager, au vu des développements actuellement observés sur le marché de détail, de confondre les marchés de l'accès et des communications en un unique marché des services téléphoniques à l'occasion du prochain cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe. L'ORECE propose d'ailleurs, dans sa réponse de janvier 2013 à la consultation publique menée par la Commission européenne sur la révision de sa recommandation « *marchés pertinents* » de 2007, d'envisager l'unification des deux marchés.

I.2.1.7 Les clientèles résidentielle et non résidentielle délimitent des marchés distincts

Dans sa recommandation « *marchés pertinents* » de 2007, la Commission européenne avait considéré que les clientèles résidentielle et non résidentielle pouvaient être regroupées au sein d'un même marché pertinent, estimant que les conditions d'accès ne différaient pas substantiellement d'un segment de clientèle à l'autre : « [...] *In the initial Recommendation, a distinction was made between residential and non-residential access. However, the experience so far of market analyses and notifications under the Framework Directive has shown that the contractual terms of access in most Member States, do not significantly and systematically differ between residential and non-residential access. Operators do not generally seek to classify different demand categories and do not normally register whether a particular access service is supplied to a residential or non-residential customer, so that collecting separate data for both groups of customers has in practice often appeared to be difficult. From a supply perspective, since similar products (in particular PSTN access lines) are often used by residential and*

⁸ Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *Les services téléphoniques sont généralement fournis sous forme d'offres couplant accès et communications. Des options et formules diverses peuvent être proposées aux utilisateurs finals en fonction de leurs habitudes de consommation ou de leur profil d'appels. Bien que de nombreux utilisateurs finals semblent préférer acheter tant l'accès que les appels chez le même opérateur, d'autres utilisateurs choisissent, pour tout ou partie de leurs appels sortants, des opérateurs distincts de celui fournissant l'accès (et la réception d'appels). Un opérateur qui tenterait d'augmenter le prix des appels sortants au-dessus du prix concurrentiel de marché serait confronté à la perspective que ses utilisateurs finals choisissent des fournisseurs de services alternatifs. Les utilisateurs finals peuvent choisir relativement facilement des fournisseurs alternatifs par le biais de préfixes courts (en sélection du transporteur par abonnement ou par une solution prépayée) ou par le biais d'une présélection du transporteur. Alors que les opérateurs qui fournissent l'accès sont en concurrence sur le marché des appels sortants, il ne semble pas que les opérateurs qui fournissent les appels sortants, via la sélection ou la présélection du transporteur, entreraient systématiquement sur le marché de l'accès en réponse à une augmentation faible, mais non transitoire et significative des prix de l'accès. En conséquence, il est possible d'identifier des marchés de détail séparés pour l'accès et pour les appels sortants [...]* ».

non-residential users, suppliers to non-residential customers could generally divert their supplies to residential customers should prices to residential customers rise, and vice versa. On this basis, the Commission proposes in the draft revised Recommendation to define one single narrowband access market for residential and non-residential customers. [...] »⁹ La Commission européenne précise toutefois dans le même document que les Autorités de régulation nationales ont la possibilité de décider, si les circonstances nationales le justifient, de continuer de considérer des marchés distincts pour les clientèles résidentielle et non résidentielle : « [...] NRAs may, however, decide on the basis of national circumstances and in line with competition law principles to segment this market further where this would be appropriate. [...] »¹⁰

Dans la continuité de la segmentation effectuée lors du précédent cycle d'analyse, l'Autorité considère que la distinction entre les marchés de détail résidentiels et non résidentiels demeure pertinente au cas d'espèce de la France. En effet, s'il existe un certain degré de substituabilité notamment en matière de demande, celle-ci n'est pas totale.

Tout d'abord en ce qui concerne les besoins des utilisateurs, les produits d'accès fixe ainsi que les contrats associés à ces produits, achetés par la clientèle non résidentielle diffèrent souvent de ceux achetés sur le marché résidentiel. A titre d'exemple, les accès de base (ainsi que les groupements d'accès de base) et les accès primaires (ainsi que les groupements d'accès primaire) sont quasi-exclusivement achetés sur le marché non résidentiel. De plus, même si certains accès sont à la fois achetés par la clientèle résidentielle et non résidentielle (par exemple les accès analogiques), les caractéristiques associées à ces produits diffèrent fortement d'un marché à l'autre. Notamment, s'agissant des utilisateurs finals du marché non résidentiel, les commandes d'accès sont souvent centralisées, les dates de livraisons des commandes harmonisées et, en cas de conservation des numéros, celles-ci se font souvent par bloc de numéros. En outre, ces utilisateurs finals tendent à solliciter davantage de services associés ou avancés (présentation du nom, transfert d'appel, statistiques d'usage, etc.), et à acheter leurs accès *via* des appels d'offres (les processus d'achat sur les marchés résidentiels étant en général moins complexes). L'Autorité tient à souligner, toujours concernant les caractéristiques des usages sur les deux marchés de l'accès fixe identifiés, que les clients non résidentiels présentent une demande nettement supérieure en termes de qualité de service (disponibilité, temps de rétablissement, service après-vente, etc.), une interruption de services pouvant porter préjudice au fonctionnement d'une entreprise notamment en ce qui concerne la relation avec ses partenaires externes. Ces clients ont donc des réticences structurelles à migrer et particulièrement si une telle migration est accompagnée d'un changement de prestataire. Enfin, les profils d'usages diffèrent

⁹ Source : note explicative de la Commission sur sa recommandation en date du 17 décembre 2007. Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *Dans la recommandation initiale, une distinction avait été faite entre l'accès résidentiel et non résidentiel. Toutefois, jusqu'ici les analyses de marché, ainsi que les notifications en application de la directive cadre ont montré empiriquement que les termes contractuels de l'accès, dans la plupart des Etats membres, ne changent pas significativement et systématiquement entre l'accès résidentiel et non résidentiel. Généralement les opérateurs ne cherchent pas à classer les demandes en différentes catégories et ne comptabilisent pas si un service particulier d'accès est fourni à un client résidentiel ou non résidentiel, de sorte que, dans la pratique, collecter des données séparément pour les deux groupes de clients s'est souvent révélé difficile. Du point de vue de l'offre, dès lors que des produits similaires (en particulier les lignes d'accès RTC) sont souvent utilisés par des utilisateurs résidentiels et non résidentiels, les fournisseurs des clients non résidentiels pourraient généralement diversifier leurs offres pour les clients résidentiels, en cas d'augmentation des prix pour les clients résidentiels et vice versa. Sur ce fondement, la Commission propose, dans le projet de révision de la recommandation, de définir un marché unique d'accès bande-étroite pour les clientèles résidentielle et non résidentielle [...] ».*

¹⁰ Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *Les ARN peuvent toutefois décider, en fonction des circonstances nationales et en conformité avec les principes de droit de la concurrence, de segmenter ce marché là où cela serait approprié [...] ».*

sensiblement sur les deux marchés et les clients non résidentiels utilisent les services de communications électroniques principalement durant les heures et jours ouvrables, au contraire des résidentiels. Les offres de détail achetées par ces deux catégories de clients ne sont en conséquence pas identiques (mode de tarification, remises accordées, etc.).

Les besoins spécifiques des clients non résidentiels présentés *supra* ont un impact important sur la façon dont sont construites les offres sur ces deux marchés mais aussi sur la structure concurrentielle des marchés concernés. En particulier, l'Autorité note qu'en fonction de la clientèle adressée, les opérateurs proposent des offres tarifaires différentes. L'Autorité note plus généralement que les canaux de distribution et de commercialisation, et plus généralement les politiques commerciales (notamment la cible des offres) des opérateurs, sont distincts entre les deux clientèles : certains opérateurs sont d'ailleurs uniquement actifs sur le marché généraliste (Free) ou spécifique entreprises (Colt, Verizon, etc.). Certains petits clients non résidentiels, dont les usages sont particulièrement proches de ceux des clients résidentiels, peuvent toutefois opter pour des offres conçues pour les résidentiels, mais ce chevauchement entre les deux franges de clientèles identifiées reste marginal.

Enfin, la plus grande complexité des offres destinées au marché non résidentiel impose des contraintes particulières aux opérateurs désirant adresser ce marché. Ces derniers doivent par exemple être en mesure d'offrir des garanties de qualité de service adaptées aux besoins des clients non résidentiels (garanties de temps de rétablissement plus élevées que sur les marchés résidentiels) ou encore collaborer avec des installateurs et intégrateurs pour le déploiement des infrastructures d'accès. A titre illustratif, du fait de la plus grande complexité des offres destinées à la clientèle du marché non résidentiel (et notamment de la qualité de service à fournir), l'utilisation de l'offre VGAST a été plus rapide et répandue sur le marché résidentiel (dès 2007). Sur le marché non résidentiel, les opérateurs alternatifs ont estimé nécessaire de procéder au préalable à des expérimentations plus élaborées. Les ventes sur ce segment ne sont devenues significatives qu'à partir de 2008 mais tirent, depuis, la croissance du parc d'accès VGAST.

Au vu de ces éléments, l'Autorité estime justifié de segmenter les types de clientèle sur lesquels porte la délimitation des marchés et d'analyser la clientèle résidentielle d'une part, et la clientèle non résidentielle d'autre part.

I.2.2 Délimitation des marchés en termes géographiques

Après avoir délimité les marchés de détail de l'accès en termes de produits, il est nécessaire d'établir leur délimitation géographique.

Le groupe Orange est présent, tant pour les prestations de détail que pour les prestations de gros, sur un territoire comprenant la métropole, les départements d'outre-mer, et Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon. L'Autorité estime que les conditions de concurrence sont suffisamment proches en métropole, dans les départements d'outre-mer et à Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon pour les intégrer dans les mêmes marchés, dans la mesure où la présence et la pratique d'une politique commerciale, et tarifaire notamment, uniforme sur l'ensemble de ce territoire de l'opérateur Orange y structurent le jeu concurrentiel de manière suffisamment homogène.

Par conséquent, la délimitation géographique retenue dans la présente analyse pour les marchés de détail de l'accès correspond à la métropole, aux départements d'outre-mer, et aux collectivités territoriales de Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

I.2.3 Conclusion

La délimitation des marchés de détail de l'accès, pour la clientèle résidentielle d'une part, et pour la clientèle non résidentielle d'autre part, reste inchangée par rapport aux analyses effectuées par l'Autorité en 2005, 2008 et 2011. Ces marchés comprennent les produits d'accès utilisés principalement ou exclusivement pour l'accès au service téléphonique et incluant l'accès physique au réseau, sur l'ensemble du territoire d'analyse :

- le marché de détail de l'accès à un service téléphonique au public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle résidentielle. Ce marché est constitué des produits d'accès utilisés par la clientèle résidentielle principalement pour accéder à un service téléphonique au public ;
- le marché de détail de l'accès à un service téléphonique au public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle non résidentielle. Ce marché est constitué des produits d'accès utilisés par la clientèle non résidentielle principalement pour accéder à un service téléphonique au public.

I.3 Délimitation du marché de gros du départ d'appel en position déterminée

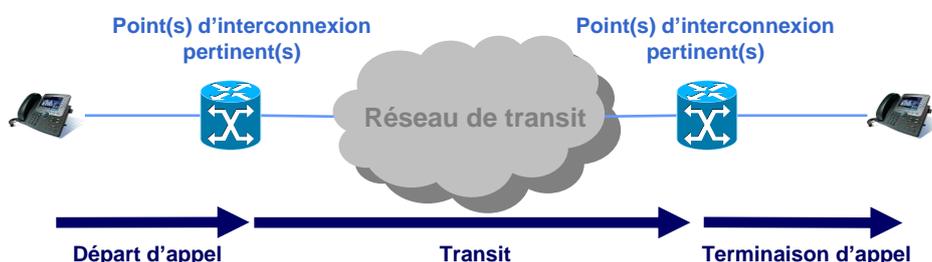
I.3.1 Préambule relatif aux architectures des réseaux

Le document « *Bilan et perspectives* » mis conjointement en consultation décrit les évolutions générales des architectures et des technologies utilisées par les opérateurs fixes. Cette partie se concentre plus précisément sur l'organisation de l'interconnexion.

I.3.1.1 Architecture des réseaux téléphoniques

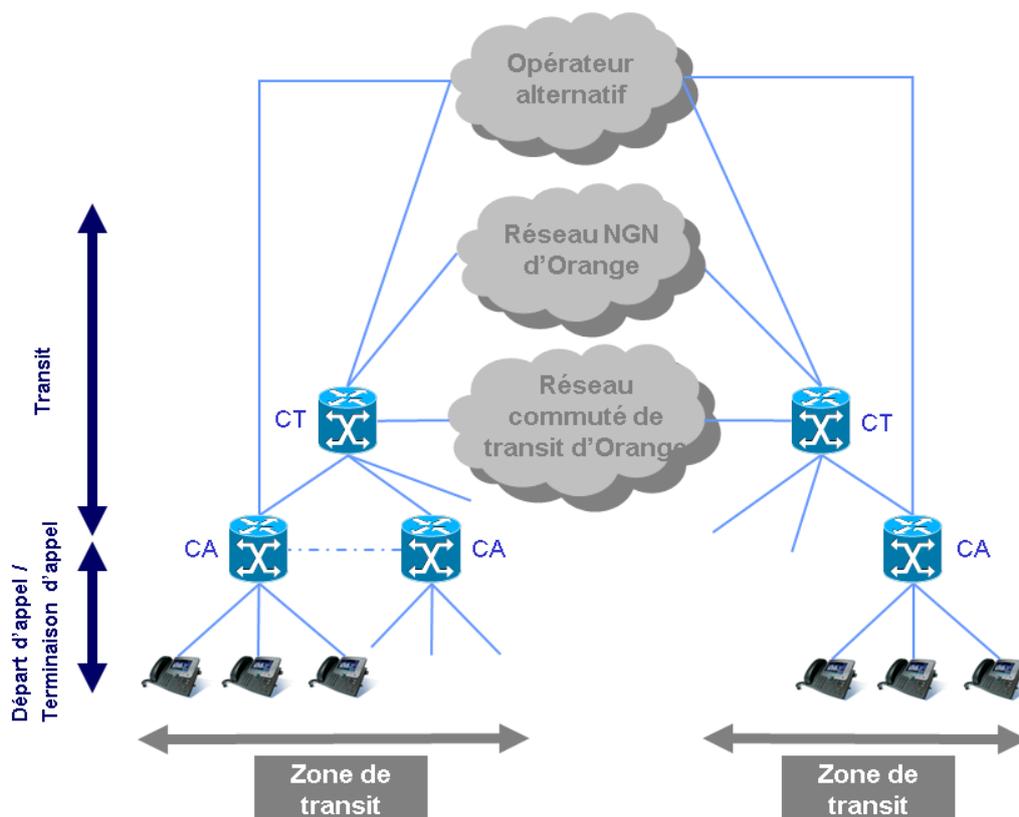
Le schéma ci-après présente l'architecture générique d'une communication téléphonique, qui est indépendante du type de réseau la supportant.

Figure 1 : Architecture générique d'une communication téléphonique



Deux principaux types de réseaux coexistent aujourd'hui, dont l'architecture est fondamentalement différente : les réseaux téléphoniques commutés, présentés sur la Figure 2 et expliqué dans ce qui suit, et les réseaux IP-NGN multiservices. Ces types de réseaux sont interconnectables, mais présentent des spécificités en termes d'architecture d'interconnexion.

Figure 2 : Architecture du réseau téléphonique commuté d'Orange



I.3.1.1.1 Cas des réseaux téléphoniques commutés

Le réseau historique d'Orange est un réseau téléphonique commuté RTC, représenté sur la figure 2. Celui-ci est organisé hiérarchiquement. En effet, compte tenu des structures de coûts des réseaux RTC et de la dimension locale d'une partie importante du trafic voix, le réseau RTC d'Orange 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).

Au niveau bas, les commutateurs raccordant les utilisateurs finals sont appelés « commutateurs d'abonnés » (CA) ou « commutateurs à autonomie d'acheminement » (CAA). Au niveau haut, un « commutateur de transit » (CT) raccorde plusieurs commutateurs d'abonnés et achemine le trafic qui leur est destiné ou qu'ils génèrent. La métropole est divisée en 18 zones de transit (ZT), comprenant chacune un commutateur de transit¹¹ auxquels sont connectés plusieurs commutateurs d'abonnés. Les réseaux commutés des autres opérateurs sont d'envergure moindre que celui d'Orange, et ne possèdent généralement qu'un seul niveau hiérarchique, pouvant assurer simultanément des fonctions de transit et de commutation.

I.3.1.1.2 Cas des réseaux « NGN »

Depuis plusieurs années, Orange a déployé en parallèle un « réseau de nouvelle génération » (NGN ou « Next Generation Networks » en anglais) multiservices, qui lui

¹¹ En pratique, une zone de transit comprend un ou plusieurs commutateurs de transit doublons, assurant la sécurité de l'acheminement du trafic géré par le commutateur de transit principal.

permet de proposer des services complémentaires aux services téléphoniques, comme l'accès à l'internet haut débit ou la télévision sur IP. Ce réseau permet également l'acheminement de la voix sur large bande dite VLB. Deux réseaux, RTC et IP-NGN, coexistent ainsi.

Les autres opérateurs ont également déployé des réseaux IP-NGN, qui présentent l'avantage de pouvoir transporter simultanément des flux de voix et de données à des débits importants, sur une unique infrastructure de transport utilisant le protocole IP (aussi appelés pour cette raison réseaux « *tout-IP* »). De plus, ces réseaux permettent de concentrer et de centraliser les équipements de gestion des appels. En effet, les équipements NGN gèrent généralement un plus grand nombre d'utilisateurs finals que les équipements de commutation et ne sont pas organisés de façon pyramidale, chaque équipement étant relié à un ou plusieurs autres équipements de même niveau. Les communications peuvent emprunter plusieurs routes différentes pour relier deux utilisateurs finals entre eux, de même que la signalisation d'une communication peut emprunter une route différente du contenu lui-même.

Les réseaux NGN peuvent servir comme réseaux de transit, y compris pour du trafic émis ou reçu par des clients raccordés au réseau téléphonique commuté. Dans ce cas, les appels passent par une passerelle TDM/IP qui convertit le trafic commuté en trafic IP. Pour les clients VLB – raccordés au réseau IP, des interconnexions IP-IP entre deux opérateurs NGN ont vu le jour en 2012, permettant de s'affranchir d'une double conversion IP/TDM/IP.

Les réseaux NGN acheminent depuis 2009 la majorité des communications émises par les clients finals, à partir d'accès large bande notamment. Ainsi en 2012, environ 71 % du trafic émis depuis les lignes fixes en France l'a été en VLB.

I.3.1.2 Architecture d'interconnexion

Pour s'interconnecter avec les autres réseaux et permettre à ses utilisateurs finals de joindre et d'être joints par les utilisateurs finals des autres réseaux, chaque opérateur doit mettre en place une architecture d'interconnexion.

Cette architecture d'interconnexion est généralement calquée sur l'architecture générale du réseau de l'opérateur, dans la mesure où chaque opérateur a intérêt à échanger les appels entrants et sortants de son réseau près de ses équipements de commutation et/ou de routage, dans un souci d'efficacité. L'architecture d'interconnexion la plus pertinente pour un réseau est généralement définie par l'opérateur de ce réseau et peut dépendre de la taille de son réseau, de la localisation géographique de ses clients et de la technologie utilisée dans le réseau. Elle dépend également des contraintes des opérateurs qui souhaitent s'interconnecter et peut évoluer selon les rapports bilatéraux entre opérateurs.

Jusqu'au deuxième cycle d'analyse de marché, achevé en 2011, l'interconnexion des réseaux était systématiquement réalisée en utilisant la technologie TDM. Les flux IP arrivant à un point d'interconnexion étaient convertis en flux TDM, préalablement à leur livraison à l'opérateur tiers.

Dans le cas d'Orange, l'interconnexion était principalement réalisée au niveau des CA (au nombre de 358, à fin 2013), aussi bien pour les prestations de départ d'appel que de terminaison d'appel.

Les opérateurs alternatifs, compte tenu de la diminution notable des coûts de transit dans les réseaux tout-IP, proposent en comparaison, pour ce type de réseaux, un nombre de points d'interconnexion pertinents considérablement réduit par rapport au réseau RTC d'Orange : généralement entre un et cinq points.

C'est pourquoi Orange a entamé une démarche de réduction significative de son nombre de points d'interconnexion pertinents. Une première modalité alternative a été proposée par Orange pour la livraison des appels depuis ou à destination de ses utilisateurs finals

qui accèdent au service téléphonique en VLB et qui utilisent des numéros non géographiques. Orange a ainsi mis en place une architecture d'interconnexion resserrée autour de 23 points d'interconnexion (PRV).

Puis, à la suite de travaux multilatéraux menés sous l'égide de l'ARCEP, Orange propose, depuis début 2013, une nouvelle modalité d'interconnexion en mode IP natif, limitée à 5 points redondés (dits points de raccordement NGN « PRN ») pour la terminaison du trafic sur sa boucle locale IP.

Aujourd'hui, cette solution étant opérationnelle pour le trafic de terminaison d'appel¹² entrant sur la boucle locale IP d'Orange, l'Autorité s'interroge sur l'opportunité de généraliser l'interconnexion en mode IP natif au trafic de départ d'appel livré par Orange dans l'optique d'une harmonisation de l'ensemble des points d'interconnexion pertinents et des modalités d'interconnexion¹³.

I.3.2 Délimitation du marché en termes de produits et de services

Le départ d'appel fixe désigne la prestation d'acheminement d'appels fournie par un opérateur d'acheminement d'appels en provenance des numéros fixes ouverts à l'interconnexion sur son réseau jusqu'au(x) point(s) d'interconnexion pertinent(s). Cette prestation permet aux opérateurs acheteurs d'établir, *via* l'interconnexion de leur réseau au réseau de l'opérateur vendeur, des communications téléphoniques au départ des utilisateurs finals d'un service téléphonique au public auxquels ces numéros ont été affectés. Par commodité, on dit de l'opérateur qui achète une telle prestation qu'il « *collecte* » les appels en provenance de ces numéros ou de ces utilisateurs finals. Cela signifie qu'il « *recupère* » le trafic pour en assurer l'acheminement ultérieur sur son propre réseau (ou éventuellement sur celui d'autres opérateurs auprès desquels il sollicite d'autres prestations de gros).

Les points d'interconnexion pertinents sont définis comme ceux en-deçà desquels seul cet opérateur, qui contrôle l'accès au service téléphonique des utilisateurs finals auxquels sont affectés lesdits numéros, peut acheminer de manière efficace les appels qu'ils ont émis.

L'Autorité démontre ci-après que les prestations de gros de départ d'appel produites selon différents modes techniques sont substituables (I.3.2.1.1), puis que l'origine des communications (résidentielle ou non résidentielle) ne délimite pas de marchés de gros distincts (I.3.2.1.2) et que les prestations connexes aux prestations de gros de départ d'appel sont incluses dans le même marché (I.3.2.1.3).

Elle s'attache enfin à établir que les prestations de gros de départ d'appel à destination de numéros SVA ne doivent pas être incluses dans le même marché (I.3.2.1.4), de même que les prestations couplant départ d'appel et transit (I.3.2.1.5).

I.3.2.1.1 Les prestations de gros de départ d'appel produites selon différents modes techniques sont substituables

Les opérateurs qui s'échangent aujourd'hui des prestations de gros d'acheminement de trafic se livrent ce trafic en mode commuté sur des interfaces d'interconnexion utilisant principalement des protocoles de signalisation de type « *signalisation sémaphore n° 7* »

¹² Cf. la décision n°2014-XXXX d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel voix fixe, mobile et SMS.

¹³ Plusieurs opérateurs ont ainsi formulé, par ailleurs, le souhait d'étendre l'interconnexion aux PRN aux appels à destination de la boucle locale RTC d'Orange.

(SS7). Avant livraison sur l'interface d'interconnexion, les opérateurs interconnectés acheminent le trafic sur leur réseau respectif.

Les produits inclus dans les marchés de gros analysés ici désignent des prestations d'acheminement de trafic offertes par certains opérateurs pour le compte d'autres opérateurs. Conformément au principe de neutralité technologique, les prestations commercialisées ne se définissent pas par le mode de production ou la technologie utilisée, mais par leur fonction et leurs caractéristiques visibles pour l'acheteur.

En particulier, le fait que le trafic soit transporté, avant livraison sur l'interface d'interconnexion, en mode commuté, en mode IP ou selon tout autre mode reste neutre sur la définition du produit du point de vue de l'acheteur, qui n'est d'ailleurs pas toujours en mesure de savoir quelle sera la technologie de transport utilisé par l'opérateur vendeur de la prestation. De fait, si les nouvelles prestations de gros basées sur des interfaces d'interconnexion SIP – en mode IP pur – aujourd'hui fonctionnelles pour le trafic de terminaison, venaient à être étendues au trafic de départ d'appel et que celles-ci permettaient aux opérateurs y ayant recours de proposer sur les marchés de détail des produits similaires à ceux qui s'appuient sur les prestations de gros existantes, ces prestations seraient de fait incluses dans les marchés pertinents correspondants.

1.3.2.1.2 Les prestations de gros d'acheminement de trafic issu des utilisateurs finals résidentiels et non résidentiels sont substituables

Si la structure de la demande des clients finals sur le marché de détail est différente pour les communications résidentielles et les communications non résidentielles, les deux types de prestations utilisent les mêmes éléments de réseau. Par conséquent, elles présentent un degré de substituabilité du côté de l'offre qui justifie leur inclusion dans un même marché de produits.

1.3.2.1.3 Les prestations connexes à la prestation de départ d'appel sont incluses dans le même marché

La prestation d'acheminement du trafic de départ d'appel n'est fournie qu'à condition d'avoir mis en place une interconnexion physique et logique des réseaux. Cette interconnexion nécessite le recours à différentes prestations connexes comme la création d'un faisceau, la location d'un espace de colocalisation, la sécurisation de l'interconnexion, etc. En particulier, les prestations d'accès aux sites d'interconnexion et de sécurisation du trafic sont essentielles pour la fourniture de la prestation d'acheminement du trafic.

Ces prestations connexes ne font sens que dans l'objectif de recourir aux prestations principales d'acheminement de trafic, et inversement, ces dernières ne sont pas réalisables sans ces prestations connexes. Par conséquent, le marché de gros d'acheminement du trafic de départ d'appel inclut les prestations connexes qui lui sont associées.

1.3.2.1.4 Les prestations de gros de départ d'appel à destination de numéros SVA ne doivent pas être incluses dans le même marché

Les prestations d'acheminement de trafic de départ d'appel permettent de fournir trois services de détail aval distincts :

- des communications interpersonnelles, *via* la sélection du transporteur ;
- l'accès à l'internet bas débit ;
- des communications à destination de numéros SVA.

L'Autorité estime que les prestations de gros d'acheminement de trafic de départ d'appel sous-jacentes aux deux premiers types de services de détail doivent être incluses dans

un même marché, notamment parce qu'elles utilisent les mêmes éléments du réseau RTC d'Orange (substituabilité du côté de l'offre).

En revanche, l'Autorité estime nécessaire de différencier le départ d'appel à destination de numéros SVA, au vu de ses caractéristiques structurelles, des autres prestations de départ d'appel. En particulier, contrairement aux départs d'appel de sélection du transporteur et d'accès à l'internet bas débit qui sont des produits spécifiques à la technologie RTC, et qui sont fournis exclusivement par Orange, le départ d'appel à destination de numéros SVA est fourni par tous les opérateurs départ (y compris au départ des accès mobiles), aussi bien en VLB que sur RTC. De plus, la chaîne de valeur qui s'est structurée autour de cette prestation (services à valeur ajoutée téléphoniques) diffère fortement de celles qui se sont structurées autour des deux autres (communications interpersonnelles, d'une part, et accès à l'internet bas débit, d'autre part).

De surcroît, comme démontré plus loin au II.3.2, le troisième critère de caractérisation de la pertinence d'un marché pour une régulation *ex ante* n'est pas rempli dans le cas du départ d'appel à destination de numéros SVA. Il apparaît ainsi que le départ d'appel à destination des numéros SVA ne doit pas être inclus dans le marché de gros du départ d'appel en position déterminée.

1.3.2.1.5 Les prestations couplant départ d'appel et transit ne doivent pas être incluses dans le même marché

Le service de départ d'appel considéré ici est associé à plusieurs services de détail : les communications voix au départ des postes téléphoniques en position déterminée, qu'elles soient à destination des fixes (nationales ou internationales) ou à destination des mobiles (nationales ou internationales) et les communications vers internet (accès bas débit). L'Autorité a déjà montré que les prestations de gros sous-jacentes à ces différents trafics sont substituables sur les marchés de gros.

Un opérateur B devant collecter un appel au départ d'un numéro d'un opérateur fixe A pourrait théoriquement solliciter une prestation de départ d'appel en plusieurs points d'interconnexion, de niveau hiérarchique plus ou moins élevé dans le réseau, le cas échéant.

En particulier, pour collecter du trafic au départ d'un utilisateur final appelant dont l'accès au service téléphonique est contrôlé par l'opérateur A, l'opérateur B a le choix entre :

- l'offre d'interconnexion de l'opérateur A, au niveau d'un point d'interconnexion pertinent du réseau de l'opérateur A ;
- l'offre d'interconnexion de l'opérateur A ou d'un opérateur tiers, au niveau d'un autre point d'interconnexion du réseau de l'opérateur A.

L'Autorité considère que la deuxième offre inclut une prestation complémentaire de transit entre le point d'interconnexion pertinent du réseau de l'opérateur de départ et un autre point d'interconnexion de son réseau. Or, les opérateurs acheteurs de départ d'appel sont *a priori* en mesure de connaître, soit au regard de la localisation du numéro appelant, soit par une information fournie par l'opérateur appelant, le point d'interconnexion techniquement et économiquement le plus pertinent offert par l'opérateur départ sur lequel collecter l'appel en provenance dudit numéro. Ils peuvent par conséquent choisir de s'interconnecter directement à cet équipement, ou de collecter plutôt l'appel à un niveau supérieur ou simplement à un autre équipement d'interconnexion, sollicitant par là même une prestation complémentaire de transit.

L'Autorité estime que les offres de départ d'appel incluant le transit ne peuvent être considérées comme des substituts au départ d'appel vendu au niveau des éléments de commutation ou de routage les plus pertinents pour l'interconnexion et qu'elles offrent seulement un couplage entre deux prestations de deux marchés distincts, à savoir le marché du départ d'appel et le marché du transit. La pertinence de ce choix de

délimitation entre les marchés du départ d'appel et du transit s'explique principalement par le fait que le départ d'appel, au contraire du transit, ne peut être fourni que par l'opérateur contrôlant l'accès à l'utilisateur final appelant, ainsi que par les différences significatives de niveaux tarifaires entre les prestations de départ d'appel et les prestations de transit incluant le départ d'appel.

Par conséquent, les offres couplant départ d'appel et transit (redirection du trafic par l'opérateur départ entre le point d'interconnexion utilisé par l'opérateur acheteur et le point d'interconnexion pertinent) seront réputées comme n'appartenant pas au marché pertinent des offres se limitant au départ d'appel.

I.3.3 Délimitation du marché en termes géographiques

L'Autorité estime que les conditions concurrentielles de fourniture du départ d'appel en position déterminée sont homogènes sur l'ensemble du territoire d'analyse.

L'Autorité considère donc que le marché géographique du départ d'appel en position déterminée correspond au territoire d'analyse, à savoir la métropole, les départements d'outre-mer et les collectivités d'outre-mer de Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-et-Miquelon.

I.3.4 Conclusion

L'Autorité identifie donc le marché du départ d'appel en position déterminée comme étant le marché de gros sur le territoire d'analyse des prestations nécessaires à l'acheminement d'appels en provenance des numéros fixes ouverts à l'interconnexion sur son réseau jusqu'au(x) point(s) d'interconnexion pertinent(s), en dehors des appels à destination de numéros SVA. Les points d'interconnexion pertinents sont définis comme ceux en-deçà desquels seul cet opérateur, qui contrôle l'accès au service téléphonique des utilisateurs finals auxquels sont affectés lesdits numéros, peut acheminer de manière efficace les appels qu'ils ont émis.

Question 1 : Les acteurs du secteur sont invités à formuler leurs observations sur la délimitation des marchés proposée par l'Autorité.

II Pertinence des marchés pour une régulation *ex ante*

II.1 Introduction sur la pertinence des marchés

L'article L. 37-1 du CPCE dispose que l'Autorité doit déterminer les marchés du secteur des communications électroniques pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante* sur ces marchés, « *au regard notamment des obstacles au développement d'une concurrence effective* ». Pour estimer le caractère pertinent d'un marché, il revient à l'Autorité de mener une analyse concurrentielle de ce marché.

Les analyses concurrentielles relatives aux différents marchés du secteur des communications électroniques doivent s'inspirer des travaux menés, au niveau européen, par la Commission.

En premier lieu, la Commission européenne a adopté, à ce jour, deux recommandations portant sur les « *marchés pertinents* » du secteur des communications électroniques. La première d'entre elles, en 2003, définissait une liste de 18 marchés susceptibles d'être pertinents pour une régulation sectorielle. En 2007, une nouvelle recommandation « *marchés pertinents* » a ramené à 7 le nombre de marchés de cette liste. L'Autorité a tenu le plus grand compte de ces documents dans l'élaboration de son analyse de marché.

En second lieu, en application de ces directives susvisées, des « *lignes directrices* » relatives au processus d'analyse de marché ont été publiées par la Commission européenne.

Pour définir les marchés de la téléphonie fixe pouvant être considérés pertinents pour une régulation sectorielle, les recommandations « *marchés pertinents* » de 2003 et de 2007 de la Commission européenne préconisaient de démontrer la présence de 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.

L'Autorité considère, conformément au paragraphe 36 des lignes directrices de la Commission européenne susvisées, que, s'agissant d'un marché recensé par la Commission européenne, il ne lui est pas nécessaire de démontrer à nouveau les éléments qui ont déjà été pris en compte par la Commission européenne dans sa recommandation « *marchés pertinents* » et sur lesquels l'Autorité porte la même appréciation. La note explicative de la Commission portant sur sa recommandation « *marchés pertinents* » révisée précise en effet : « [...] *for those markets listed, the Recommendation creates a presumption for the NRA that the three criteria are met and therefore NRAs do not need to reconsider the three criteria.* [...] »¹⁴.

Toutefois, conformément à l'article L. 37-1 du CPCE, elle s'attachera, dans le cadre de la présente analyse, à démontrer les obstacles au développement effectif de la concurrence.

¹⁴ Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *pour les marchés listés, la recommandation présume pour les ARN que les trois critères sont remplis, si bien que les ARN n'ont pas besoin de réexaminer les trois critères.* [...] »

II.2 Pertinence des marchés de détail de l'accès

II.2.1 Dans la recommandation révisée de la Commission européenne

Le marché de détail de l'accès figure dans la recommandation « *marchés pertinents* » révisée du 17 décembre 2007 en tant que marché susceptible d'être régulé *ex ante*. Dans sa recommandation, la Commission européenne estime que la seule régulation de gros pouvant influencer sur le contexte concurrentiel de ce marché de détail est la régulation des infrastructures d'accès, notamment le dégroupage. Or, en pratique, aucun opérateur en France (pas même l'opérateur historique) ne s'appuie sur l'offre de dégroupage pour proposer des services principalement téléphoniques, particulièrement en raison de l'absence d'un modèle économique viable pour cela. La régulation appliquée sur les infrastructures ne permet ainsi pas de supprimer les barrières à l'entrée importantes et durables existant sur le marché de l'accès au service téléphonique, qui est donc susceptible d'être régulé *ex ante*.

Dans la note explicative de sa recommandation révisée sur les marchés pertinents, la Commission européenne explique ainsi : « [...] *Regarding retail access to the public telephone network at a fixed location, the only wholesale regulation that could impact on competition in this market is the regulation of the wholesale infrastructure access market, which enables new entrants to provide narrowband access services to retail customers. However, exploiting wholesale infrastructure access requires time and significant investments, a large portion of which are sunk. Moreover, new entrants in principle do not lease infrastructure access to provide narrowband access only. Wholesale infrastructure access therefore does not remove the high and non-transitory barriers to enter the retail access market at a fixed location, nor does it make this market tend towards effective competition. Even in combination with the development of other infrastructures such as cable or fibre-to-the-home etc., such a tendency is not observed yet at the European level. Therefore, even in the presence of wholesale regulation, the retail market for access to the public telephone network at a fixed location remains susceptible to ex ante regulation. [...]* »¹⁵

Dès lors que le marché de détail de l'accès fait partie des marchés pertinents de la recommandation révisée de la Commission européenne, l'Autorité n'est plus tenue de démontrer sa pertinence pour une régulation *ex ante*. L'Autorité montre néanmoins dans la partie suivante que l'analyse de la Commission européenne s'applique bien au cas français et que, comme imposé par l'article L.37-1 du CPCE, l'analyse des obstacles au développement d'une concurrence effective confirme sa pertinence.

II.2.2 Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

Orange continue à bénéficier en France d'une part de marché de détail très élevée sur les accès au service téléphonique, sur les segments résidentiel et non résidentiel.

¹⁵ Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *Concernant le marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée, la seule régulation de gros pouvant influencer sur la situation concurrentielle de ce marché est la régulation de gros des infrastructures d'accès, qui permet aux nouveaux entrants de fournir des services d'accès bande étroite aux clients de détail. Cependant, l'exploitation de l'accès aux infrastructures de gros exige du temps et des investissements considérables, dont une grande partie est fixe. En outre, les nouveaux entrants ne louent pas uniquement l'accès à l'infrastructure pour fournir un accès bande étroite. L'accès à l'infrastructure de gros ne supprime pas les barrières à l'entrée élevées et non provisoires sur le marché de détail de l'accès en position déterminée, et ne permet pas de faire évoluer ce marché vers une situation de concurrence effective. Même en combinaison avec le développement d'autres infrastructures comme le câble ou la fibre optique, une telle tendance n'est pas encore observée à l'échelle européenne. Par conséquent, y compris en présence d'une régulation de gros, le marché de détail de l'accès en position déterminée est susceptible d'être régulé ex ante. [...]* »

Pour la clientèle résidentielle, les opérateurs alternatifs ont pu développer des offres d'accès concurrentes grâce aux offres d'accès haut et très haut débit, d'une part, et à la vente en gros de l'accès au service téléphonique, d'autre part. Mais les offres téléphoniques reposant sur les offres d'accès haut et très haut débit sont des offres multiservices, dont l'usage principal ne se limite pas à la téléphonie et qui ne font donc pas partie du marché de l'accès résidentiel délimité dans la partie I.2. Actuellement, les seules offres d'accès au service téléphonique alternatives sont donc celles reposant sur l'offre de VGAST d'Orange. Comme détaillé dans la partie suivante, la part de marché en parc d'Orange sur le marché résidentiel de l'accès (principalement téléphonique) était à fin 2012 proche de 95 %. Sans prise en compte des offres basées sur la VGAST, cette part de marché égale 100 %. Les déploiements actuels de boucle locale en fibre optique par les opérateurs alternatifs pourraient permettre à ces opérateurs d'augmenter leur part de marché de l'accès ; toutefois, il n'est pas évident que ce nouveau type de boucle locale leur permette de proposer des offres d'accès principalement téléphonique compétitives compte tenu de l'extension encore limitée et des coûts de déploiement à amortir de cette boucle locale.

Pour la clientèle non résidentielle, les opérateurs alternatifs bénéficient d'une option de fourniture supplémentaire, reposant sur l'utilisation de produits de gros de services de capacité du segment terminal, à interface traditionnelle ou alternative. Elle permet de desservir les sites dont les besoins en nombre de canaux dépassent 6 à 8 canaux sur un même accès, dans des conditions économiques viables. Comme détaillé dans la partie suivante, la part de marché en parc d'Orange sur le marché de l'accès non résidentiel (principalement téléphonique) est, de ce fait, inférieure à fin 2012 à celle observée sur le marché résidentiel : elle atteint 83 %. Cette part de marché est proche de 95 % sans prise en compte des offres de détail reposant sur la VGAST.

Les marchés de détail de l'accès ne connaissent donc pas encore une situation de concurrence effective. En outre, la régulation appliquée sur les marchés de gros et pouvant influencer sur cette situation concurrentielle (dégrouper, services de capacité, etc.) ne suffit pas à permettre à elle seule, et à un horizon raisonnable, l'avènement d'un contexte de concurrence effective. Ces solutions, qui supposent des investissements importants, ne permettent pas aux opérateurs alternatifs de concurrencer Orange sur tous les segments de marché. Pour les clients résidentiels, les opérateurs alternatifs ne proposent ainsi que des offres couplées, destinées aux clients les plus demandeurs de services de communications électroniques. Sur les marchés non résidentiels, ils ne sont en mesure de raccorder que les sites clients présentant de forts besoins en nombre de canaux ou situés dans les zones les plus denses du territoire. Il ressort donc que les seuls remèdes imposés au titre de la régulation des marchés de gros du haut et très haut débit¹⁶ ne suffisent pas à supprimer d'importantes barrières à l'entrée sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique résidentiel et non résidentiels et qu'il demeure, malgré leur existence, d'importants obstacles au développement d'une situation de concurrence effective. Le seul droit de la concurrence apparaît donc insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence structurels existant sur ce marché.

En conséquence, les marchés de détail de l'accès au service téléphonique sont considérés pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante*.

¹⁶ Ces remèdes ne comprennent pas la vente en gros de l'accès au service téléphonique ni la sélection du transporteur.

II.3 Pertinence du marché de gros du départ d'appel

II.3.1 Dans la recommandation révisée de la Commission européenne

Le marché du départ d'appel en position déterminée figure dans la recommandation « *marchés pertinents* » révisée du 17 décembre 2007 en tant que marché susceptible d'être régulé *ex ante*.

Dans sa recommandation, la Commission européenne estime que l'alternative à l'achat d'une prestation de départ d'appel réside dans l'établissement d'un réseau d'accès alternatif ou l'achat ou la location d'un réseau d'accès existant. La Commission européenne relève que ces deux alternatives demandent un temps et des investissements considérables, dont une large proportion est irrécupérable¹⁷. La Commission européenne estime donc que le marché du départ d'appel fixe présente des barrières à l'entrée élevées et durables et est pertinent pour une régulation *ex ante*.

Dès lors que le marché du départ d'appel en position déterminée fait partie des marchés pertinents de la recommandation révisée de la Commission européenne, l'Autorité n'est plus tenue de démontrer sa pertinence pour une régulation *ex ante*. L'Autorité montre néanmoins ci-après que l'analyse de la Commission européenne s'applique bien au cas français et que, comme imposée par l'article L. 37-1 du CPCE, l'analyse des obstacles au développement d'une concurrence effective confirme sa pertinence.

II.3.2 Cas particulier du départ d'appel à destination de numéros SVA

Chaque opérateur départ détient, structurellement, un monopole sur la fourniture du départ d'appel à destination de numéros SVA au départ des accès téléphoniques de ses clients. A ce titre, constatant notamment des « *difficultés pour contracter* » un accès et des conditions de reversement satisfaisantes entre les éditeurs de services (potentiellement *via* leur opérateur de collecte) et les opérateurs départ, l'Autorité a adopté la décision symétrique n° 2007-0213, qui prévoit notamment :

- article 2 : « tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros accessibles par ces utilisateurs. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires [...] » ;
- article 3 : « tout opérateur contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination des numéros, dans des conditions objectives et non discriminatoires ».

Ces dispositions sont apparues suffisantes pour permettre, depuis lors, à une concurrence effective de se développer sur le marché. Il apparaît à ce titre que le troisième critère (efficacité insuffisante du droit de la concurrence) listé par la

¹⁷ « [...] *One direct alternative to the purchase of call origination is to establish an access network (cable, fibre, wireless connection etc.) to the end-user location. Another alternative is to purchase or lease an established network connection to the end-user location (for example through local loop unbundling). Both alternatives entail considerable time and investments, a large proportion of which are sunk. [...]* » Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *Une alternative directe à l'achat d'une prestation de départ d'appel réside dans l'établissement d'un réseau d'accès alternatif (câble, fibre, connexion sans fil, etc.) jusqu'à l'utilisateur final. Une autre solution serait l'achat ou la location d'un réseau d'accès existant jusqu'à l'utilisateur final (par exemple à travers le dégroupage de la boucle locale). Les deux alternatives impliquent un temps et des investissements considérables, dont une large proportion est irrécupérable [...]* ».

Commission européenne dans ses Recommandations « *marchés pertinents* » de 2003 et 2007 n'est pas rempli.

C'est pourquoi le départ d'appel à destination de numéros SVA a été exclu du périmètre du marché de gros du départ d'appel en position déterminée au I.3.

II.3.3 Obstacles au développement d'une concurrence effective en France

L'Autorité considère que l'analyse du marché du départ d'appel fixe présentée par la Commission européenne dans sa recommandation révisée est pertinente dans le contexte français. En particulier, il convient de constater que la fourniture de la prestation de départ d'appel repose sur le contrôle d'un réseau en propre. En pratique aujourd'hui, cela signifie pour un opérateur alternatif essentiellement d'avoir recours à l'infrastructure de la boucle locale de l'opérateur historique, *via* les offres de gros passives, dans la mesure où celle-ci constitue une facilité essentielle qu'il est très difficile, techniquement et économiquement, de dupliquer. La location même de la boucle locale d'Orange (*via* le dégroupage notamment) demande des investissements importants pour les opérateurs sans leur permettre de bénéficier des mêmes économies d'échelle et de densité que celles dont bénéficie l'opérateur historique.

Ce marché présente donc de fortes barrières à l'entrée. Elles ont nécessairement pour effet, en l'absence de régulation *ex ante*, d'empêcher le développement d'une concurrence effective à l'horizon de la présente analyse, dans la mesure où Orange dispose du réseau historique le plus capillaire sur le territoire d'analyse, qui rend l'accès aux clients qu'il raccorde indispensable pour l'activité de tout opérateur de communications électroniques.

Pour ce marché, la régulation sectorielle *ex ante* dispose d'outils adaptés, comme notamment les obligations d'accès, les obligations tarifaires ou encore la mise en place et le suivi d'obligations comptables. Elle est nécessaire pour qu'une concurrence pérenne puisse se développer sur un terme suffisamment long. Le seul droit de la concurrence apparaît comme insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence structurels existant sur ce marché.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments et en application de l'article L. 37-1 du CPCE, l'Autorité considère que le marché du départ d'appel en position déterminée tels que défini ci-dessus doit être déclaré pertinent pour la régulation sectorielle *ex ante* des communications électroniques.

Question 2 : Les acteurs du secteur sont invités à formuler leurs observations sur l'analyse et les conclusions de l'Autorité quant à la pertinence des marchés visés pour une régulation *ex ante* et, plus particulièrement, sur l'exclusion du départ d'appel à destination de numéros SVA du périmètre du marché de gros du départ d'appel en position déterminée.

III Influence significative

L'analyse d'un marché pertinent permet d'évaluer le niveau de développement de la concurrence et d'identifier les éventuels opérateurs y disposant d'une influence significative, c'est-à-dire se trouvant dans une situation équivalente à une position dominante au sens du droit de la concurrence.

III.1 Introduction à l'analyse de l'influence significative sur les marchés pertinents

Aux termes de l'article L. 37-1 du CPCE, « est réputé exercer une influence significative sur un marché du secteur des communications électroniques tout opérateur qui, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, se trouve dans une position équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs ». L'analyse des marchés pertinents permet d'identifier les situations d'influence significative.

L'observation des parts de marché des acteurs constitue la première étape de l'analyse de l'existence d'une influence significative. Concernant les parts de marchés, la Commission européenne identifie trois chiffres-clés :

- au-delà de 40 % de part de marché, il est peu probable qu'une entreprise ne soit pas en situation d'exercer une influence significative ;
- une présence supérieure à 50 % du marché « suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante » ;
- une entreprise ayant au contraire moins de 25 % de part de marché est peu susceptible de se révéler puissante, même si cela n'est pas totalement exclu.

L'analyse des parts de marché, même prospective, ne suffit pas à démontrer l'exercice d'une éventuelle influence significative des acteurs présents sur un marché. Pour une analyse complète du développement de la concurrence sur les marchés pertinents, les « lignes directrices » recommandent en effet de « procéder à une analyse approfondie et exhaustive des caractéristiques économiques du marché pertinent avant de conclure à l'existence d'une puissance sur le marché ». A cet égard, la Commission européenne recommande d'utiliser notamment les critères suivants :

- le contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer ;
- les avancées ou la supériorité technologiques ;
- l'absence ou la faible présence de contre-pouvoir des acheteurs ;
- l'accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières ;
- la diversification des produits et/ou des services ;
- la présence d'économies d'échelle et de gamme ;
- l'intégration verticale ;
- l'existence d'un réseau de distribution et de vente très développé ;
- l'absence de concurrence potentielle ;
- des entraves à l'expansion.

III.2 Influence significative d'Orange sur les marchés de détail de l'accès

L'Autorité a défini deux marchés de détail pertinents pour une régulation *ex ante* : les marchés de détail de l'accès au service téléphonique résidentiel, d'une part, et non résidentiel, d'autre part. Sur chacun de ces deux marchés, l'Autorité avait démontré en 2005, en 2008, puis en 2011, qu'Orange exerçait une influence significative. Dans cette partie, l'Autorité analyse la nouvelle situation concurrentielle en vigueur sur les marchés de l'accès. Elle analyse dans un premier temps les parts de marché (III.2.1), puis prend en compte des éléments concurrentiels qualitatifs (III.2.2), avant de conclure sur l'influence significative d'Orange (III.2.2.3).

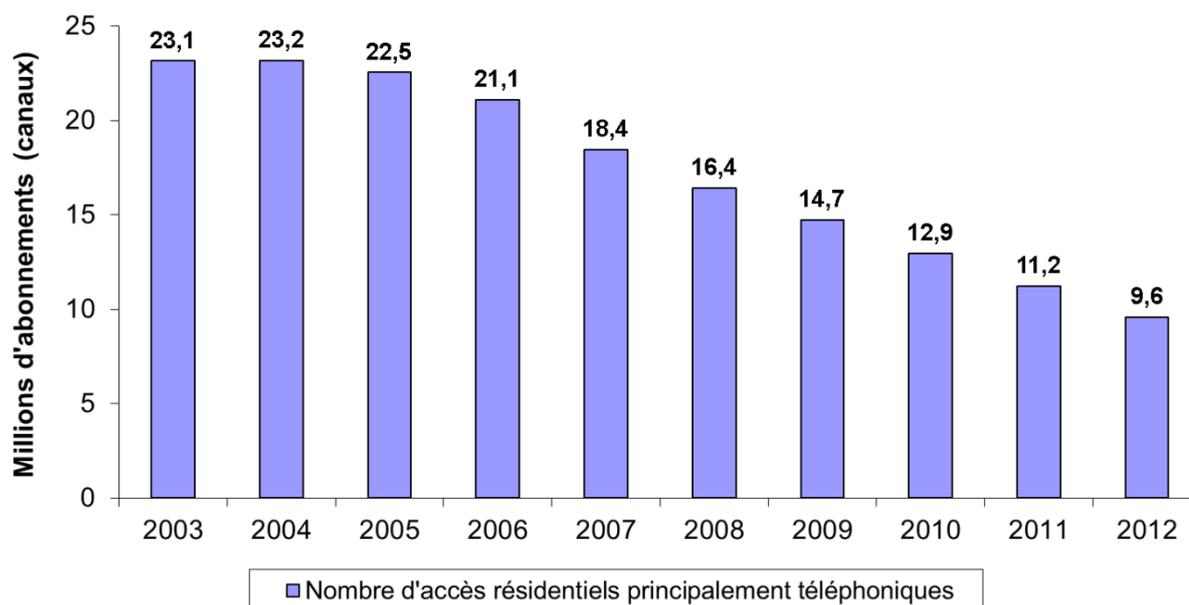
III.2.1 En termes de parts de marché

III.2.1.1 Taille des marchés pertinents de l'accès

III.2.1.1.1 *La taille du marché pertinent de l'accès résidentiel*

Le nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés à la téléphonie décroît du fait notamment du passage de certains usagers vers des offres de type multiservices, en dégroupage total ou ADSL nu. Celui-ci a baissé de 22,5 millions d'accès à 9,2 millions d'accès entre 2005 et 2012, soit d'environ 12 % par an sur sept ans.

Figure 3 : Evolution du nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique

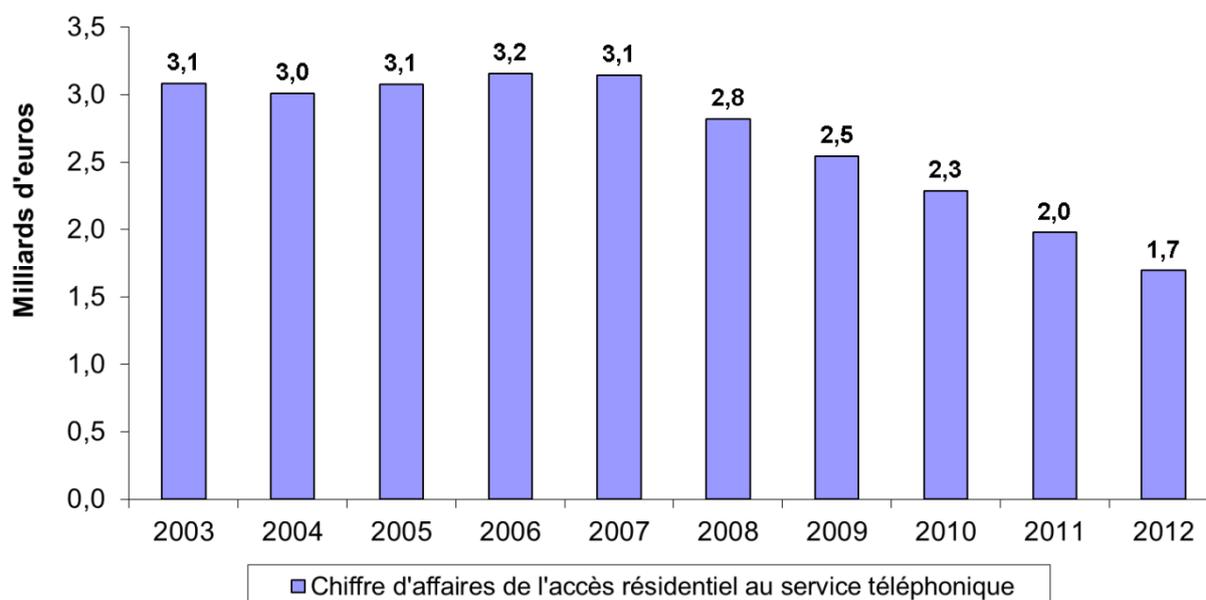


Le chiffre d'affaires associé à ces accès résidentiels est également en repli, mais avec un décalage temporel dû principalement aux hausses successives appliquées par Orange au montant mensuel de son abonnement principal entre 2005 et 2007. Celui-ci a en effet été augmenté trois fois d'un euro TTC, en mars 2005, puis en juillet 2006 et enfin en

juillet 2007. Les dernières hausses de ce tarif (0,9 € TTC / mois puis 0,06 € TTC / mois) remontent aux mois de juin 2013 et janvier 2014¹⁸.

Le chiffre d'affaires de l'accès résidentiel principalement téléphonique est ainsi resté pratiquement stable entre 2003 et 2007. En revanche, depuis 2007, celui-ci décroît au rythme du nombre d'accès correspondants : -12 % par an entre 2007 et 2012.

Figure 4 : Evolution du chiffre d'affaires associé aux accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique



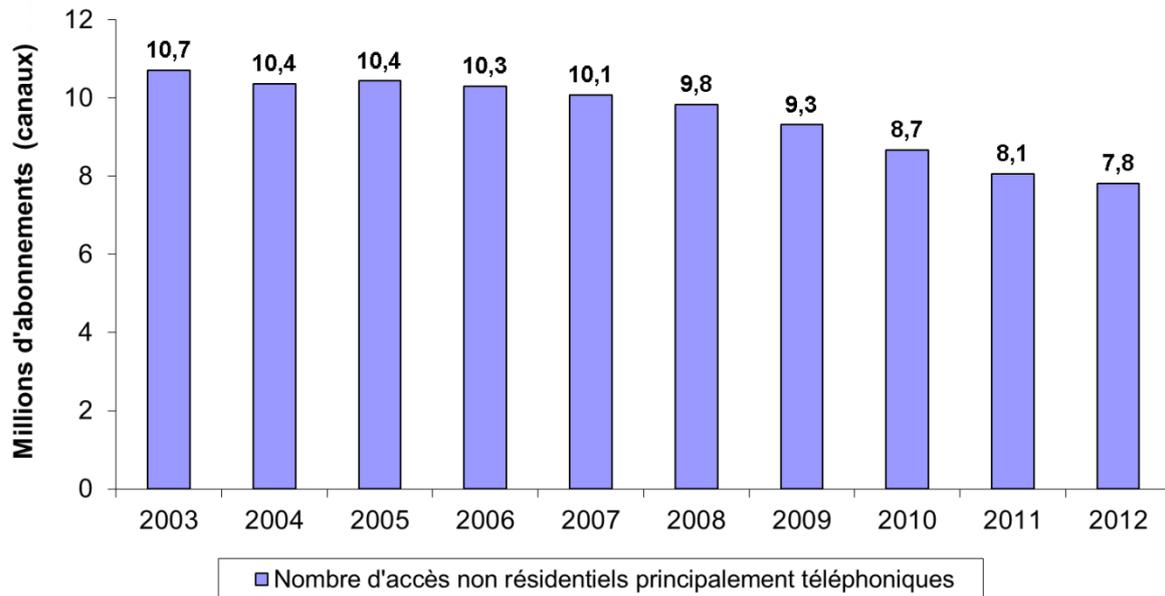
III.2.1.1.2 La taille du marché pertinent de l'accès non résidentiel

La taille du marché non résidentiel est mesurée en nombre de canaux dédiés à la voix. Un accès analogique correspond à un canal, tandis que les accès numériques de base et primaires correspondent respectivement à 2 canaux et 30 canaux au maximum.

Le nombre de canaux téléphoniques non résidentiels est en diminution depuis 2003, pour deux raisons principales. La première, bien que moins marquée que sur le marché résidentiel, est le développement de la VLB au détriment des accès classiques principalement téléphoniques. La seconde est l'adéquation croissante des offres multiservices résidentielles aux besoins du bas de marché non résidentiel (professionnels et TPE), qui conduit à une désaffection des offres non résidentielles par ce segment de clientèle.

¹⁸ Effet par conséquent non observable sur le graphique.

Figure 5 : Evolution du nombre d'accès non résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique



III.2.1.2 Fonctionnement des marchés pertinents de l'accès

Les marchés pertinents de détail de l'accès principalement téléphonique, résidentiel et non résidentiel, ont été définis dans la partie I.2.1 comme comprenant l'ensemble des accès dédiés exclusivement ou principalement à la téléphonie.

III.2.1.2.1 Sur le segment résidentiel

Sur le marché résidentiel, une partie des offres de communications téléphoniques des opérateurs alternatifs est fondée sur la sélection du transporteur ou la vente en gros de l'accès au service téléphonique. La plupart des autres offres de téléphonie résidentielles sont des offres de VLB fondées sur l'achat de dégroupage total, de dégroupage partiel, d'ADSL nu par l'opérateur alternatif ou encore *via* le raccordement en fibre optique de l'opérateur. Enfin, quelques petits acteurs proposent d'autres types d'offres (par exemple sur des accès WiMAX), mais sur des parcs de taille négligeable en comparaison.

Les offres de sélection de transporteur ne constituent pas des offres d'accès puisqu'elles ne sont accessibles qu'aux usagers achetant par ailleurs un accès téléphonique auprès d'Orange.

La VGAST permet en revanche aux opérateurs de commercialiser des offres couplant accès et communications qui constituent en cela des offres concurrentes des offres d'accès d'Orange. Techniquement toutefois, en VGAST, l'accès continue à être géré par Orange. Pour mettre en œuvre des offres reposant sur la VGAST, les opérateurs ne sont pas tenus de déployer des infrastructures mais doivent bénéficier d'une interconnexion avec l'opérateur historique. Dès lors, si cette offre de gros disparaissait, les opérateurs l'ayant mise en œuvre ne seraient plus en mesure de commercialiser d'offres d'accès auprès de leur clientèle finale. Par ailleurs, la création et la commercialisation de la VGAST ayant été imposées à Orange au titre de la régulation des marchés de détail dans le cadre des précédentes analyses des marchés de la téléphonie, il convient d'analyser les parts de marché sans prise en compte de la VGAST et des offres de détail sous-jacentes. Cette approche est en cohérence avec la « *modified greenfield approach* » présentée par la Commission européenne dans sa recommandation « *marchés pertinents* » révisée.

III.2.1.2.2 Sur le segment non résidentiel

L'offre est bien plus variée sur le segment non résidentiel. Il est donc plus complexe de définir une liste d'offres ou de catégories d'offres. Comme sur le marché résidentiel, de nombreuses offres alternatives sont, bien qu'en décroissance, fondées sur la sélection du transporteur et la VGAST analogique et numérique. D'autres sont basées sur l'achat d'offres de gros telles que le dégroupage, DSLE ou des services de capacité. Enfin, certains opérateurs alternatifs raccordent leurs clients en propre, en fibre optique dans la grande majorité des cas.

Comme expliqué dans la partie précédente, la sélection du transporteur ne permet pas d'offrir l'accès ; quant à la VGAST, si elle permet la commercialisation de l'accès par les opérateurs alternatifs, elle n'est cependant pas à prendre en compte pour l'analyse de l'influence significative.

Il convient en revanche de considérer les offres des opérateurs alternatifs reposant sur l'achat de dégroupage, de services de capacité dans la mesure où les offres de gros en question ont été mises en place sur des marchés amont. Il s'agit là encore de l'approche recommandée par la Commission européenne : « [...] *In general, the market to be analysed first is that market which is most upstream in the vertical supply chain. Taking into account the ex ante regulation imposed on that market (if any), an assessment should be made as to whether there still is SMP on a forward-looking basis on the related downstream market(s). This methodology has become known as the "modified greenfield approach". Thus the NRA should work its way along the vertical supply chain until it reaches the stage of the retail market(s). A downstream market should only be subject to direct regulation if competition on that downstream market still exhibits SMP in the presence of wholesale regulation on the related upstream market(s).* [...] »¹⁹

Parmi les offres commercialisées par les opérateurs alternatifs auprès de la clientèle non résidentielle et s'appuyant sur une offre de gros haut ou très haut débit, une offre de gros de service de capacité ou *via* un raccordement en propre, seules font partie du marché pertinent de l'accès celles dont l'usage principal se limite à la téléphonie. L'offre étant très diversifiée, notamment sur le haut de marché où les offres sur mesure sont courantes, l'analyse quantitative du marché est rendue particulièrement complexe.

III.2.1.2.3 Liste des opérateurs d'accès résidentiel et non résidentiel

Les principaux acteurs présents sur le marché pertinent de l'accès résidentiel sont :

- Orange ;
- SFR ;
- ACN ;
- Outremer Telecom.

A la connaissance de l'Autorité, SFR, ACN et Outremer Telecom ne proposent des offres relevant du marché pertinent de l'accès résidentiel que *via* la VGAST.

¹⁹ Source : note explicative de la Commission sur sa recommandation du 17 décembre 2007. Traduction de courtoisie proposée par l'Autorité : « [...] *En général, le premier marché devant être analysé est celui qui se situe le plus en amont dans la chaîne de valeur. En tenant compte de la régulation ex ante imposée sur ce marché (le cas échéant), une évaluation prévisionnelle doit être réalisée pour analyser si un opérateur continue d'exercer une influence significative sur le(s) marché(s) aval correspondant(s). Cette méthodologie est plus connue sous le terme de "modified greenfield approach". Ainsi, les ARN doivent procéder étape par étape le long de la chaîne de valeur jusqu'à atteindre le(s) marché(s) de détail. Un marché aval ne doit être régulé que si un opérateur est réputé exercer une puissance significative sur ce marché, en présence d'une régulation de gros sur le(s) marché(s) amont correspondant(s).* [...] »

Les principaux acteurs présents sur le marché pertinent de l'accès non résidentiel sont :

- Orange ;
- SFR ;
- Bouygues Telecom ;
- Paritel ;
- Colt ;
- Completel ;
- Verizon ;
- Hub One ;
- Outremer Telecom.

A la connaissance de l'Autorité, les opérateurs alternatifs précités ne proposent des offres relevant du marché pertinent de l'accès non résidentiel que *via* la VGAST, ou *via* des services de capacité du segment terminal à interface traditionnelle ou alternative.

III.2.1.3 Analyse des parts de marché

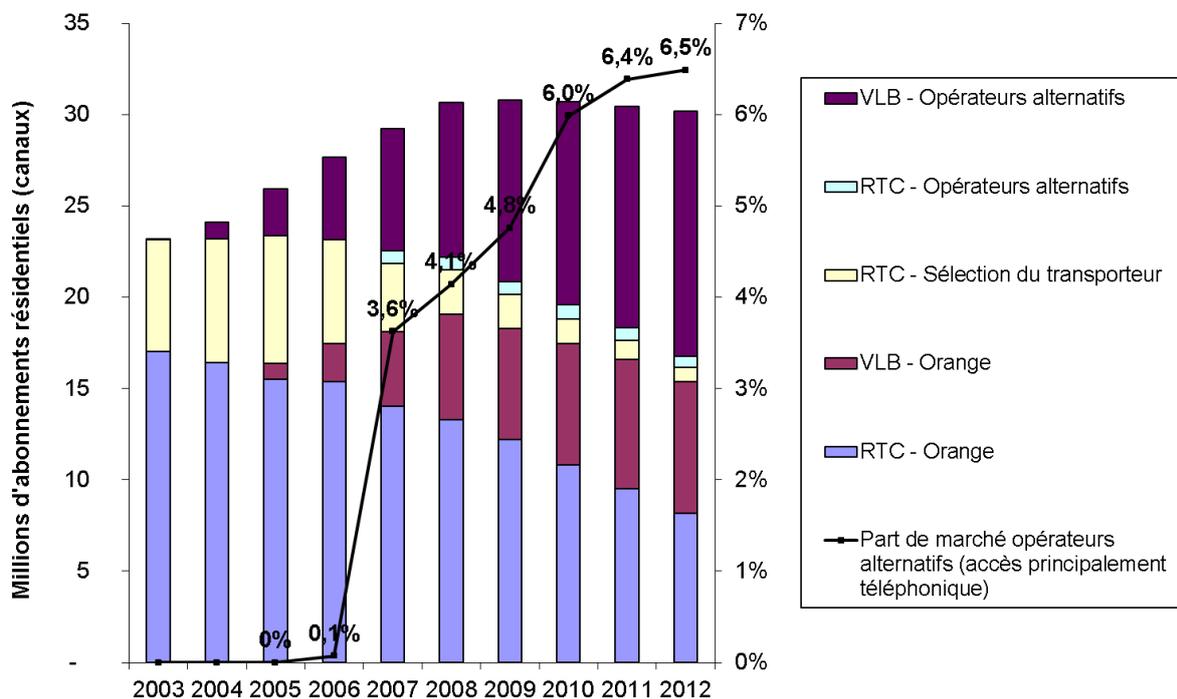
III.2.1.3.1 Les parts de marché de détail de l'accès résidentiel

La part de marché d'Orange sur le marché de détail résidentiel des accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie était supérieure à 99 % jusqu'à fin 2006, en valeur comme en volume. Elle est passée à moins de 95 % entre 2009 et 2010, en valeur et en volume²⁰, sous l'effet du développement de la VGAST. En 2012, la part de marché des opérateurs alternatifs sur l'accès principalement téléphonique ne dépassait pas les 6,5 %.

En outre, en excluant la VGAST du périmètre, comme le recommande la Commission européenne (cf. *supra*), la part de marché cumulée des opérateurs alternatifs est quasiment nulle.

²⁰ Compte tenu des parcs d'accès d'opérateurs alternatifs reposant sur l'offre VGAST.

Figure 6 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs sur l'accès principalement téléphonique

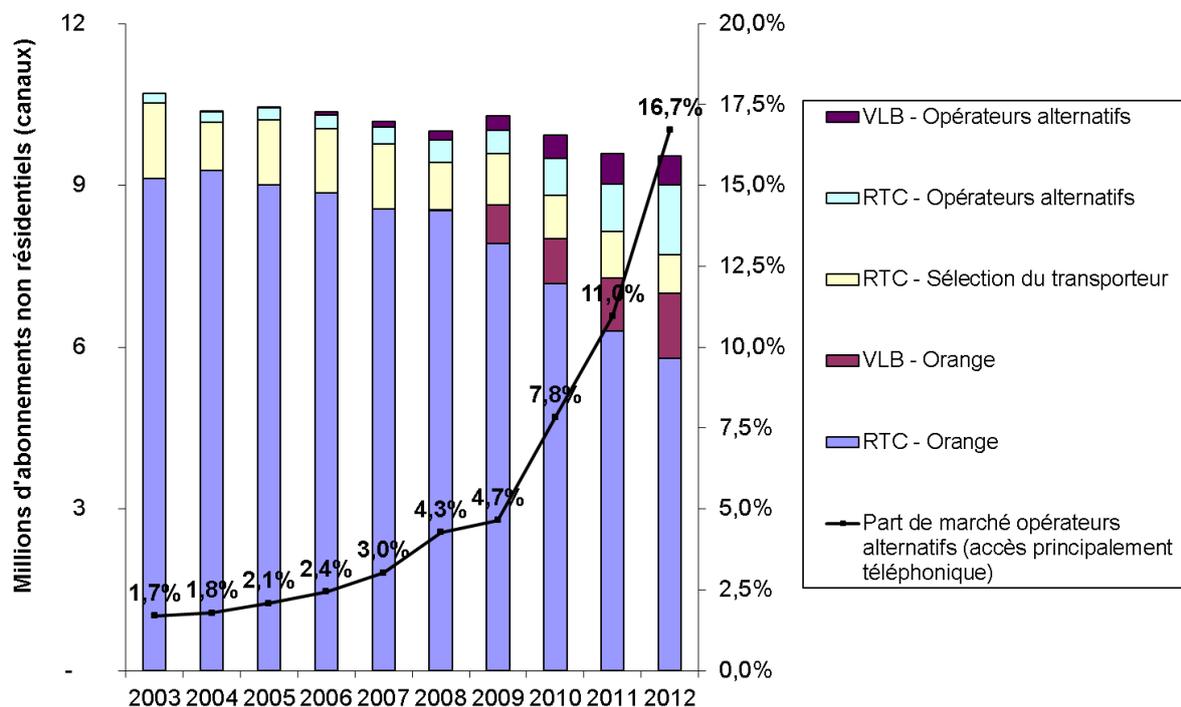


III.2.1.3.2 Les parts de marché de détail de l'accès non résidentiel

La part de marché d'Orange sur le marché de détail non résidentiel des accès principalement ou exclusivement dédiés à la téléphonie était supérieure à 97 % jusqu'à fin 2006, en volume comme en valeur. Elle est passée à moins de 90 % en volume en 2011, grâce à la VGAST et continue sa baisse en 2012 à près de 83 %.

En excluant la VGAST du périmètre, comme le recommande la Commission européenne, la part de marché cumulée des opérateurs alternatifs est estimée à environ 5 % en 2012.

Figure 7 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs sur l'accès principalement téléphonique



III.2.2 Autres facteurs d'analyse

III.2.2.1 Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer

Il est très difficile, techniquement et économiquement, de dupliquer le réseau d'accès (boucle locale) d'Orange. De plus, la présence d'importants coûts irrécupérables, notamment de génie civil et de transmission, a pour effet de limiter l'entrée d'opérateurs concurrents sur ces marchés. A titre d'illustration, l'évaluation du coût de reconstruction à neuf de la boucle locale d'Orange est de l'ordre de quelques dizaines de milliards d'euros. C'est pourquoi l'entrée d'opérateurs concurrents sur le marché de l'accès n'est généralement envisagée que dans deux cas principaux : dans les principales zones d'activité économique réunissant suffisamment de demande potentielle pour rentabiliser les investissements nécessaires, ou en ayant recours aux offres de gros de l'opérateur historique.

Les déploiements actuels d'infrastructures d'accès en propre sur boucle locale optique mutualisée, compte tenu des investissements très importants qu'elles imposent, ne permettent pas un retour sur investissements sur la seule base d'offres principalement téléphoniques, sauf dans certains cas ponctuels sur le segment non résidentiel. Ainsi, aucun opérateur ne propose aujourd'hui d'offre principalement téléphonique sur un accès fibre optique en propre à destination de la clientèle résidentielle. Par ailleurs, de par l'ampleur des investissements qu'ils impliquent, ces déploiements n'ont qu'un caractère progressif, et n'offrent que des perspectives de moyen terme.

III.2.2.2 Présence d'importantes économies d'échelle et de gamme

Les produits d'accès à un service téléphonique au public sont caractérisés par d'importants coûts fixes (notamment de génie civil), en particulier en France où la dispersion des habitations est très importante dans certaines zones.

Orange bénéficie de fortes économies d'échelle. L'opérateur peut en effet disposer d'un coût moyen de production inférieur à celui d'un autre opérateur grâce à l'importance de son volume de production. Ces économies d'échelle sont identifiables dans l'activité d'Orange par le nombre très important de clients pour chaque réseau local, qui permet à l'opérateur historique un amortissement particulièrement rapide de ses investissements. A l'inverse, un opérateur souhaitant être compétitif par rapport à l'opérateur historique sur les marchés de l'accès devra limiter ses tarifs de détail, ce qui rendra d'autant plus difficile l'amortissement de ses coûts et la couverture à terme des coûts irrécupérables. Cela augmentera son profil de risque financier en allongeant la période de rentabilisation de ses investissements.

En outre, Orange bénéficie d'économies de gamme. L'opérateur peut en effet disposer d'un coût moyen de production inférieur à celui d'un autre opérateur grâce à une gamme de services plus étendue. De fortes économies de gamme sont permises à Orange par le partage des coûts fixes du réseau d'accès entre les différents segments de clientèle mais aussi entre les différentes offres de détail et de gros.

III.2.2.3 Evolution prospective du marché

Sans intervention sur ces marchés, et notamment sans l'imposition à Orange de proposer une offre de VGAST, la situation concurrentielle et la position de l'opérateur historique ne devraient pas sensiblement évoluer sur les marchés de détail résidentiel et non résidentiel de l'accès au service téléphonique. En outre, en l'absence d'obligation pour Orange de proposer l'offre de VGAST, l'opérateur historique pourrait récupérer la totalité des parts sur le marché de l'accès principalement téléphonique.

III.2.3 Conclusion

L'Autorité conclut que l'opérateur Orange exerce une influence significative sur les marchés de détail de l'accès à un service téléphonique au public depuis un poste fixe du territoire d'analyse, permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications téléphoniques et d'utiliser les services associés à l'accès, pour la clientèle résidentielle, d'une part, et pour la clientèle non résidentielle, d'autre part, pour la période d'analyse.

III.3 Influence significative d'Orange sur le marché de gros du départ d'appel

L'Autorité a défini le marché du départ d'appel pertinent pour une régulation *ex ante* et avait démontré en 2005, en 2008, puis en 2011, qu'Orange exerçait une influence significative sur ce marché. Dans cette partie, l'Autorité analyse les évolutions de la situation concurrentielle en vigueur sur le marché du départ d'appel.

III.3.1 Analyse des parts de marché

Orange est en monopole sur les prestations de départ d'appel en position déterminée incluses dans le marché pertinent délimité au I.3 (pour la sélection du transporteur et l'accès à l'internet bas débit), qu'il est le seul à fournir.

Par conséquent, l'Autorité estime que sur le marché du départ d'appel tel que défini en I.3.2, Orange exerce bien une influence significative. Il est toutefois nécessaire de procéder à l'examen des autres critères pour en évaluer la portée.

III.3.2 Contrôle d'infrastructures difficiles à dupliquer

Les parts de marché précédemment exposées illustrent le fait qu'Orange possède encore le contrôle de la grande majorité des infrastructures de boucle locale sur l'ensemble du

territoire, infrastructures sur lesquelles reposent en partie les prestations de départ d'appel.

Comme cela a déjà été exposé pour le marché de l'accès, cette infrastructure, qui permet de raccorder les utilisateurs finals, est difficile à dupliquer en l'absence d'économies d'échelle considérables dont ne disposent pas, à l'heure actuelle, les opérateurs alternatifs, et dont ils ne pourront disposer, à l'horizon de l'analyse, sauf dans les zones de population très denses.

Par ailleurs, Orange met à disposition des autres opérateurs ses infrastructures d'accès, notamment *via* les offres de dégroupage. Cette possibilité permet théoriquement à un opérateur alternatif de concurrencer Orange sur le marché du départ d'appel mais demande également un temps et des investissements importants, qui ne pourraient pas être rentabilisés par la seule fourniture de prestations de départ d'appel. De plus, le développement actuel des raccordements directs et de dégroupage reste aujourd'hui limité à certaines zones géographiques et certains segments du marché.

A l'horizon de la présente analyse, l'Autorité considère donc que les infrastructures détenues par Orange ne seront pas duplicables par des opérateurs alternatifs.

III.3.3 Économies d'échelle et de gamme

La position d'Orange sur l'ensemble des marchés de détail de l'accès et des communications lui permet de bénéficier d'économies d'échelle et de gamme importantes sur le départ d'appel. En effet, l'activité d'Orange couvre l'ensemble des produits proposés sur le marché des communications électroniques et l'ensemble du territoire national sur lequel elle peut compter sur une densité de clients importante, équilibrée et durable.

Aucun opérateur alternatif présent sur le marché ou nouvel entrant ne pourrait bénéficier d'une structure de coûts équivalente à celle d'Orange.

III.3.4 Absence de contre-pouvoir d'acheteurs

Pour intervenir sur les marchés de détail des communications, les opérateurs tiers peuvent soit acheter des prestations d'accès à la boucle locale d'Orange (dégroupage, *bitstream*), soit s'appuyer sur la prestation de départ d'appel d'Orange notamment *via* la sélection du transporteur. En cas de hausse unilatérale par Orange de ses tarifs de départ d'appel, les opérateurs acheteurs ne disposeraient d'aucun contre-pouvoir si ce n'est l'achat de prestations de gros d'accès à la boucle locale d'Orange, prestations qui demandent un temps et des investissements sans commune mesure avec les conditions d'achat des prestations de départ d'appel. Cette possibilité ne constitue donc pas un contre-pouvoir d'acheteur de nature à contrebalancer la position d'Orange sur le départ d'appel.

La situation est identique concernant l'accès à l'internet bas débit.

III.3.5 Évolution prospective du marché

Au vu des éléments qui précèdent, l'Autorité estime pouvoir établir qu'Orange continue à exercer une influence significative sur le marché du départ d'appel en position déterminée tel que défini ci-avant.

Toutefois, bien qu'Orange reste, pour les raisons structurelles exposées ci-avant, en position de monopole sur ce marché, l'Autorité constate que les prestations concernées ont fortement décliné au cours du précédent cycle, que ce soit en parc, en volume ou en chiffre d'affaires.

En particulier, les volumes associés au service d'accès à l'internet bas débit se sont effondrés avec le développement du haut et très haut débit, et l'Autorité anticipe qu'il pourrait avoir quasiment disparu au cours du présent cycle d'analyse de marché.

De même, les prestations de sélection du transporteur sèches, à savoir la présélection hors VGAST et la sélection appel par appel, voient leur parc et leurs volumes de trafic s'éroder régulièrement, depuis plusieurs années. L'Autorité anticipe la poursuite de ce déclin, et estime souhaitable que la régulation évolue pour accompagner la transition de ces prestations vers la VGAST qui elle, par contraste, continue sa progression au cours du présent cycle d'analyse. Cette transition constitue, en effet, la modalité complète, de fourniture d'une offre principalement téléphonique, incluant à la fois l'accès et les communications.

III.3.6 Conclusion

Au vu des éléments qui précèdent, l'Autorité estime qu'Orange détient une influence significative sur le marché du départ d'appel en position déterminée tel que défini ci-avant, sur le territoire d'analyse et pour la période d'analyse.

Question 3 : Les acteurs du secteur sont invités à formuler leurs observations sur l'analyse et les conclusions de l'Autorité quant à l'influence significative exercée par Orange sur chacun des marchés visés.

IV Obligations

L'Autorité ayant délimité des marchés, démontré leur pertinence pour une régulation sectorielle *ex ante*, puis établi l'existence sur chacun d'eux d'un opérateur exerçant une influence significative, il convient de définir les remèdes à appliquer afin de permettre le développement d'une concurrence effective.

IV.1 Objectifs de l'action réglementaire

Si l'analyse du niveau de développement de la concurrence conclut qu'un marché est effectivement concurrentiel, l'Autorité peut proposer la suppression des éventuelles obligations qui s'y appliquaient jusqu'alors. Dans le cas contraire, l'Autorité impose aux entreprises identifiées comme exerçant une influence significative les obligations spécifiques appropriées, conformément aux articles L. 38 et L. 38-1 du CPCE. L'imposition de ces obligations doit être établie en tenant compte de la nature des obstacles au développement d'une concurrence effective et proportionnée à la réalisation des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE.

Les remèdes disponibles (transparence, non-discrimination, contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts, séparation comptable, etc.) que peut imposer l'Autorité peuvent concerner les marchés de gros comme les marchés de détail.

Conformément à l'article L. 38-1 du CPCE, l'Autorité privilégie une régulation *via* les marchés de gros et n'envisage une régulation *via* les marchés de détail que lorsque l'imposition d'obligations de gros ne suffit pas à atteindre l'objectif poursuivi. Les obligations imposées ci-après sont donc majoritairement des obligations portant sur les marchés de gros. Cas particuliers, la fourniture d'une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique et la fourniture d'une offre de sélection du transporteur sont des obligations de gros imposées au titre de l'influence significative exercée par Orange sur les marchés de détail de l'accès.

IV.2 Obligations non tarifaires d'interconnexion et d'accès imposées à Orange

L'influence significative qu'exerce Orange sur certains marchés de gros et de détail de la téléphonie fixe rend nécessaire l'imposition de remèdes sur ces marchés.

L'Autorité justifie dans cette partie la nécessité et la proportionnalité des obligations non tarifaires qu'elle lui impose sur les marchés de gros.

Ces obligations sont imposées à Orange pour la durée de validité de cette analyse, sans préjudice de l'éventuel réexamen que l'Autorité pourrait être amenée à anticiper conformément à l'article D. 303 du CPCE.

IV.2.1 Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

IV.2.1.1 Cadre applicable

L'Autorité rappelle qu'au titre de l'article L. 34-8 II du CPCE, « *les opérateurs de réseaux ouverts au public font droit aux demandes d'interconnexion des autres exploitants de réseaux ouverts au public* ». Cette disposition de portée générale est essentielle dans le cas d'Orange qui, comme cela a été démontré précédemment, exerce une influence significative sur l'ensemble des marchés pertinents de détail et de gros de la téléphonie fixe identifiés dans la recommandation « *marchés pertinents* » révisée de la Commission européenne et concernés par la présente décision.

Afin de permettre aux opérateurs d'intervenir dans des conditions équivalentes sur les marchés de détail situés en aval, il est par conséquent nécessaire d'imposer à Orange une obligation de fournir, en réponse aux demandes raisonnables des opérateurs alternatifs, des prestations d'accès relatives aux marchés de gros sur lesquels elle exerce une influence significative. Conformément aux dispositions de l'article L. 38 IV du CPCE, le caractère raisonnable d'une demande d'accès formulée par un opérateur devra être apprécié au regard de la proportionnalité entre les contraintes économiques et techniques d'une telle demande pour Orange et le bénéfice attendu pour la résolution d'un problème concurrentiel particulier ou, plus généralement, pour le bon fonctionnement d'un des marchés de gros ou de détail de la téléphonie fixe.

IV.2.1.2 Implication des conditions générales d'accès, portant sur les prestations principales de départ d'appel

En premier lieu, compte tenu des investissements consentis par les opérateurs pour raccorder l'un ou l'autre des équipements d'interconnexion d'Orange, et conformément à l'article D. 310 3° du CPCE, l'Autorité considère qu'il est proportionné d'imposer à ce dernier de ne pas retirer un accès déjà accordé à un opérateur, sauf accord préalable exprès de l'Autorité, conformément à l'objectif de l'investissement efficace dans les infrastructures et de compétitivité du secteur mentionné au 3° de l'article L. 32-1 du CPCE précité.

Orange doit en particulier continuer à fournir les prestations d'accès de départ d'appel basées sur des protocoles de type « *signalisation par canal sémaphore CCITT n° 7* » (dit protocole « *SS7* »), encore largement majoritaire aux interfaces d'interconnexion avec Orange.

Par ailleurs, Orange étant une entreprise verticalement intégrée fournissant un éventail très large de prestations de détail et de gros, l'Autorité estime qu'il est également nécessaire et proportionné que l'opérateur présente les prestations qu'il offre de façon suffisamment claire et détaillée, et qu'il ne subordonne pas l'octroi d'une prestation à une autre, afin de ne pas conduire les acteurs à payer pour des prestations qui ne leur seraient pas nécessaires.

Enfin, Orange devra, conformément à l'article D. 310 2° du CPCE, négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent des prestations d'accès relatives à ces marchés, afin, d'une part, de minimiser les cas de litige, et d'autre part de ne pas abuser de l'influence significative qu'il exerce sur ces marchés.

Dans un environnement technologique en évolution rapide, il est en particulier nécessaire qu'Orange fasse droit aux demandes raisonnables d'accès émanant des opérateurs tiers relatives à ces nouvelles architectures d'interconnexion, afin de ne pas fausser le jeu concurrentiel.

En effet, les choix d'architecture d'interconnexion d'un opérateur – en particulier ceux d'Orange, de par sa taille – génèrent des externalités pour les autres opérateurs, qui sont amenés à investir en fonction des choix faits par cet opérateur, notamment pour raccorder un maximum de points d'interconnexion pertinents²¹ et dimensionner leur propre réseau de façon à gérer la répartition de charge aux interfaces. Par conséquent, l'Autorité étudiera attentivement le caractère raisonnable des choix d'architecture d'interconnexion effectués par les différents opérateurs fixes : notamment, la modalité

²¹ Rappel : pour la collecte du trafic depuis un numéro donné (attribué à un utilisateur final donné), le ou les points d'interconnexion pertinents sont ceux où les autres opérateurs doivent se raccorder pour bénéficier des prestations et des tarifs régulés d'interconnexion.

technique (SS7 ou IP), le nombre et la localisation des points d'interconnexion pertinents.

S'agissant de l'architecture d'interconnexion d'Orange, l'interconnexion en mode IP (au niveau des PRN) n'est ouverte qu'à la livraison du trafic de terminaison d'appel, et uniquement pour les appels à destination de la boucle locale IP d'Orange (depuis début 2013). Aussi, dans le cas du départ d'appel, Orange continue à imposer aux opérateurs clients de raccorder près de 360 points d'interconnexion pour bénéficier du tarif régulé sur les appels au départ de ses clients RTC pour le départ d'appel de sélection du transporteur et d'accès à l'internet bas débit, et plus de 60 points pour les appels au départ de ses clients VLB. Au vu notamment de la réduction significative du nombre de points d'interconnexion possible dans le cas de la terminaison d'appel grâce à la nouvelle modalité d'interconnexion IP, l'Autorité s'interroge sur l'opportunité de généraliser ce mode d'interconnexion au trafic de départ d'appel livré par Orange²², afin d'harmoniser les points d'interconnexion pertinents pour tous les scénarii d'appel et ainsi de générer des gains d'efficacité pour l'ensemble du secteur. Naturellement, le coût supporté par les opérateurs alternatifs pour livrer le trafic en un point plus haut du réseau aurait vocation à être recouvré par Orange *via* les services d'accès (de gros ou de détail, selon le cas).

La mise en œuvre d'une telle modalité nécessitera une concertation en amont (ayant vocation notamment à établir des règles claires et partagées entre les parties), un suivi périodique et une réévaluation régulière, auxquels l'Autorité portera attention, dans un cadre multilatéral associant l'ensemble des opérateurs concernés.

IV.2.2 Obligation de fournir une offre de sélection et présélection du transporteur

IV.2.2.1 Historique

En 1998, Orange a introduit une prestation de sélection du transporteur qui permettait aux utilisateurs finals raccordés à son réseau de sélectionner l'opérateur de son choix pour ses communications sortantes, appel par appel. Cette offre initiale ne comprenait pas les appels locaux ni les appels vers les numéros mobiles et nécessitait que l'utilisateur compose un préfixe de sélection du transporteur (à la place de E=0) lorsqu'il souhaitait utiliser un autre opérateur qu'Orange. Ce préfixe, différent d'un opérateur à l'autre, est du type E≠0 ou 16XY. Les modalités d'attribution de ces préfixes sont définies dans le cadre de la décision n° 05-1085 de l'Autorité fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation.

Par la suite, Orange s'est vu imposer une obligation de fournir une offre de présélection, qui permet aux opérateurs alternatifs de proposer l'acheminement de leurs communications aux clients finals sans que ceux-ci aient besoin de modifier le préfixe lors de la composition du numéro. L'Autorité a décrit les procédures opérationnelles relatives à la présélection dans sa décision n° 99-0490.

Dans sa décision n° 99-1077, l'Autorité a précisé les conditions et les délais de mise en œuvre de la sélection appel par appel et de la présélection. Elle a en outre inclus les appels à destination des numéros mobiles dans le champ de la sélection du transporteur.

Puis, notamment du fait du déploiement par les opérateurs alternatifs de leur réseau au niveau des commutateurs d'abonnés d'Orange, l'Autorité a estimé en 2001 que la sélection du transporteur devait dorénavant pouvoir être étendue afin d'inclure les appels

²² Les travaux de normalisation de l'interconnexion en mode IP réalisés au sein de la FFT en 2011 et 2012, ayant abouti au traitement des scénarios généraux de terminaison d'appel, pourraient être étendus au départ d'appel.

internes à une zone locale de tri (ZLT), c'est-à-dire les communications locales. Chaque opérateur de transport devant être en mesure de décider s'il souhaitait proposer une offre sur le marché des communications locales, l'Autorité a de plus estimé nécessaire de créer une nouvelle modalité de sélection du transporteur incluant les appels locaux, tout en maintenant une modalité les excluant (modalité appelée par la suite modalité « *hors ZLT & 09AB* »). L'Autorité a précisé ces évolutions dans sa décision n° 01-0691. Les opérateurs qui souhaitaient conserver deux modalités distinctes (une incluant les appels locaux et l'autre les excluant) devaient donc se voir attribuer un préfixe de sélection du transporteur supplémentaire.

Les numéros non géographiques fixes commençant par 09AB ont vocation, depuis leur création, à faire partie de l'offre de sélection du transporteur, comme le précise la décision n° 05-1085, fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation²³, qui les a introduits. Il est en effet justifié que les opérateurs alternatifs soient en mesure de prendre en charge ces numéros de communications interpersonnelles afin de pouvoir proposer une offre globale à leurs clients.

A la suite de travaux multilatéraux avec le secteur et d'une consultation publique sur l'évolution des prestations techniques de la sélection du transporteur (avril 2008), l'Autorité a estimé plus raisonnable que la mise en place de cette modalité soit assurée dans les meilleurs délais et au plus tard le 1^{er} février 2009²⁴.

A l'inverse, du fait du mode d'interconnexion particulier utilisé pour les communications à destination des numéros spéciaux (08AB, 3BPQ, 10YT et 118XYZ notamment), les communications vers ces services et les services de données continuent à être systématiquement acheminées par Orange. L'Autorité considère que ces numéros n'ont pas vocation à entrer dans le champ de la sélection du transporteur.

La modalité « *hors ZLT & 09AB* » et la modalité de sélection du transporteur excluant les appels à destination des numéros de la tranche 09AB (modalité « *hors 09AB* ») ont respectivement été fermées le 1^{er} juin 2010 et le 1^{er} avril 2013. Ne subsiste plus depuis lors qu'une unique modalité de sélection du transporteur comprenant l'ensemble des numéros reposant sur un modèle d'interconnexion directe (hors numéros spéciaux et services de données).

Lors de la transition vers cette modalité unifiée, l'Autorité a veillé à ce que les opérateurs et leurs clients bénéficient de suffisamment de temps pour pouvoir gérer tant les aspects opérationnels que les aspects contractuels et légaux qui s'imposent à eux.

A cette fin, l'Autorité avait jugé nécessaire de prévoir des demandes groupées qui permettent aux opérateurs d'activer sur la nouvelle modalité tout ou partie de leurs clients « *en masse* » et de manière simultanée, afin de mutualiser les opérations à réaliser au niveau du réseau d'Orange, et ainsi de réduire les coûts induits par opérations et de permettre aux opérateurs de bénéficier d'une offre tarifaire forfaitaire par demande groupée.

L'Autorité avait également estimé qu'un délai raisonnable de fermeture de la modalité « *hors 09AB* » devrait notamment prendre en considération la durée de validité d'un marché public pour un lot de communications téléphoniques. Ce type de contrat n'excédant pas quatre ans, l'Autorité a fixé, en accord avec le secteur, un tel délai entre la fin des activations (fermeture commerciale) qui devait intervenir au 1^{er} avril 2009, et

²³ « *Comme tous les numéros de communications interpersonnelles, les numéros de la tranche 09 ont vocation à être intégrés dans le champ de la sélection du transporteur* ».

²⁴ Cette modalité avait de plus vocation à inclure 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.

la fermeture technique définitive de l'offre, au 1^{er} avril 2013. Cependant, l'Autorité a précisé qu'au cas où ces modalités ne seraient plus utilisées par aucun opérateur avant leur date de fermeture programmée, il serait légitime qu'Orange puisse fermer ces modalités de manière anticipée et libérer les ressources associées dans son réseau, 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.

IV.2.2.2 Evolution des cadres législatifs européen et interne

Lors de ses précédentes analyses des marchés de la téléphonie fixe²⁵, l'Autorité a confirmé qu'il était justifié d'imposer à Orange de permettre à ses utilisateurs finals de bénéficier de la sélection appel par appel et de la présélection d'un autre opérateur, prolongeant ainsi l'obligation de mise à disposition de ces offres, depuis 1998 pour la sélection appel par appel et 2000 pour la présélection. Ces prestations devaient en particulier être accessibles au niveau de tous les points d'interconnexion pertinents du réseau d'Orange et accompagnées d'une offre de sécurisation de la collecte du trafic, *via* une offre d'accès à ses commutateurs de transit.

Ces obligations étaient un remède imposé au titre de l'ancien article L. 38 II du CPCE, au regard de l'influence significative exercée par Orange sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique.

Toutefois, la directive n° 2009/136/CE du 25 novembre 2009 a modifié la directive « *service universel* », notamment en supprimant l'article 19 à l'origine de l'ancien article L. 38 II du CPCE. Au considérant 20 de la nouvelle directive, il est ainsi indiqué que « *le fait de continuer à imposer la sélection et la présélection des transporteurs directement dans la législation communautaire risque d'entraver le progrès technologique. Ces mesures correctives devraient plutôt être imposées par les autorités réglementaires nationales, à la suite d'une analyse de marché effectuée conformément aux procédures prévues dans la directive 2002/21/CE (directive "cadre"), et par le biais des obligations visées à l'article 12 de la directive 2002/19/CE (directive "accès")* ». Cette modification a pour effet de rendre non obligatoire le prononcé, par l'Autorité, d'obligations imposées à Orange liées à la sélection appel par appel et à la présélection.

IV.2.2.3 Migration vers la modalité complète de l'offre principalement téléphonique d'Orange (VGAST et présélection)

Comme détaillé en au II.4 du « *bilan et perspectives* » joint au présent projet de décision, on observe en France depuis plusieurs années un fort déclin des modalités de sélection du transporteur sèches (i.e. vendues hors VGAST). La sélection appel par appel a ainsi vu son nombre de clients divisé par 30 entre 2003 et 2012²⁶, tandis que la présélection, même si elle résiste davantage²⁷, s'érode également à mesure que les opérateurs alternatifs convertissent leurs clients à la VGAST.

Cette tendance naturelle du marché conduit l'Autorité à envisager la migration des accès faisant l'objet d'une modalité sèche de sélection du transporteur vers la VGAST (associée à la présélection) qui constitue la modalité complète, intégrant l'accès et les communications, de l'offre de gros principalement téléphonique d'Orange.

²⁵ Décisions n° 05-0571, n° 2008-0896 et n° 2011-0926 d'analyse des marchés de la téléphonie fixe.

²⁶ Moins de 110 000 clients à fin 2011.

²⁷ 1,39 million d'accès en 2012, en décroissance moyenne de 17 % par an depuis 2006.

Toutefois, une telle migration ne saurait se faire sans la mise en place d'un accompagnement adéquat des opérateurs et des clients impactés. En particulier, un délai de préavis suffisant doit être laissé aux opérateurs pour réaliser cette transition.

Ainsi, l'Autorité estime qu'un délai de préavis d'un an est nécessaire avant la fermeture commerciale de l'offre, date à laquelle aucune nouvelle activation ne devra survenir. En ce qui concerne la fermeture technique définitive des prestations de sélection du transporteur, le délai de préavis doit notamment prendre en considération les durées des contrats sur le segment non résidentiel, qui atteignent régulièrement 3 ans. Un préavis de fermeture technique de 3 ans, à compter de la date de fermeture commerciale, apparaît donc raisonnable, sous réserve de la mise en œuvre en temps utile des mesures d'accompagnement adéquates (mise à disposition d'un chef de projet dédié, processus de migration groupée à un tarif reflétant les gains d'efficacité dégagés, non facturation des FAS, ...) par Orange.

Par ailleurs, en cas de besoin exprimé par un opérateur client n'étant pas parvenu à migrer dans les délais précités, Orange pourra continuer à fournir le service sur une base commerciale, à un tarif négocié entre les deux acteurs. Réciproquement, au cas où les modalités de sélection du transporteur ne seraient plus utilisées avant la date de fermeture programmée, il est légitime qu'Orange puisse fermer ces modalités de manière anticipée, et libérer ainsi les ressources associées dans son réseau, 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.

IV.2.2.4 Maintien des prestations d'interconnexion et d'accès associées à la sélection du transporteur

Au vu des délais de préavis susmentionnés, la fermeture technique des prestations de sélection du transporteur n'interviendra pas (sauf fermeture anticipée) au cours du quatrième cycle d'analyse. Orange, qui continue à exercer une influence significative sur le marché de l'accès au service téléphonique, se doit donc de maintenir, sur l'ensemble du territoire, les prestations d'interconnexion et d'accès nécessaires à la sélection du transporteur. Ces prestations devront rester fournies dans des conditions similaires à celles imposées lors du précédent cycle : elles devront être accessibles au niveau de tous les points d'interconnexion pertinents et une offre de sécurisation de la collecte du trafic *via* une offre d'accès à ses commutateurs de transit devra être proposée.

IV.2.2.5 Règles applicables à la présélection du transporteur

Orange fournit son offre de présélection du transporteur suivant les modalités précisées à l'Annexe B.

IV.2.3 Levée de l'obligation de fournir une offre d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à l'internet bas

Orange fournit, depuis l'année 2002, une offre de départ d'appel spécifique pour l'internet tarifée à la capacité, baptisée « *Interconnexion Forfaitaire à Internet* » ou « *IFI* ». Permettant aux opérateurs tiers de collecter forfaitairement du trafic internet, cette offre visait l'émergence d'offres innovantes d'accès à l'internet bas débit, forfaitaires voire illimitées, sur les marchés de détail.

L'offre d'interconnexion forfaitaire est rapidement devenue une brique essentielle à la pénétration des services d'accès à l'internet bas débit et au développement d'une concurrence effective sur le marché de détail correspondant. Toutefois, avec l'avènement de l'accès à l'internet haut et très haut débit, le nombre de BPN vendus sous cette modalité forfaitaire est passé de plus de 500 en 2007, à moins de 50 en 2010, pour finalement atteindre zéro à mi-2012.

C'est pourquoi l'Autorité estime légitime qu'Orange puisse fermer cette modalité, pour ne maintenir que la modalité standard (présentant une structure tarifaire identique au départ d'appel de sélection du transporteur), désormais suffisante pour garantir l'accès des opérateurs alternatifs au marché de détail.

Sans préjudice du maintien du mode de contrôle tarifaire actuel du départ d'appel pour l'accès à l'internet bas débit, à savoir l'orientation vers les coûts (cf. IV.3.1), l'Autorité considère donc qu'une fermeture technique de la modalité IFI est envisageable dès l'adoption de la présente décision.

IV.2.4 Obligation de fournir une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique

IV.2.4.1 Contexte

Dans sa décision d'analyse des marchés n° 05-0571, au vu des objectifs mentionnés aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 32-1 et conformément à l'article D. 310 4° du CPCE, l'Autorité a décidé d'imposer à Orange « *de faire droit aux demandes raisonnables d'accès permettant aux opérateurs alternatifs de proposer des offres compétitives et globales de service téléphonique, englobant une offre d'accès analogique ou numérique de base (accès isolés ou groupements d'accès) au service téléphonique, et une offre de communications à destination de l'ensemble des numéros du plan national de numérotation* ». Cette obligation faisait suite notamment à un engagement pris par Orange de proposer une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

En 2006, dans sa décision n° 06-0162, l'Autorité a défini les modalités techniques et tarifaires de l'offre VGAST, qui a été créée la même année.

IV.2.4.2 Nécessité d'une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique

En 2005, l'Autorité avait estimé que l'existence d'une offre de vente de l'accès au service téléphonique était nécessaire pour deux raisons principales : l'insuffisance des offres de gros de dégroupage et de bitstream régional, d'une part, et la nécessité d'un remède complémentaire à la sélection du transporteur, d'autre part.

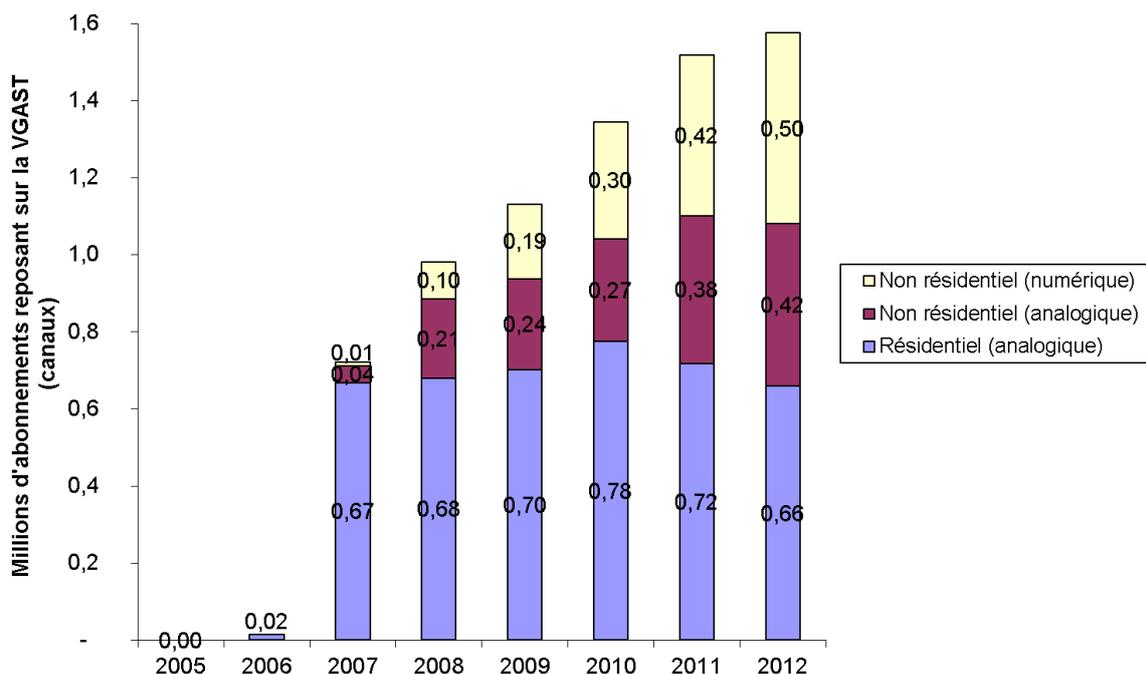
Concernant les offres de gros haut débit, il apparaît aujourd'hui que de nombreux opérateurs alternatifs tentent de concurrencer les services de l'opérateur historique en proposant des offres composées de plusieurs services, par exemple les offres multiservices. Toutefois, l'Autorité a démontré dans la partie relative à la délimitation des marchés que de telles offres n'étaient pas substituables à une offre principalement dédiée à la téléphonie, tel l'abonnement principal d'Orange. Ainsi, sur le segment résidentiel et le bas de segment non résidentiel (comprenant les petites entreprises et les petits sites des entreprises plus grandes), les opérateurs ne proposent à ce jour pas d'offres principalement dédiées à la téléphonie *via* l'achat d'offres de gros haut débit, seule l'offre VGAST permet aux opérateurs alternatifs de concurrencer les offres d'abonnement d'Orange auprès de la clientèle ne désirant pas souscrire d'offres de type multiservices.

Ensuite, si la sélection du transporteur permet aux opérateurs de concurrencer les offres de communications d'Orange, le fait pour Orange de vendre par ailleurs l'accès constitue un avantage concurrentiel indéniable. En tant qu'opérateur d'accès, Orange bénéficie en effet d'un accès privilégié à l'information sur les clients potentiels, ce qui lui facilite la conservation ou la reconquête de clients. De plus, les clients en sélection du transporteur reçoivent forcément au moins deux factures, l'une d'Orange, les autres des opérateurs sélectionnés, ce qui peut rebuter certains clients. Enfin, les opérateurs en sélection du transporteur ne sont pas en mesure de proposer des offres forfaitisées couplant accès et communications. Or ce type d'offre semble correspondre à une véritable tendance du

marché puisque l'ensemble des opérateurs ayant mis en œuvre la VGAST, ainsi qu'Orange, proposent désormais de tels couplages.

L'offre VGAST a connu une croissance significative depuis sa création en 2006, tel qu'illustré sur le graphique suivant. Elle compte environ 1,52 million d'abonnements à fin 2012. Après un démarrage quasi-exclusivement dû à la clientèle résidentielle, la croissance est désormais tirée par la clientèle non résidentielle. L'Autorité souligne en outre la bonne performance de la version numérique de l'offre VGAST, quasi-exclusivement utilisée par les entreprises et qui, depuis 2011, assure à elle seule la croissance du parc VGAST.

Figure 8 : Evolution du parc de VGAST en France, depuis sa création



Ces évolutions illustrent l'attachement du segment non résidentiel aux lignes RTC dites « classiques ». Comme expliqué en II.2.2, cet attachement est en partie lié à la crainte des entreprises des interruptions de services ou de dégradation de la qualité qui pourraient survenir dans un processus de migration technologique, en particulier si ce dernier est de surcroît accompagné d'un changement de prestataire.

En conséquence, l'Autorité estime qu'il convient de continuer d'imposer à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès permettant aux opérateurs alternatifs de proposer des offres compétitives et globales de service téléphonique, englobant une offre d'accès analogique ou numérique de base (accès isolés ou groupements d'accès) au service téléphonique et une offre de communications à destination de l'ensemble des numéros du plan national de numérotation (y compris les numéros SVA).

Cette obligation est un remède d'interconnexion et d'accès imposé au titre de l'influence significative exercée par Orange sur les marchés de détail de l'accès au service téléphonique et sur le marché de gros du départ d'appel.

La décision n° 06-0162 précise les conditions techniques et tarifaires dans lesquelles Orange propose son offre de VGAST. Ces modalités pourront être modifiées par l'Autorité, conformément aux articles D. 303 et D. 310 du CPCE.

Dans les zones où Orange n'est ni propriétaire ni gestionnaire de la boucle locale (zones aéroportuaires de Paris par exemple), une demande d'accès au service téléphonique formulée auprès d'Orange ne saurait être considérée comme raisonnable. Orange n'est

donc pas soumis sur ces zones à l'obligation de fournir une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

En pratique toutefois, si les propriétaires ou gestionnaires de la boucle locale dans ces zones ne proposaient pas des offres d'accès à un service téléphonique public dans des conditions équivalentes à celles fournies par Orange sur le reste du territoire, l'Autorité pourrait être amenée à connaître de cette situation dans le cadre d'une procédure de règlement de différend.

IV.2.4.3 L'enjeu de la qualité de service

Comme expliqué *supra*, la croissance de l'offre VGAST est désormais tirée principalement par la clientèle non résidentielle. Or, la qualité de service des offres de gros constitue un enjeu particulièrement important sur ce segment. Il est en effet essentiel pour les opérateurs alternatifs de pouvoir concurrencer les offres de détail non résidentielles d'Orange non seulement en termes technique et tarifaire, mais également sur des engagements de qualité de service, qui peuvent constituer des éléments structurants et discriminants lors des procédures d'appels d'offres.

A ce titre, Orange est tenu de publier chaque mois des indicateurs de qualité de service concernant son offre VGAST (en application de l'obligation développée à la section IV.2.7). Ces indicateurs permettent de suivre l'évolution absolue de la qualité de service de l'offre VGAST (efficacité des processus mis en place), mais également de la comparer avec celle des offres de détail fournies directement par Orange sur le marché aval (respect de l'obligation de non-discrimination).

Par ailleurs, des difficultés opérationnelles concernant les offres de gros d'Orange, en particulier celles liées à la VGAST, sont régulièrement soulevées par les opérateurs alternatifs, notamment au sein du comité de suivi multilatéral modéré par l'Autorité. Ces difficultés, particulièrement nombreuses lors du précédent cycle d'analyse de marché, ont en grande partie été résolues, et l'Autorité a constaté un apaisement global des échanges, qui traduit les bons résultats de l'implication et des efforts fournis par Orange et les opérateurs alternatifs.

L'Autorité souligne néanmoins l'importance de la poursuite des réunions régulières de ce comité, en ce qu'elles permettent une veille sur les préoccupations des acteurs et de l'avancement des chantiers opérationnels en cours. L'Autorité rappelle que la levée des obligations appliquées aux offres de détail a été réalisée en contrepartie de niveaux de qualité de service satisfaisants sur les marchés de gros. L'Autorité restera donc vigilante à ce que les demandes raisonnables et étayées qui seront formulées au cours du 4^{ème} cycle d'analyse de marché soient effectivement pourvues par Orange dans les meilleurs délais – ou que leur abandon soit justifié de manière détaillée, le cas échéant, et assorti de solutions alternatives permettant *in fine* d'atteindre des niveaux acceptables de qualité de service.

IV.2.4.3.1 Chantiers passés et en cours

a) Chantiers passés

Comme expliqué *supra*, le 3^{ème} cycle d'analyse de marché a vu émerger un nombre important de demandes (raisonnables) d'enrichissement et d'amélioration de l'offre de VGAST, auxquelles Orange a pu apporter, dans une majorité de cas, une réponse satisfaisante. Les principales évolutions suivantes ont été mises en œuvre par Orange :

- l'outil « e-RDV » qui permet aux opérateurs alternatifs d'accéder au planning de charge des techniciens d'Orange, et apporte ainsi une plus grande fiabilité

dans la prise de rendez-vous en construction de ligne mais aussi une meilleure maîtrise, par l'opérateur alternatif, de sa relation avec le client final²⁸ ;

- l'enrichissement progressif de la page d'informations centralisée (dite « *WebOp* ») à destination des opérateurs alternatifs, au gré des demandes de chaque opérateur ;
- la séparation de la livraison de l'accès physique et de l'accès au service téléphonique, aussi bien sur les lignes analogiques que numériques, permettant ainsi aux opérateurs alternatifs de mieux maîtriser la relation client ;
- la modification des flux d'information et de facturation concernant les communications à destination de numéros SVA ;
- l'élaboration d'un processus de portabilité d'un numéro IP d'Orange vers un accès VGA.

b) Chantiers prioritaires en cours

Plusieurs axes d'amélioration de l'offre VGAST font actuellement l'objet de travaux multilatéraux au sein du comité de suivi, dont notamment :

- La mise en œuvre du processus de reversement lié à la réforme SVA

La réforme SVA introduite par la décision n° 2012-0856 de l'Autorité va avoir un impact significatif sur les processus inter-opérateurs en VGAST, notamment pour tenir compte du changement de structure tarifaire des communications SVA, dont le modèle applicable à compter du 1^{er} janvier 2015 sera dit « C + S », où « C » est le montant d'une communication banalisée vers les fixes et « S » le prix du service (indépendant de l'opérateur départ comme de l'offre souscrite).

Il a donc été demandé à Orange de communiquer des propositions de modification du processus de reversement existant compatibles avec cette réforme ainsi que les nouvelles spécifications techniques associées. De plus, afin que les opérateurs clients puissent raisonnablement anticiper le coût des développements SI dû à cette réforme, il a été demandé à Orange de communiquer de façon suffisamment anticipée un calendrier précis de mise en œuvre de ces nouvelles modalités.

Ainsi, Orange a proposé un nouveau processus de reversement et facturation du départ d'appel SVA, devant entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2015 – en cohérence avec la réforme précitée - et a prévu de communiquer les spécifications techniques détaillées avant la fin du premier trimestre 2014.

Compte tenu de leur impact, un suivi opérationnel de ces travaux sera nécessaire. A ce titre, la phase d'expérimentation qui devra impérativement précéder l'entrée en vigueur effective de la réforme sera l'occasion pour l'Autorité de s'assurer du bon fonctionnement de la solution retenue.

- La reprise des offres couplées

Les offres de détail couplées (incluant un service d'accès à l'internet et un service de voix fixe, voire un service mobile) connaissent une forte croissance sur le marché spécifique entreprises. Au cours du cycle précédent, plusieurs opérateurs alternatifs ont été confrontés à l'impossibilité de reprendre de manière satisfaisante certaines de ces offres couplées. En effet, bien que toutes les briques élémentaires existent sur les différents marchés de gros régulés, l'ordonnancement des processus opérationnels de reprise de

²⁸ Cet outil a fait l'objet de plusieurs améliorations durant ce cycle.

chaque brique peut générer une coupure de service d'une durée inacceptable pour un client entreprise, dont l'activité risque ainsi de se trouver gravement perturbée²⁹.

De telles coupures de service peuvent, en effet, affecter de manière importante les clients entreprises et demeurent par conséquent un des principaux freins à la reprise de ces offres couplées par les opérateurs alternatifs.

Afin de permettre la reprise d'offres couplées dans des conditions satisfaisantes et non discriminatoires, il ne suffit donc pas de garantir l'accès à chacune des briques élémentaires de l'offre couplée sur les différents marchés de gros.

Les travaux interopérateurs ont permis la mise en place d'un premier processus de reprise de l'offre Optimale pro d'Orange, notamment, par les opérateurs clients, par le séquençage d'un dégroupage partiel (pour reprendre l'accès à internet haut débit) et d'une demande de VGAST (pour reprendre la ligne RTC). La phase d'expérimentation s'étant montrée concluante, l'industrialisation de ce processus est en cours. En parallèle, un processus permettant la reprise dans l'ordre inverse des commandes de gros est à l'étude, afin de donner plus de flexibilité aux opérateurs alternatifs dans l'ordre de reprise.

Ces travaux ont également permis d'identifier une difficulté relative à la synchronisation de la reprise de l'accès avec la commande de portabilité du numéro : une solution doit lui être apportée par un groupe de travail spécifique, réunissant les experts de la portabilité.

De manière générale, s'il paraît nécessaire qu'Orange puisse offrir des processus de reprise synchronisée des différentes composantes d'une offre de gros régulée, l'Autorité comprend néanmoins qu'une telle demande serait extrêmement lourde, voire impossible dans une majorité de cas, à satisfaire par Orange. Elle estime donc justifié, par défaut, d'imposer à Orange l'obligation de s'assurer que, lorsqu'un opérateur commande plusieurs offres de gros régulées (ainsi que la conservation de numéros, le cas échéant), la fourniture de ces différentes prestations de gros intervienne de façon coordonnée, dans un délai raisonnable et à une date fixée avec l'opérateur client, afin que ce dernier puisse proposer à ses clients entreprises une reprise sans interruption de service excessive (i.e. d'une durée cumulée inférieure à 4 heures) et, le cas échéant, sans perte de numéro de téléphone.

Compte tenu de l'influence significative exercée par Orange sur les différents marchés concernés, et conformément à l'obligation de non-discrimination imposée à Orange au titre de la présente décision et des décisions d'analyse de marché n° 2014-xxxx (marché 4), n° 2014-xxxx (marché 5) et n° 2014-xxxx (marché 6), il appartient à Orange de s'assurer que les conditions techniques et opérationnelles de fourniture coordonnée des différentes offres de gros régulées, ainsi que, le cas échéant, les conditions techniques et opérationnelles de mise en œuvre du processus de conservation des numéros, ne font pas obstacle à ce que ses offres de détail couplées puissent être effectivement reproduites et concurrencées par un opérateur sur la base des offres de gros qu'Orange est tenu de proposer. Orange devra à ce titre être en mesure de justifier, à la demande de l'Autorité, qu'il existe, pour toute offre de détail qu'il commercialise et qui combine plusieurs intrants de gros régulés au titre des décisions d'analyse de marché précitées, un processus garantissant la reproductibilité précédemment décrite. Orange

²⁹ A titre d'exemple, lors de la reprise des offres de détail Optimale pro et Business internet voix d'Orange, la reprise de service de l'accès à l'internet (via l'offre de gros dégroupage partiel), de l'accès téléphonique (via l'offre de gros VGA), et la conservation du numéro ne peuvent, à ce jour, être réalisées simultanément. Ainsi, le lancement du processus de reprise du second service est subordonné à la pleine exécution du processus de reprise du premier service. De même, le processus de portabilité ne peut pas, à ce jour, être lancé sur un accès en cours de dégroupage. Le manque de synchronisation de ces processus peut provoquer des coupures d'un délai non raisonnable pour le client final, le deuxième service étant coupé dès le démarrage du premier processus de reprise.

devra pour cela fournir à l'Autorité les éléments permettant de démontrer l'existence d'un tel processus dans un délai de 15 jours à compter de la demande de celle-ci.

Il ressort de l'ensemble de ce qui précède qu'une telle obligation est nécessaire pour assurer l'effectivité des obligations d'accès et de non-discrimination imposées à Orange. En l'absence de mesure moins contraignante permettant d'atteindre le but poursuivi, elle est proportionnée au regard notamment des objectifs prévus aux alinéas 2°, 3° et 4° du II de l'article L. 32-1 du CPCE.

IV.2.4.3.2 Engagements contractuels de qualité de service et pénalités

Afin de refléter l'importance particulière de la qualité de service comme facteur de compétitivité, notamment sur le segment non résidentiel, et permettre la réplication des engagements de qualité de service (« *service level agreement* ») couramment pratiqués sur le marché de détail, y compris par Orange, il est raisonnable de demander que l'offre de VGAST soit assortie, notamment lorsqu'elle sert *in fine* sur le marché aval une clientèle non résidentielle, d'engagements contractuels renforcés de la part d'Orange, incluant un système de pénalités suffisamment incitatifs. Ce système de pénalités doit également être équilibré et juste au regard de celui appliqué aux opérateurs clients en cas de manquement à leurs propres engagements contractuels.

IV.2.4.3.3 Suivi opérationnel

Afin de mieux comprendre et anticiper les évolutions (développements SI, nouveaux processus, nouvelles fonctionnalités, etc.) de l'offre de VGAST, nécessaires à la disparition progressive des différences pouvant subsister entre l'offre de détail et l'offre de gros (obligation de non-discrimination, cf. section IV.2.6), l'Autorité estime approprié de disposer d'outils complémentaires de suivi opérationnel. A ce titre, il paraît justifié et proportionné qu'Orange continue de remettre à l'Autorité, au début de chaque année N, les documents suivants :

- une note de synthèse des évolutions réalisées par Orange sur son offre de VGAST en année N-1, comparés aux évolutions initialement prévues, et des évolutions envisagées pour l'année N ;
- un calendrier des évolutions susmentionnées, couvrant deux années (N-1 et N) et de précision mensuelle ;
- un tableur détaillant, pour chacun des évolutions susmentionnées, le montant des investissements consentis dans l'année (réalisés pour l'année N-1, prévisionnels pour l'année N). Dans le cas où lesdits investissements concernent des évolutions portant sur plusieurs offres de gros et / ou de détail, Orange précisera le périmètre des offres (par exemple : évolution utile à tous les produits d'accès, mais uniquement de gros).

La note de synthèse et le calendrier seront transmis aux opérateurs participants au sein du comité de suivi VGAST et discutés lors de la première réunion de l'année dudit comité.

En revanche, le tableur sera traité de manière strictement confidentielle par l'Autorité, et ne sera pas communiqué, sauf accord explicite préalable d'Orange, auxdits opérateurs.

IV.2.4.4 Anticipation de la fermeture l'offre de vente en gros d'accès au service téléphonique

Comme expliqué en IV.2.4.2, l'Autorité estime qu'il convient de continuer à imposer à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès permettant aux opérateurs alternatifs de proposer des offres compétitives et globales de service téléphonique, englobant à la fois une offre d'accès et de communications.

Ainsi, l'Autorité entend maintenir les obligations imposées à Orange de fourniture d'une offre de VGAST, associée à la présélection, *a minima* pour le quatrième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe et, au-delà, aussi longtemps qu'Orange souhaitera continuer à proposer des offres principalement téléphoniques reposant sur le RTC sur le marché de détail.

A cet égard, il est important de sensibiliser l'ensemble des acteurs à la pérennité de cette offre, qui est intimement liée à celle du réseau RTC. En effet, l'Autorité ne s'opposera pas, le moment venu, à la volonté d'Orange de rationaliser son réseau téléphonique historique, par exemple en fermant le RTC sur tout ou partie du territoire. En cohérence avec la fermeture commerciale et technique de ses propres services de détail, Orange sera alors autorisé à ne plus fournir d'offre de VGAST, moyennant un préavis suffisant, d'une durée minimale de 5 ans, compte tenu du bouleversement que cela ne manquera pas d'impliquer pour l'ensemble du secteur.

IV.2.5 Obligations concernant les prestations de raccordement des sites d'interconnexion et d'accès

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.

L'utilisation effective de prestations d'acheminement suppose le raccordement physique des réseaux de communications électroniques entre eux. Ainsi, les offres de gros d'accès au réseau d'Orange ne peuvent être opérationnelles que si elles sont accompagnées de prestations connexes adaptées, nécessaires à leur utilisation par les opérateurs alternatifs. Il est donc nécessaire que l'opérateur historique propose aux opérateurs alternatifs une offre de raccordement de leurs équipements dans ses propres sites.

En l'absence d'une telle offre, l'obligation de fournir un accès aux prestations de départ d'appel serait vidée de son sens. L'Autorité estime que les obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès précitées doivent dès lors s'accompagner d'obligations connexes concernant l'accès aux sites d'interconnexion.

Orange propose actuellement les solutions de raccordement suivantes :

- *une offre de colocalisation* qui permet à un opérateur d'accéder au site de l'opérateur en installant ses équipements de transmission directement dans les locaux d'Orange. C'est la solution la plus directe pour un opérateur alternatif, mais elle représente des frais d'investissement importants : un tel investissement ne se justifie donc qu'au-delà d'un certain seuil de trafic ;
- *une offre de liaisons de raccordement* qui permet à un opérateur de collecter³⁰ son trafic au niveau de son point de présence, l'acheminement du trafic entre ce point et le point d'interconnexion se faisant sur un lien pris en charge par un opérateur tiers. Elle représente des coûts variables et récurrents et se prête à des volumes de trafic plus faibles. Elle peut être fournie par Orange, ou par un autre opérateur colocalisé dans le site de l'opérateur ;
- *une offre d'interconnexion en ligne dite « in-span »*, qui est une solution intermédiaire où l'interconnexion physique des réseaux se fait non pas dans les locaux d'Orange mais dans un lieu proche de ces derniers.

³⁰ Les faisceaux utilisés étant bidirectionnels, les liaisons de raccordement de d'interconnexion en ligne « *in-span* » sont utilisées aussi bien pour la livraison du trafic de terminaison que pour la collecte du trafic de départ d'appel.

Tous ces moyens d'accès sont nécessaires au développement de la concurrence sur les marchés de gros de la téléphonie fixe en ce qu'ils permettent à un opérateur de disposer de flexibilité dans ses options de déploiement et de pouvoir se déployer au niveau d'un site d'interconnexion même avec des volumes relativement faibles.

Il est donc nécessaire qu'Orange continue à fournir ces prestations. En effet, leur suppression ou modification aurait pour conséquence de déstabiliser le marché et les plans d'affaires des opérateurs alternatifs. Dans la mesure où ces prestations sont déjà offertes aujourd'hui et sont nécessaires à l'activité des opérateurs tiers, leur imposition répond aux critères de l'article L. 38 V du CPCE, en particulier les a), b), c) et d).

Par ailleurs, avec le développement du dégroupage, de nombreux sites utilisés pour l'interconnexion sont également utilisés pour l'accès aux équipements de la boucle locale d'Orange. Plusieurs opérateurs alternatifs ont donc demandé la possibilité de mutualiser les ressources dédiées à l'interconnexion avec celles dédiées au haut débit. L'Autorité a constaté au cours du cycle précédent une continuité dans les efforts de mutualisation des ressources entamés par Orange durant le deuxième cycle d'analyse de marché d'Orange et souhaite une poursuite de ce mouvement, en collaboration avec les autres opérateurs, au cours du quatrième cycle d'analyse de marché.

Enfin, l'Autorité constate que de nombreux opérateurs utilisent des interconnexions au niveau des centres de transit d'Orange pour sécuriser les acheminements de trafic qui devraient être livrés aux commutateurs d'abonnés reliés à ces centres de transit. Ce type de dispositif de sécurisation est souhaitable dans la mesure où il garantit l'acheminement et la qualité des communications, comme l'Autorité l'avait précisé dans sa décision n° 00-0030 du 5 janvier 2000 réglant un différend entre Télécom Développement et Orange. L'Autorité rappelle toutefois que, comme le précise encore ladite décision, ce dispositif de sécurisation ne doit pas être utilisé par un opérateur interconnecté avec Orange pour gérer ses pointes de trafic, par débordement automatique au niveau du centre de transit³¹.

C'est pourquoi l'Autorité considère que les prestations de raccordement des sites d'interconnexion et d'accès au niveau des centres de transit sont également des offres associées aux prestations d'interconnexion au niveau des commutateurs d'abonnés.

De manière générale, l'Autorité considère que toute offre de sécurisation du trafic pour une prestation d'acheminement de trafic est une prestation associée à cette dernière.

Conformément aux objectifs imposés par l'article L. 32-1 II du CPCE, et en particulier les 2°, 3° et 4°, et en l'absence de mesures moins contraignantes qui permettraient d'atteindre le même but, l'Autorité considère comme proportionné qu'Orange propose au titre de l'article D. 310 1° et 3° du CPCE, une offre de raccordement des équipements des autres opérateurs, adaptée à chaque type de site, comprenant *a minima* les trois modalités précitées.

IV.2.6 Obligation de non-discrimination

L'article L. 38 I 2 du CPCE prévoit la possibilité d'imposer aux opérateurs disposant d'une influence significative sur un marché une obligation de non-discrimination.

L'article D. 309 du CPCE précise que l'obligation de non-discrimination fait notamment en sorte que « *les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres opérateurs fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la*

³¹ Article 1er : « [...] *Télécom Développement ne pourra utiliser ce débordement qu'à des fins de sécurisation de son réseau : elle ne pourra pas l'utiliser pour gérer les pointes de trafic* ».

même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».

Orange, entreprise intégrée verticalement, intervient sur l'ensemble des marchés de gros d'acheminement de trafic et sur l'ensemble des marchés de détail sous-jacents. Elle exerce en outre une influence significative sur une partie de ces marchés de gros et de détail. Il est par conséquent nécessaire de garantir qu'Orange n'avantagera pas ses propres services de détail par les moyens qu'elle leur fournit. Il est de même nécessaire qu'Orange n'avantage pas certains opérateurs – en particulier ses filiales ou ses partenaires – en leur proposant des offres de gros dans des conditions privilégiées, dans le but d'exclure ses concurrents les plus directs des marchés de détail et de gros sous-jacents.

Une obligation de non-discrimination est donc imposée à Orange sur l'ensemble des marchés de gros où elle exerce une influence significative. Cette obligation s'applique à toutes les prestations d'accès et d'interconnexion, y compris les prestations qui leur sont associées et notamment aux conditions techniques et tarifaires offertes par voie contractuelle, aux contenus et à la qualité des informations fournies dans les processus mis en œuvre pour l'accès et l'interconnexion, aux délais de fourniture des offres de gros, ou encore à la qualité de service offerte.

IV.2.7 Indicateurs de qualité de service

L'Autorité est particulièrement attachée à ce que le développement de la concurrence sur les marchés de la téléphonie fixe améliore l'attractivité des offres de détail tout en maintenant une qualité de service élevée dans l'intérêt des consommateurs, voire en l'améliorant. En effet, la capacité qu'ont les opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de raccordement initial aux services, délai de réparation en cas de panne...) est un paramètre déterminant pour l'établissement d'une concurrence durable sur les marchés de détail. A ce titre, l'Autorité a pris, le 4 décembre 2008 puis le 29 janvier 2013, les décisions n° 2008-1362 et n° 2013-0004 qui imposent à tous les opérateurs fournissant un service fixe ayant plus de 100 000 utilisateurs finals résidentiels de publier le résultat des mesures de qualité de service relatives à l'accès physique au réseau et à la téléphonie fixe (indicateurs définis par l'ETSI, l'organisme européen de normalisation des télécommunications)³². Du point de vue des consommateurs, la mesure de ces indicateurs permet de mener un suivi de l'évolution de la qualité du service fourni par les opérateurs sur leur réseau.

Si la qualité de service des offres aval commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros achetées auprès d'Orange, à partir desquelles elles sont construites. Or, une transparence totale sur les conditions techniques et tarifaires des offres peut ne pas s'avérer suffisante pour assurer l'équivalence des conditions de fourniture des prestations. En particulier, elle ne garantit pas qu'Orange fournisse des offres de gros avec une qualité de service équivalente à celle fournie à ses propres services pour des prestations identiques, comme elle doit y veiller conformément à l'obligation de non-discrimination qui lui est imposée.

Ce type de dissymétrie est préjudiciable au fonctionnement du marché, notamment si la qualité de service de l'offre de gros rend impossible la réplique par les opérateurs alternatifs des offres de détail du groupe Orange en terme de qualité de service rendus aux clients finals.

³² <http://www.arcep.fr/index.php?id=10606>.

En application de l'article D. 307 du CPCE, l'Autorité estime donc nécessaire d'imposer à Orange de publier des informations concernant les conditions de fourniture des prestations d'interconnexion. De plus, l'Autorité considère comme proportionné aux objectifs poursuivis, et notamment à ceux de veiller à l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale, et à la définition de conditions d'accès aux réseaux qui garantissent l'égalité des conditions de concurrence³³, qu'Orange soit astreinte à publier un ensemble d'indicateurs pertinents de qualité de service sur les prestations déterminantes pour la capacité des opérateurs alternatifs à répliquer les offres de détail d'Orange et permettre ainsi de s'assurer de l'absence de discrimination entre le niveau de service de l'offre de gros et le niveau de services des prestations équivalentes qu'Orange met en œuvre pour son propre compte.

A la suite de travaux menés avec l'Autorité, Orange publie déjà régulièrement sur son site internet³⁴ des indicateurs de qualité de service pour ses prestations de gros d'interconnexion et d'accès au service téléphonique. L'Autorité s'autorise à l'avenir, en tant que de besoin et de manière proportionnée, à modifier, enrichir ou réduire la liste des indicateurs pertinents, au regard notamment des indicateurs qu'Orange élabore déjà pour son propre suivi.

IV.2.8 Obligation de transparence

L'article L. 38 I 1° du CPCE prévoit que l'Autorité peut demander à un opérateur disposant d'une influence significative de rendre publiques certaines informations relatives à l'interconnexion et à l'accès.

L'influence significative d'Orange sur les marchés de gros du départ d'appel rend les conditions dans lesquelles les opérateurs peuvent s'interconnecter avec elle structurantes pour la viabilité des services qu'ils peuvent proposer.

Il est donc nécessaire que les opérateurs disposent d'une bonne visibilité sur l'architecture technique, économique et tarifaire des offres de gros d'Orange, afin de garantir l'exercice d'une concurrence effective et loyale dans la fourniture des services de communications électroniques, au bénéfice des utilisateurs, ainsi qu'à l'égalité des conditions de concurrence. Cette obligation est d'autant plus nécessaire dans la période actuelle de transformation technologique du réseau de l'opérateur historique.

Par ailleurs, l'obligation de transparence apparaît indispensable pour permettre le contrôle de l'obligation de non-discrimination, et ainsi permettre aux opérateurs négociant l'accès avec Orange de s'appuyer sur des données de référence publiques. L'obligation de transparence imposée à Orange est ainsi nécessaire et proportionnée aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, et notamment à ceux cités aux 2°, 4° et 9° de cet article. En pratique, l'Autorité impose à Orange une obligation de transparence au moyen de trois dispositifs : l'information sur les conventions de l'interconnexion et d'accès (IV.2.8.1), les informations données aux acteurs bénéficiant de prestations d'accès (IV.2.8.2) et la publication d'une offre de référence (IV.2.10).

IV.2.8.1 Conventions d'interconnexion et d'accès

Les conventions d'interconnexion et d'accès précisent les conditions techniques et tarifaires offertes par les parties. Orange devra informer l'Autorité de la signature de toutes les conventions d'interconnexion et d'accès et de tout avenant à ces conventions

³³ Cf. 2° et 4° de l'article L. 32-1 du CPCE.

³⁴ <http://www.orange.com/fr/innovation/reseaux/documentation>.

qu'elle signe avec des tiers dans un délai de sept jours à compter de la signature du document, lorsque les prestations concernées sont fournies sur les marchés de gros pertinents de la téléphonie fixe, ou qu'elles leur sont associées.

Cette information permettra à l'Autorité de demander le cas échéant à Orange de lui transmettre ledit document, sous format électronique (version numérisée du document signé et / ou fichier source sous format exploitable), en application de l'article L. 34-8 du CPCE, afin notamment de lui permettre de contrôler le respect par Orange de l'obligation de non-discrimination.

IV.2.8.2 Informations données aux acteurs bénéficiant de prestations d'accès et d'interconnexion

Par ailleurs, afin de donner la visibilité nécessaire aux acteurs ayant signé avec elle une telle convention d'interconnexion et d'accès, Orange devra leur fournir des informations sur les caractéristiques et les évolutions de son réseau, notamment en termes d'architecture, d'interfaces et de dimensionnement.

Conformément aux dispositions de l'article D. 307 III du CPCE, elle devra également informer ces acteurs, dans un préavis raisonnable, de toute évolution de ses conditions techniques et tarifaires des prestations d'interconnexion et d'accès, ainsi que de toute évolution d'architecture de son réseau, en cas de modification de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations d'interconnexion et d'accès à modifier ou adapter leurs propres installations. Le délai de préavis suffisant variera selon la nature de l'évolution proposée et ne saurait être inférieur à un mois. En cas d'évolution tarifaire, ce préavis sera de 3 mois minimum (sauf en cas de baisse d'un tarif orienté vers les coûts qui pourra être immédiate le cas échéant), et il sera porté à un an en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations.

Compte tenu des évolutions importantes qu'Orange envisage d'opérer dans son réseau et de l'importance de l'architecture du réseau d'Orange pour l'ensemble des opérateurs interconnectés, l'Autorité considère nécessaire que les opérateurs interconnectés à Orange et l'Autorité disposent d'une visibilité suffisante sur ces évolutions. En période de transition technologique rapide, comme ce sera le cas pour le réseau d'Orange au cours du prochain cycle d'analyse de marché, le préavis susmentionné est néanmoins insuffisant et il est essentiel qu'Orange fournisse des informations indicatives à plus long terme aux opérateurs interconnectés et à l'Autorité.

L'Autorité estime donc pertinent de maintenir pour Orange l'obligation de communiquer, avant le 31 janvier de chaque année, les prévisions indicatives d'évolution de son réseau sur les trois années suivantes. Les prévisions pour les années deux et trois peuvent être révisées par Orange dans des plans triennaux postérieurs. Ces prévisions incluent notamment les fermetures et ouvertures de points d'interconnexion (pertinents ou non) et la modification des trafics pouvant être collectés ou livrés sur ces points. Elles sont communiquées à l'Autorité et aux opérateurs qui ont signé une convention d'interconnexion avec Orange, ce dernier pouvant imposer une clause de confidentialité sur ces informations. Ces informations font l'objet d'une présentation annuelle par Orange au comité de l'interconnexion et de l'accès.

Par ailleurs, l'Autorité estime également pertinent qu'Orange communique par la même occasion ses prévisions concernant l'horizon de fermeture du RTC – quel que soit son terme – et les mesures qu'elle envisage pour la mener à bien, ainsi que leur impact sur les opérateurs tiers. A titre d'exemple de mesures, il apparaît indispensable que des travaux sectoriels soient conduits suffisamment en amont dans le but de normaliser pour le NGN l'ensemble des services aujourd'hui fournis sur RTC : téléalarmes, monétique, etc.

A l'initiative d'Orange en cas de révision d'ampleur significative ou à la demande de l'Autorité, une mise à jour de ces prévisions lui est communiquée entre les dates prévues à l'alinéa précédent.

Cette obligation apparaît essentielle pour permettre aux opérateurs d'anticiper ces évolutions, et ainsi d'avoir une visibilité suffisante de leurs plans d'investissement, condition nécessaire au développement de l'investissement efficace dans les infrastructures.

IV.2.9 Communication pour information

Conformément au cadre réglementaire, l'Autorité entend favoriser une action sur les marchés de gros tout en s'assurant de la répliquabilité des offres de détail d'Orange. Ainsi, lors des allègements de la régulation en 2006, 2007 et 2008³⁵, l'Autorité a supprimé les obligations imposées à Orange sur les marchés de détail résidentiels et non résidentiels, en mettant notamment un terme à l'obligation de communication préalable des offres d'Orange pour avis de l'Autorité, avec possibilité pour elle de s'opposer à leur commercialisation.

Toutefois, si l'homologation tarifaire avait été mise en place principalement pour vérifier qu'Orange respectait bien ses obligations sur les marchés de détail, celle-ci permettait également la surveillance de plusieurs obligations imposées sur les marchés de gros. En particulier, il est nécessaire de vérifier l'adéquation de la régulation des marchés de l'accès et de l'interconnexion vis-à-vis des évolutions des marchés de détail aval et le respect par Orange des obligations de non-discrimination sur les marchés de gros.

Afin donc de s'assurer qu'Orange respecte bien ses obligations de non-discrimination sur les marchés de l'interconnexion et de l'accès visés par cette décision (départ d'appel, sélection du transporteur et vente en gros de l'accès au service téléphonique), l'Autorité juge nécessaire d'imposer à Orange de lui transmettre pour information les offres des marchés de détail aval à ces marchés et prestations, dans un délai raisonnable avant leur mise en œuvre.

L'Autorité estime qu'il convient de maintenir l'obligation de communication pour information des offres de détail de communications et d'accès d'Orange sur les marchés de détail aval des marchés de départ d'appel et des prestations de sélection du transporteur et de vente en gros de l'accès au service téléphonique.

Cette obligation de communication pour information est imposée à Orange au titre de sa puissance sur les marchés de gros du départ d'appel et sur les marchés de détail de l'accès en vue de permettre la mise en œuvre effective de ses obligations d'accès et d'interconnexion, et non à des fins de régulation des marchés de détail. Cette obligation ne permet pas à l'Autorité de s'opposer à la commercialisation d'offres de détail mais permet de modifier, le cas échéant, sa régulation des offres de gros sous-jacentes pour la mettre en cohérence avec les évolutions des offres de détail. En cas de risque concurrentiel important découlant de la commercialisation d'une offre de détail par Orange et indépendamment des obligations réglementaires imposés à celle-ci, l'ARCEP peut saisir l'Autorité de la Concurrence.

Cette obligation est une modalité de mise en œuvre des obligations de non-discrimination et de transparence imposées à Orange sur les prestations d'accès et d'interconnexion de la téléphonie fixe au titre de l'article L. 38-I 1^o et 2^o du CPCE. Cette obligation, imposée au titre de l'Article L. 38 du CPCE, est conforme et proportionnée aux objectifs de régulation définis à l'article L. 32-1 II du CPCE, et en particulier ceux visant à garantir l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques et l'égalité des conditions de concurrence.

³⁵ Décisions de l'Autorité respectivement n° 06-0840, n° 2007-0636 et n° 2008-0896.

IV.2.10 Publication d'une offre technique et tarifaire détaillée d'interconnexion et d'accès dite « Téléphonie fixe »

En application de l'article L. 38 I du CPCE, l'Autorité estime justifié de maintenir l'obligation de publication d'une offre de référence par Orange, en application de ses obligations de non-discrimination et de transparence.

Une offre technique et tarifaire (ou « offre de référence ») poursuit quatre objectifs :

- concourir à la mise en place de processus transparents, pour limiter la capacité de l'opérateur exerçant une influence significative à déstabiliser ses concurrents ou favoriser ses filiales ;
- donner de la visibilité aux acteurs sur les termes et les conditions dans lesquelles ils s'interconnectent avec l'opérateur sur qui pèse l'obligation ;
- pallier le déficit de pouvoir de négociation des opérateurs acheteurs ;
- permettre l'élaboration d'une offre cohérente de prestations aussi découplées que possible les unes des autres pour permettre à chaque opérateur de n'acheter que les prestations dont il a besoin.

L'offre de référence contribue ainsi grandement à la stabilité du marché, et permet aux opérateurs alternatifs de développer un plan d'affaires et de programmer leurs investissements avec une visibilité suffisante sur des paramètres qui conditionnent fortement leur structure de coûts.

L'Autorité estime donc que cette obligation est nécessaire et proportionnée aux objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, notamment aux 2°, 3° et 4°, pour certaines prestations d'interconnexion particulièrement décisives pour les opérateurs, et détaillées à l'Annexe A. Cette obligation doit également porter sur les prestations d'accès associées permettant l'utilisation effective de ces offres par les opérateurs pour proposer des services sur les marchés de détail : notamment les prestations d'accès aux sites d'interconnexion.

Dans un souci de lisibilité, Orange constituera une unique offre de référence comprenant *a minima* les prestations d'interconnexion et d'accès aujourd'hui disponibles et, en particulier, celles visées par l'actuelle décision et relatives à la sélection et la présélection du transporteur ainsi que celles relatives à l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique. Cette offre se décomposera en une partie décrivant les conditions techniques et opérationnelles de fourniture de l'offre et une partie tarifaire pour chacune desdites prestations.

En application des II et III de l'article D. 307 du CPCE, l'Autorité estime justifié que cette offre comprenne outre les prestations d'accès devant y figurer, les conditions contractuelles types relatives aux tarifs, aux conditions de souscription, aux modalités d'accès à l'offre, les engagements de qualité de service, ainsi que les informations répondant à l'obligation de transparence et de non-discrimination. En particulier, tous les tarifs devront être effectivement inscrits dans l'offre de référence et non uniquement dans les conventions conclues entre les parties.

En outre, il importe que la tarification de certaines prestations « *sur devis* » ne soit envisagée qu'à titre exceptionnel. Le cas échéant, il reviendra à Orange de justifier des contraintes l'empêchant d'établir un tarif fixé à l'avance dans l'offre de référence.

L'Autorité précise à l'Annexe A la liste minimale des prestations d'interconnexion et d'accès devant figurer à l'offre, y compris les prestations qui leur sont associées, les informations à publier, le niveau de détail requis et le mode de publication.

Concernant l'offre de VGAST, Orange détaillera notamment, dans son offre de référence « *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, dans une partie identifiée à cet effet.

Pour en assurer une diffusion satisfaisante, l'Autorité souhaite que l'offre de référence soit publiée sur un site internet librement et facilement accessible. Au regard de l'exigence d'accessibilité de l'offre de référence et compte tenu de l'importance critique de la bonne disponibilité de cette documentation pour les opérateurs clients, il est nécessaire que tout changement d'adresse de ce site internet s'accompagne *a minima* des mesures suivantes : redirection automatique de l'ancienne page vers la nouvelle pendant une durée minimale d'un an, point d'information aux opérateurs dans le cadre de toutes les multilatérales placées sous l'égide de l'Autorité, communication aux opérateurs (auprès des contacts réglementaires et opérationnels). Certaines informations pouvant être qualifiées de sensibles, concernant notamment la localisation et les caractéristiques d'équipements de réseau, pourront être mises en annexe, afin d'en limiter la diffusion aux seuls opérateurs.

Enfin, pour des raisons évidentes de protection des investissements réalisés par les opérateurs alternatifs, les évolutions qu'Orange pourrait apporter à son offre de référence « *Téléphonie fixe* » devront respecter un délai de préavis suffisant selon la nature de l'évolution proposée qui ne saurait être inférieur à un mois, excepté dans les cas d'évolutions des tarifs à la baisse, pour lesquelles une application immédiate peut être effectuée le cas échéant. En cas d'évolution tarifaire à la hausse, ce préavis sera de 3 mois minimum, et il sera porté à 12 mois en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs à modifier leurs installations, sauf accord mutuel ou si l'Autorité en décide autrement. Cette condition apparaît essentielle pour garantir aux opérateurs une visibilité suffisante sur leurs investissements. Elle est donc adaptée au respect des objectifs d'égalité des conditions de la concurrence fixés à l'article L. 32-1 du CPCE, sans pour autant représenter une charge excessive pour Orange.

L'obligation de publication avec préavis pour l'entrée en vigueur des modifications apportées s'entend sauf décision contraire de l'Autorité ou de toute autre autorité ou juridiction habilitée à imposer une telle modification. Certains cas particuliers peuvent en effet nécessiter une mise en œuvre immédiate des évolutions de l'offre. Ce cas peut notamment se rencontrer à la suite d'une décision de règlement de différend ou d'une décision de modification de l'offre de référence. De même, aucun préavis ne sera nécessaire en cas de modification consistant simplement à répercuter une modification, à la hausse ou à la baisse, décidée par un autre opérateur et qui impacte directement une des conditions inscrites à l'offre.

IV.3 Obligations comptables et tarifaires imposées à Orange sur le marché de gros du départ d'appel fixe

IV.3.1 Obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à l'internet bas débit

La fourniture de prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à l'internet bas débit a été imposée à Orange comme remède à une position durable de puissance sur le marché de détail de l'accès. Ce remède vise à permettre à la concurrence de se développer sur les marchés de détail des communications.

Orange étant seul opérateur à fournir ces prestations, l'Autorité estime que l'absence d'obligation d'orientation vers les coûts sur ces prestations pourrait permettre à Orange de bénéficier d'une rente liée à sa position dominante sur le marché de gros du départ d'appel et à sa position sur l'ensemble des marchés de détail de la téléphonie fixe. Une telle rente fausserait les conditions de développement d'une concurrence équitable sur les marchés. De plus, une absence d'obligation d'orientation vers les coûts aboutirait, par effet de discrimination entre ventes internes et externes, à une distorsion des conditions économiques prévalant pour Orange et les opérateurs alternatifs sur les marchés aval des communications de détail.

L'Autorité estime donc que les tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit d'Orange doivent refléter les coûts. En l'absence de mesure moins contraignante qui permettrait de prévenir toute distorsion de concurrence, cette obligation est proportionnée aux objectifs de l'article L. 32-1 II du CPCE et en particulier à l'exercice « *d'une concurrence effective et loyale* », au développement de la compétitivité ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* ». Cette obligation concerne donc notamment tous les éléments de l'offre technique et tarifaire de gros « *Téléphonie fixe* » d'Orange relatifs aux prestations de départ d'appel.

IV.3.2 Modalités de l'obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à l'internet bas débit

L'effondrement rapide des volumes sur le départ d'appel de sélection du transporteur et d'accès à internet bas débit, qui devrait se poursuivre selon toute vraisemblance, ne permet pas de prévoir avec fiabilité l'évolution des coûts pertinents, et donc de la tarification du départ d'appel. C'est pourquoi l'Autorité n'impose pas d'encadrement tarifaire pluriannuel des tarifs de ces prestations. Conformément à l'article D. 311 I du CPCE, Orange devra en revanche « *justifier intégralement [ses] tarifs* » de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit, *a minima* sur une base annuelle, à partir notamment des restitutions en coûts complets issues de sa comptabilité réglementaire.

L'Autorité souligne le fait que les coûts globaux, toutes technologies confondues, d'un opérateur efficace ne sont *a priori* pas voués à augmenter au cours du temps. Pour autant, lorsque, faute de demande et non faute d'efficacité de la part d'un opérateur, un service connaît des baisses significatives de volume, comme c'est le cas des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit, rien n'exclut une augmentation des coûts unitaires au cours du temps. Par ailleurs, les coûts pertinents pour la fixation des tarifs de ces prestations sont uniquement ceux du réseau RTC, qui ne connaît plus de gains d'efficacité significatifs en termes d'achat d'équipements et pourrait *a contrario* connaître des hausses en matière d'entretien des

équipements. Dans ces conditions, il apparaît peu probable que les coûts unitaires de cette prestation – et donc les tarifs associés – baissent significativement à l’avenir.

Enfin, l’Autorité rappelle que dans un contexte d’extinction encadrée et accompagnée des modalités de sélection du transporteur sèches, Orange pourra maintenir ces offres au-delà du délai d’extinction annoncé – conformément aux délais exposés en IV.2.2.3 – en réponse à une demande éventuellement exprimée par un ou plusieurs opérateurs n’ayant pas pu migrer dans les temps vers la modalité complète (VGAST et présélection). Les tarifs des prestations concernées devront alors être déterminés sur une base purement commerciale, et après négociation entre Orange et les opérateurs concernés. Sauf extinction anticipée, un tel cas de figure ne surviendra cependant pas au cours de ce cycle d’analyse de marché.

S’agissant des paramètres de l’encadrement tarifaire, l’Autorité avait sondé les acteurs du secteur, en 2011 lors de la précédente analyse de marché, sur l’opportunité pour Orange de réduire le nombre de composantes tarifaires de son offre de référence (alors au nombre de sept)³⁶. Les échanges avec le secteur avaient conduit Orange à supprimer les composantes correspondant à la plage horaire « *bleu nuit* » (charge d’établissement d’appel et charge à la durée), pour ne garder que cinq composantes : BPN³⁷, charge d’établissement d’appel et charge de communication en heures pleines, charge d’établissement d’appel et charge de communication en heures creuses. A l’occasion de cette nouvelle analyse de marché, Orange propose de ramener à seulement deux composantes sa structure tarifaire, à savoir une composante à l’usage et une composante capacitaire (qui incite au remplissage efficace des BPN). Au vu des positions exprimées jusque-là par les acteurs du secteur, l’Autorité se déclare *a priori* favorable à une telle simplification de la structure tarifaire d’Orange.

A cet égard, les nouvelles modalités de mise en œuvre de l’encadrement tarifaire sont précisées en Annexe C.

IV.3.3 Contrôle des tarifs des prestations associées aux prestations d’interconnexion

Un contrôle tarifaire doit être imposé sur les tarifs des prestations qui sont associées aux prestations d’interconnexion d’Orange, et de manière cohérente au contrôle tarifaire de ces mêmes prestations. Si tel n’était pas le cas, les tarifs des prestations associées pourraient être fixés à des niveaux tels qu’ils rendraient sans objet le contrôle tarifaire imposé sur les prestations « *de base* ».

S’agissant des prestations d’accès aux sites d’interconnexion et d’accès, l’Autorité estime raisonnable que l’opérateur acheteur ne paie qu’à hauteur des ressources utilisées, c’est-à-dire moyennant un tarif reflétant les coûts.

En particulier, la prestation de colocalisation revêt un caractère essentiel pour les opérateurs souhaitant s’interconnecter avec Orange, car ceux-ci sont dans l’obligation d’acheter cette prestation pour joindre les utilisateurs finals d’Orange (prestation de plus bas niveau). Ainsi, même les offres de liaisons d’interconnexion (LI) des opérateurs alternatifs s’appuient *inter alia* sur une prestation de colocalisation achetée par l’opérateur alternatif vendant la liaison d’interconnexion.

³⁶ Pour rappel, la structure tarifaire de l’offre de référence d’interconnexion d’Orange fait l’objet de sa seule discrétion. L’annexe D de la décision n° 2011-0926 veille uniquement à garantir le respect par Orange des plafonds tarifaires fixés, y compris si elle choisit de maintenir une structure tarifaire à plusieurs composantes.

³⁷ Bloc primaire numérique : faisceau d’interconnexion d’une capacité de 2 Mbit/s, soit 30 canaux de communication simultanée.

L'Autorité constate en revanche que les prestations de liaisons de raccordement (LR) et d'interconnexion en ligne (« *in-span* ») d'Orange sont reproductibles par les opérateurs alternatifs raccordés en colocalisation aux points d'interconnexion d'Orange, sous forme d'offres dites de LI. L'Autorité constate notamment que l'offre de colocalisation est disponible sur l'ensemble des points d'interconnexion d'Orange et en particulier à tous les commutateurs d'abonnés. Ces offres de LI exercent une pression concurrentielle suffisante et complète (en ce qu'elles peuvent être offertes pour tous les points) sur la fixation du niveau des tarifs de LR et de « *in-span* » d'Orange. L'Autorité estime donc suffisant de maintenir, pour ces prestations, l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs.

Enfin, pour répondre à l'obligation d'Orange de proposer une offre de sécurisation de l'acheminement des flux aux points d'interconnexion, celle-ci doit proposer une offre de raccordement à tous les sites d'interconnexion et d'accès utilisés (entre autres) pour la sécurisation, et sur laquelle pèsent les mêmes obligations que sur l'offre de raccordement aux points d'interconnexion pertinents pour les prestations d'interconnexion. En particulier, dans le cas de l'interconnexion au niveau des CA, Orange doit proposer une offre de raccordement à tous les sites d'interconnexion et d'accès de niveau hiérarchique supérieur (centres de transit).

En définitive, l'Autorité, au regard des mêmes objectifs que ceux poursuivis pour la prestation de départ d'appel, impose donc à Orange l'obligation de fixer des tarifs reflétant les coûts pour les prestations associées (mise en œuvre de la sélection du transporteur, colocalisation, etc.), à l'exception de l'offre de liaison de raccordement et de l'offre d'« *in-span* » pour lesquelles elle impose l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs. Pour les mêmes raisons, Orange doit fournir les prestations nécessaires à la sélection du transporteur à des tarifs reflétant les coûts correspondants.

IV.3.4 Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposés à Orange

Les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable sont des remèdes distincts que peut imposer l'Autorité à un opérateur déclaré puissant sur un marché donné au terme des analyses de marché menées selon la procédure déclinée dans l'article 16 de la directive « *cadre* ».

L'article 11 de la directive « accès » prévoit que l'autorité réglementaire nationale peut « imposer des obligations de séparation comptable en ce qui concerne certaines activités dans le domaine de l'interconnexion et/ou de l'accès », et ce dans l'objectif de contribuer à la vérification du respect des obligations de transparence et de non-discrimination. En particulier, l'ARN peut « *obliger une entreprise intégrée verticalement à rendre ses prix de gros et ses prix de transferts internes transparents, entre autre pour garantir le respect de l'obligation de non-discrimination prévue à l'article 10 ou, en cas de nécessité, pour empêcher des subventions croisées abusives.* »

L'obligation de comptabilisation des coûts est prévue par l'article 13 de la directive « accès », incluant également les obligations liées à la récupération des coûts, au contrôle des prix et à l'orientation des prix en fonction des coûts. L'objectif de l'imposition de ces obligations est d'éviter que l'opérateur concerné, « *en l'absence de concurrence efficace, [maintienne] des prix à un niveau excessivement élevé, ou [comprime] les prix, au détriment des utilisateurs finals* ».

Le 5° du I de l'article L. 38 du CPCE précise que « *les opérateurs réputés exercer une influence significative sur un marché du secteur des communications électroniques peuvent se voir imposer [l'obligation], (...) [d'] isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services et des activités qui permette, y compris sur les marchés de détail associés à un marché de gros sur lequel l'opérateur est réputé exercer une influence significative, de vérifier le respect des obligations imposées au titre du présent article* ».

À ce titre, l'Autorité estime donc proportionné et justifié d'imposer à Orange une obligation de comptabilisation des coûts pour vérifier le respect des obligations tarifaires imposées à Orange au titre de l'influence significative qu'il exerce sur les marchés de gros de l'accès fixe à un service téléphonique au public et sur le marché de gros du départ d'appel en position déterminée.

En outre, le caractère intégré et le positionnement d'Orange sur les marchés de détail et de gros des communications électroniques peuvent se traduire par des distorsions discriminatoires sur les marchés de gros. Ces distorsions éventuelles peuvent être mises sous surveillance grâce notamment à l'imposition d'une obligation de séparation comptable.

L'obligation de séparation comptable est proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 du CPCE, et en particulier les 2°, 3° et 4°. Cette obligation constitue le minimum nécessaire pour s'assurer notamment de l'absence de subventions croisées. Elle repose sur la mise en œuvre d'un système de comptabilisation et consiste en un dispositif comptable qui permet d'assurer la transparence des prix des offres de gros et des prix de transferts internes à l'entreprise verticalement intégrée, et de ce fait de garantir le respect de l'obligation de non-discrimination lorsqu'elle s'applique, d'une part, et de prévenir les subventions croisées abusives, d'autre part.

Par ailleurs, le caractère incontournable des infrastructures de la boucle locale de cuivre et de la boucle locale optique d'Orange donne à l'opérateur un pouvoir de marché sur l'ensemble des marchés aval, dont la situation concurrentielle est conditionnée par l'accès des opérateurs alternatifs à cette infrastructure essentielle. Orange pourrait être incité à utiliser cette position en amont pour évincer des marchés aval ses concurrents par le biais de subventions croisées ou de pratiques de ciseau tarifaire, et par voie de conséquence limiter l'exercice d'une concurrence effective à la fois sur les marchés de gros et sur les marchés de détail.

Ce double aspect de la position concurrentielle d'Orange sur les marchés des communications électroniques peut se traduire par des distorsions de concurrence sur les marchés de gros et les marchés de détail, qui peuvent être mises sous surveillance grâce à l'imposition d'une obligation de séparation comptable.

Par ailleurs, Orange est tenu d'informer l'Autorité de la manière dont il construit ses offres de détail à partir des offres de gros régulées. Ainsi, pour chaque offre, Orange établit et tient à disposition de l'Autorité une « *liste des protocoles de la séparation comptable* » indiquant les offres (briques élémentaires) disponibles sur les marchés de gros utilisées afin d'élaborer l'offre de détail correspondante.

En application de ces dispositions, les modalités de mise en œuvre des obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts ont été précisées dans la décision n° 06-1007 en date du 7 décembre 2006 dont les dispositions s'appliqueront sur la période d'application de la présente décision. L'Autorité estime qu'il convient de maintenir les dispositions prévues par cette décision concernant les marchés de la téléphonie fixe au cours du prochain cycle d'analyse de marché, sans préjudice de toute décision ultérieure.

En particulier, l'article 18 de la décision n° 06-1007 impose à Orange « *de produire un compte séparé et un état du capital immobilisé par marché de gros où l'obligation de séparation comptable s'applique et par marché de détail où [Orange] a été déclarée puissante [...]* ». Orange est par conséquent tenu, au titre des obligations de séparation comptable, de continuer à publier des comptes séparés correspondant à chaque gamme d'offre incluse dans chacun des deux marchés de détail de l'accès.

Par ailleurs, l'article 20 de la même décision précise que « *lorsque des offres de détail de France Télécom reposent sur des protocoles d'approvisionnement en offres de gros sans toutefois appartenir à un marché de détail pertinent défini par les analyses de marché de l'Autorité et sur lequel France Télécom aurait été déclarée puissante, celle-ci doit produire un compte séparé et un état du capital immobilisé selon un périmètre*

permettant de vérifier le respect de l'obligation de non-discrimination et l'absence de subventions croisées abusives et cohérent avec les principes du droit de la concurrence ». L'Autorité note donc que bien que les marchés de détail des communications ne soient plus pertinents pour l'application d'une régulation *ex ante*, Orange reste dans l'obligation de lui fournir des comptes séparés relatifs aux prestations de ces marchés, selon des périmètres cohérents avec les principes du droit de la concurrence. En pratique, l'Autorité estime qu'il conviendrait d'effectuer cet exercice sur une partition de l'ensemble des offres de détail de communications semblable à celle définie lors des précédents cycles d'analyse des marchés : un marché des communications nationales et un marché des communications internationales, pour la clientèle résidentielle, d'une part, et la clientèle non résidentielle, d'autre part. Les restitutions établies au titre de l'article 20 ne donnent pas lieu à publication, contrairement à celles prévues par l'article 18 de la décision n° 06-1007.

Enfin, il convient de rappeler qu'ainsi que le prévoit l'article D. 312 du CPCE, *« les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont tenus, pendant cinq ans, à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes »*.

Question 4 : Les acteurs du secteur sont invités à formuler leurs observations sur les obligations que l'Autorité envisage d'imposer à Orange sur chacun des marchés visés.

Annexe A Eléments devant figurer dans l'offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès « Téléphonie fixe » d'Orange, et conditions d'évolution de l'offre

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

A.1.1 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 d'Orange et leur localisation peut être de diffusion restreinte à l'usage des seuls opérateurs de communications électroniques.

A.1.2 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 CPCE, toute évolution de l'offre technique et tarifaire décidée par Orange et toute modification d'architecture de son réseau doivent faire l'objet d'un préavis raisonnable. Le délai de préavis suffisant variera selon la nature de l'évolution proposée et ne saurait être inférieur à un mois. En cas d'évolution tarifaire, ce préavis sera de 3 mois minimum (sauf en cas de baisse d'un tarif orienté vers les coûts qui pourra être immédiate, le cas échéant), et il sera porté à un an en cas d'évolution de nature à contraindre les opérateurs utilisant une des prestations inscrites à cette offre à modifier ou adapter leurs propres installations et réseaux.

A.2 Informations générales

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

A.3 Niveau de détail minimum de la description des offres d'Orange figurant à la présente offre technique et tarifaire

Orange communique les éléments suivants :

A.3.1 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 ;

A.3.2 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.

A.3.3 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.

A.3.4 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 œuvre 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.

A.3.5 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.

A.3.6 Grille tarifaire

- l'intégralité des conditions tarifaires, notamment les tarifs, acomptes et pénalités en cas de manquements imputables à Orange 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.

A.3.7 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 d'Orange 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 à la suite d'une panne, notamment les délais ;
- les conditions, notamment de sécurisation de trafic, offertes par Orange aux autres opérateurs afin de limiter les risques d'engorgement de trafic au niveau de certains points d'interconnexion.

A.4 Les offres d'acheminement des communications

Orange inclut au minimum dans son offre technique et tarifaire d'interconnexion et d'accès les prestations suivantes, au départ des utilisateurs finals dont l'accès est contrôlé par Orange ou à destination des numéros (y compris des publiphones) ouverts à l'interconnexion sur le réseau d'Orange :

- une offre de départ d'appel accessible depuis l'ensemble des points d'interconnexion pertinents d'Orange, pour chaque type 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 :
 - une offre tarifée à la durée ;
 - une offre tarifée au forfait (Interconnexion Forfaitaire pour l'accès à Internet bas débit : « *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 d'Orange.

Pour l'ensemble des prestations mentionnées ci-dessus, Orange 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.

A.5 Sélection du transporteur

Orange 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 des utilisateurs finals dont l'accès est contrôlé par Orange, dans les conditions précisées à l'annexe C de la présente décision.

A.6 Vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)

Orange 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 n° 06-0162.

Concernant l'offre de VGAST, Orange 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.

A.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 et la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires à un opérateur alternatif pour exercer son activité.

A.7.1 Accès aux sites ouverts à l'interconnexion et l'accès

Orange 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 :
 - des informations concernant les sites pertinents de l'opérateur notifié ;
 - les caractéristiques des équipements mis en cause : le cas échéant, les restrictions concernant les équipements qui peuvent être colocalisés ;
 - une information sur les mesures de sûreté mises en place par les opérateurs notifiés pour garantir la sûreté de leurs locaux ;
 - les conditions d'accès pour le personnel des opérateurs concurrents ;
 - les normes de sécurité ;
 - les règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité ;
 - 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 d'Orange situées sur le domaine public.

A.7.2 Prestations à l'acte

Orange 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 œuvre ou la résiliation des accès et des interconnexions, ou plus généralement à toute modification des conditions techniques d'interconnexion et d'accès.

Annexe B Modalités de l'offre de présélection du transporteur d'Orange

B.1 Nombre d'opérateurs pouvant être présélectionnés sur un accès donné

Dans sa décision n° 99-1077, l'Autorité avait estimé qu'il convenait de limiter (à un) le nombre d'opérateurs pouvant être présélectionnés sur une ligne donnée, notamment dans un souci de simplicité et de clarté pour les utilisateurs de la présélection. L'Autorité soulignait que les utilisateurs conservaient la possibilité de recourir à d'autres opérateurs dans le cadre de la sélection appel par appel.

L'Autorité estime que ces conditions sont toujours justifiées et note qu'elles n'ont pas été remises en cause lors de sa consultation publique du 11 avril 2008. L'Autorité juge donc opportun de continuer à limiter à un le nombre d'opérateurs présélectionnés sur un accès donné et de permettre à un utilisateur client d'une offre principalement téléphonique d'Orange de recourir à d'autres opérateurs dans le cadre de la sélection appel par appel.

B.2 Procédures opérationnelles de la présélection

L'activation de la présélection pour les utilisateurs qui le demandent nécessite la mise en œuvre de procédures d'échanges d'informations et de commandes entre opérateurs et le respect par Orange de certaines obligations. Néanmoins, s'agissant d'un cycle de transition, la validité ces règles et des procédures opérationnelles associées est à mettre au regard de la disponibilité commerciale de l'offre. En particulier, une fermeture commerciale de l'offre entraînerait une annulation des obligations portant sur les nouvelles activations.

B.3 Principe du guichet unique

La gestion opérationnelle de la présélection et les échanges d'information entre les opérateurs se trouve simplifiée si un point de contact unique est identifié au sein de chaque opérateur. Orange dispose d'une entité centralisée chargée de la gestion de la présélection qui est le point de contact unique des entités en charge de la présélection chez les opérateurs clients. Il est distinct des services commerciaux d'Orange en relation avec les clients finals, afin de garantir la confidentialité nécessaire au traitement des demandes de présélection.

D'une manière générale, Orange doit garantir un traitement des demandes de présélection respectant les dispositions prévues dans le décret n° 97-188 du 3 mars 1997 relatif à l'interconnexion, en particulier le deuxième alinéa de l'article D.99-6 : *« Les opérateurs disposant d'informations dans le cadre d'une négociation ou de la mise en œuvre d'un accord d'interconnexion ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel ».*

B.3.1 Délai d'activation d'une présélection

Il s'agit du délai entre la réception d'une demande par Orange et l'activation de la présélection. L'Autorité estime que ce délai d'activation ne peut excéder 72 heures

B.3.2 Courrier envoyé a posteriori par Orange

Dans l'hypothèse où Orange déciderait d'envoyer un courrier à ses utilisateurs finals ayant demandé la présélection de leur accès, les principes suivants devraient être respectés :

- le courrier envoyé se limite à informer l'utilisateur final que son service a changé (i.e. que ses communications seront désormais acheminées par un opérateur tiers), et ne devrait pas pouvoir être perçu comme une tentative de

récupérer le client, ou de dénigrer les services de l'opérateur présélectionné. En particulier, il ne doit contenir aucune information de nature commerciale (information sur des services offerts par Orange, par exemple) ;

- les coûts d'envoi ne sont pas répercutés, directement ou indirectement, sur les opérateurs ;
- conformément aux dispositions de l'article D. 99-6 du CPCE, l'envoi du courrier ne doit pas avoir pour conséquence d'informer, directement ou indirectement, les services commerciaux de détail d'Orange des demandes de présélection des clients ;
- le courrier n'est envoyé qu'après la mise en œuvre effective de la présélection. Orange veille en particulier à ce que l'opérateur présélectionné soit informé avant le client de l'activation de la présélection ;
- le courrier ne doit pas contenir le nom de l'opérateur présélectionné car le client final n'est pas nécessairement en contact direct avec cet opérateur, et peut notamment avoir contractualisé avec une société de commercialisation de services. A terme, le courrier pourrait contenir le nom de l'opérateur commercial.

B.3.3 Conditions non discriminatoires

Les demandes de présélection ou de modification de présélection doivent être traitées par Orange dans des conditions non discriminatoires, notamment en termes de délais et de procédures, conformément aux dispositions du CPCE, en particulier du deuxième paragraphe de l'article D. 99-11.

Afin de respecter ce principe de non-discrimination, il est nécessaire qu'Orange demande et obtienne une preuve de toute demande qui lui est directement adressée par le client afin de supprimer une présélection et bénéficier des services de communication d'Orange.

En outre, des engagements similaires à ceux pris par les opérateurs présélectionnés doivent s'appliquer à Orange :

- conserver la preuve pendant toute la période où la demande du client reste valide, et au moins un an au-delà ;
- transmettre la preuve de la demande du client dans les meilleurs délais, et dans un délai maximal de trois jours, en cas de litige ;
- envoyer systématiquement les preuves des demandes d'annulation de présélection à un opérateur présélectionné qui aurait constaté des irrégularités et obtenu l'accord de l'Autorité.

Par ailleurs, Orange doit traiter toutes les demandes relatives à la présélection (activation, modification, ou suppression), quelle que soit leur origine, dans des délais équivalents.

B.3.4 Modification de l'accès

Pour toute modification de l'accès n'affectant pas le numéro associé, la présélection est maintenue par Orange. Lorsque le numéro associé est modifié, Orange informe sans délai l'opérateur concerné du nouveau numéro. L'opérateur concerné doit reformuler la demande d'activation de présélection auprès d'Orange, sans qu'un nouveau mandat soit nécessaire.

B.4 Modalités existantes de présélection

La sélection du transporteur comporte désormais une unique modalité de présélection qui comprend l'ensemble des communications pour les appels internationaux et les appels nationaux à destination des numéros des tranches Z = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 9.

L'ancienne modalité (dite « hors 09AB ») qui comprend ces mêmes communications à l'exception des appels à destination des numéros de la tranche Z = 9, a été fermée au 1^{er} avril 2013.

B.5 Conservation d'une unique modalité unifiée

Les modalités de sélection du transporteur pourront être fermées commercialement (date limite de commande) par Orange moyennant un délai de préavis minimum d'un an.

La fermeture technique pourra ensuite être planifiée, moyennant un délai de préavis de 3 ans à compter de la date de fermeture commerciale. Dans le cas où ces modalités ne seraient plus utilisées, Orange pourra procéder à une fermeture anticipée après information préalable de son intention à l'Autorité.

B.6 Obligations d'Orange

Orange fournit les prestations d'activation de sélection du transporteur dans des conditions transparentes et non discriminatoires, à des tarifs reflétant les coûts correspondants et dans la limite de la disponibilité commerciale de l'offre.

B.7 Modalités techniques

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

Tous les utilisateurs raccordés au réseau téléphonique d'Orange 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 un accès téléphonique donné, Orange doit en informer sans délai l'opérateur antérieurement présélectionné.

Lorsqu'un accès est présélectionné, un utilisateur, client d'une offre d'accès commercialisée par Orange, conserve la possibilité de sélectionner un autre opérateur grâce à la modalité de sélection appel par appel.

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

Annexe C Modalités de l'encadrement tarifaire pluriannuel les prestations de départ d'appel d'Orange

Les tarifs maximaux de départ d'appel sont entendus comme des tarifs moyens par minute.

L'Autorité appréciera le respect du plafond global par les composantes tarifaires à l'usage (ci-après T_m) et capacitaire (ci-après T_c) d'un opérateur donné au moyen d'une valeur de remplissage moyen de référence (ci-après V_{ref}).

Les tarifs des deux composantes devront ainsi respecter la relation :

$$\ll T_m + T_c/V_{ref} \leq \text{Plafond tarifaire (c€/min)} \gg.$$

Au vu des informations fournies par les opérateurs métropolitains et ultramarins, l'Autorité a retenu une valeur de remplissage de référence V_{ref} à 2,5 millions de minutes par BPN par an. Ce niveau apparaît représentatif de la valeur moyenne de remplissage actuellement observée sur le marché.

Annexe D Informations à communiquer par Orange

Chaque trimestre, Orange transmet à l'Autorité les éléments quantitatifs suivants, portant sur les marchés de gros, tant en ventes internes qu'externes.

D.1 Sélection du transporteur / VGAST

Orange communique, respectivement pour la sélection appel par appel, la présélection hors VGAST, la présélection avec VGAST analogique et la présélection avec VGAST numérique³⁸ :

- le nombre d'accès et d'abonnements (canaux), selon disponibilité ;
- le volume de trafic.

Pour les ventes internes, Orange précise le nombre d'abonnements et le volume de trafic ressortant de l'offre de service universel téléphonique.

D.2 Départ d'appel

Orange communique :

- le volume de trafic livré sans transit ;
- le volume de trafic livré avec transit ;
- la ventilation du volume de trafic livré par service de détail :
 - sélection du transporteur ;
 - accès à l'internet bas débit ;
 - à destination de numéros SVA ;
- la répartition du trafic livré entre heure pleine et heure creuse ;
- le nombre d'appels livrés.

Lorsqu'approprié, ces éléments doivent être ventilés par technologie (RTC ou VLB).

³⁸ Pour les ventes internes, Orange fournit séparément le nombre d'abonnements et, selon disponibilité, le volume de trafic correspondant aux accès primaires, d'une part, et aux accès de base, d'autre part. *NB : les accès primaires de détail d'Orange sont ainsi considérés comme fournis à partir d'un produit de gros virtuel de VGAST sur accès primaire.*

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 l'accès physique au réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'utilisateur final, l'autre 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'utilisateur final (données descendantes). Pour la restitution correcte de la voix, des filtres situés à chaque extrémité de l'accès 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 l'accès. 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 un accès 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* ») :

L'ATM (en français : mode de transfert asynchrone) 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 accès physiques, 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 accès entrants et sortants pour acheminer des communications. Un autocommutateur téléphonique d'abonné est un commutateur téléphonique qui appartient à une installation terminale chez l'utilisateur final, raccordé au réseau public du téléphone.

Bitstream :

Les offres de gros Bitstream 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, Orange 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'utilisateur final 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'utilisateur final.

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.

CA (Commutateur d'Abonnés) :

Un CA désigne un commutateur du réseau téléphonique d'Orange auquel sont raccordés les utilisateurs finals. Le réseau d'Orange étant organisé de façon hiérarchique, le CA correspond au niveau le plus bas dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau. Les utilisateurs finals y sont reliés par l'intermédiaire d'une unité de

raccordement d'abonné (URA). On parle aussi, pour des raisons historiques, de CAA : « *Commutateur à Autonomie d'Acheminement* ».

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 (cisaillés). Dans le cas des tests effectués dans les avis de l'Autorité, un tarif de détail d'Orange 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 d'Orange. Le terme d'effet de ciseaux vient du fait que l'autre opérateur alternatif doit concurrencer un tarif de détail d'Orange 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 d'Orange. Dans le cadre du catalogue d'interconnexion d'Orange, l'interconnexion physique peut être réalisée par trois techniques distinctes :

- la colocalisation : l'opérateur installe ses équipements dans les locaux d'Orange ;
- la liaison de raccordement : Orange 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 d'Orange, les commutateurs sont organisés de façon hiérarchique. Plus un commutateur est élevé dans la hiérarchie, plus il dessert un nombre important d'utilisateurs finals.

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.

CT (Commutateur de Transit) :

Un CT désigne un commutateur du réseau téléphonique d'Orange. Le réseau d'Orange étant organisé de façon hiérarchique, le CT correspond au niveau le plus haut dans la hiérarchie des commutateurs qui équipent le réseau.

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 d'Orange 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 d'Orange. 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'utilisateur final conserve un abonnement au service téléphonique classique ;
- le dégroupage total où l'utilisateur final n'a plus d'abonnement au service téléphonique classique.

DSLAM (« Digital Subscriber Line Multiplexer ») :

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

FAI (Fournisseur d'Accès à Internet) :

Un FAI (en anglais ISP : « Internet Service Provider ») est un fournisseur de services de communications électroniques dont l'une des activités consiste à proposer des offres d'accès publiques à l'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 utilisateur final d'un opérateur de joindre tous les utilisateurs finals 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.

LA (Liaison d'Aboutement) :

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

LI (Liaison d'Interconnexion) :

Une liaison d'interconnexion est une *liaison de raccordement* (cf. ci-dessous) offerte par un opérateur autre qu'Orange.

LR (Liaison de Raccordement) :

Les liaisons de raccordement constituent un ensemble de liens entre les points d'interconnexion du réseau voix d'Orange (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 liaison louée, encore appelée ligne louée ou liaison spécialisée, est ainsi définie par le CPCE : « *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.

LPT (Liaisons Partielles Terminales) :

Une LPT est une demi-liaison louée numérique reliant le site du client d'un opérateur tiers à un centre d'Orange 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 ») :

Le sigle NGN (en français : réseau de nouvelle génération) 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) :

« *Nœud de raccordement abonné* » est le terme employé pour désigner le répartiteur d'Orange. Voir également *Répartiteur*.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) :

Un OBL est un opérateur qui déploie des infrastructures permettant le raccordement physique d'un utilisateur final à un réseau 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. Voir également *Autocommutateur*.

PRV (Point de Raccordement Visio) :

« *Point de raccordement visio* » est le nom donné par Orange aux points d'interconnexion pertinents (à ce jour) pour les flux issus et à destination de ses numéros IP non géographiques.

PSI (Prestataire de Services de la société de l'Information) :

Le terme PSI s'applique à toute personne physique ou morale qui fournit un service de la société de l'information, c'est à dire tout service effectué à distance par voie électronique et à la demande individuelle du destinataire du service, quel que soit le modèle économique associé.

Un éditeur de contenu ou service téléphonique accessible *via* un numéro SVA est un exemple de PSI.

Répartiteur :

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

RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services) :

Le RNIS est un réseau de télécommunications entièrement numérique, capable de transporter simultanément des flux de voix et de données.

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'utilisateur final 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 (« Telephony over IP ») :

On parle de ToIP (en français : téléphonie sur protocole IP) pour les communications voix *via* internet, nécessitant l'acquisition d'un terminal IP.

VGAST (Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique) :

La VGAST est une offre de gros d'Orange 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 ») :

La VoIP (en français : voix sur protocole IP) est une technique qui permet de communiquer par voix à distance *via* le réseau internet, ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP. La VoIP se décompose en deux branches : VoI et VLB (cf. *supra*).

VPN (« Virtual Private Network ») :

Un 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 dédiés 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 de la technologie IEEE 802.11b de réseau local Ethernet sans fil (WLAN), qui utilise des fréquences de la bande 2,4 GHz.

Table des matières

I	DELIMITATION DES MARCHES DE LA TELEPHONIE FIXE DEFINIS DANS LA RECOMMANDATION REVISEE.....	6
I.1	Introduction sur la délimitation des marchés.....	6
I.1.1	Définitions importantes	6
I.1.2	Délimitation des marchés en termes de produits et services	7
I.1.3	Délimitation des marchés en termes géographiques	8
I.2	Délimitation des marchés de détail de l'accès fixe à un service téléphonique au public	8
I.2.1	Délimitation des marchés en termes de produits et de services	8
I.2.2	Délimitation des marchés en termes géographiques	16
I.2.3	Conclusion	16
I.3	Délimitation du marché de gros du départ d'appel en position déterminée	17
I.3.1	Préambule relatif aux architectures des réseaux.....	17
I.3.2	Délimitation du marché en termes de produits et de services	20
I.3.3	Délimitation du marché en termes géographiques	23
I.3.4	Conclusion	23
II	PERTINENCE DES MARCHES POUR UNE REGULATION <i>EX ANTE</i>	24
II.1	Introduction sur la pertinence des marchés.....	24
II.2	Pertinence des marchés de détail de l'accès	25
II.2.1	Dans la recommandation révisée de la Commission européenne.....	25
II.2.2	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	25
II.3	Pertinence du marché de gros du départ d'appel	27
II.3.1	Dans la recommandation révisée de la Commission européenne.....	27
II.3.2	Cas particulier du départ d'appel à destination de numéros SVA	27
II.3.3	Obstacles au développement d'une concurrence effective en France	28
III	INFLUENCE SIGNIFICATIVE	28
III.1	Introduction à l'analyse de l'influence significative sur les marchés pertinents	29
III.2	Influence significative d'Orange sur les marchés de détail de l'accès	30
III.2.1	En termes de part de marchés	30
III.2.2	Autres facteurs d'analyse.....	36
III.2.3	Conclusion	37
III.3	Influence significative d'Orange sur le marché de gros du départ d'appel	37
III.3.1	Analyse des parts de marché	37
III.3.2	Contrôle d'infrastructures difficiles à dupliquer	37
III.3.3	Économies d'échelle et de gamme	38
III.3.4	Absence de contre-pouvoir d'acheteurs	38
III.3.5	Évolution prospective du marché	38
III.3.6	Conclusion	39
IV	OBLIGATIONS.....	40

IV.1	Objectifs de l'action réglementaire	40
IV.2	Obligations non tarifaires d'interconnexion et d'accès imposées à Orange	40
IV.2.1	Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès	40
IV.2.2	Obligation de fournir une offre de sélection et présélection du transporteur	42
IV.2.3	Levée de l'obligation de fournir une offre d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à l'internet bas	45
IV.2.4	Obligation de fournir une offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique	46
IV.2.5	Obligations concernant les prestations de raccordement des sites d'interconnexion et d'accès	52
IV.2.6	Obligation de non-discrimination	53
IV.2.7	Indicateurs de qualité de service	54
IV.2.8	Obligation de transparence.....	55
IV.2.9	Communication pour information	57
IV.2.10	Publication d'une offre technique et tarifaire détaillée d'interconnexion et d'accès dite « Téléphonie fixe »	58
IV.3	Obligations comptables et tarifaires imposées à Orange sur le marché de gros du départ d'appel fixe	60
IV.3.1	Obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à l'internet bas débit	60
IV.3.2	Modalités de l'obligation d'orientation vers les coûts des tarifs des prestations de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à l'internet bas débit.....	60
IV.3.3	Contrôle des tarifs des prestations associées aux prestations d'interconnexion	61
IV.3.4	Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposés à Orange	62

Table des annexes

ANNEXE A	ELEMENTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE ET TARIFAIRE D'INTERCONNEXION ET D'ACCES « TELEPHONIE FIXE » D'ORANGE, ET CONDITIONS D'EVOLUTION DE L'OFFRE	65
A.1	Mode de publication, modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau	65
A.1.1	Mode de publication	65
A.1.2	Modification de l'offre et évolution d'architecture du réseau	65
A.2	Informations générales	65
A.3	Niveau de détail minimum de la description des offres d'Orange figurant à la présente offre technique et tarifaire	65
A.3.1	Items généraux	65
A.3.2	Informations préalables	65
A.3.3	Caractéristiques techniques des services d'accès et d'interconnexion et des prestations connexes	66
A.3.4	Modalités d'accès à l'offre	66
A.3.5	Qualité de service	66
A.3.6	Grille tarifaire	66
A.3.7	Sécurisation du trafic et intégrité des réseaux	66
A.4	Les offres d'acheminement des communications	67
A.5	Sélection du transporteur	67
A.6	Vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST)	67
A.7	Les prestations d'accès ou de moyens associés	67
A.7.1	Accès aux sites ouverts à l'interconnexion et l'accès	68
A.7.2	Prestations à l'acte	68
ANNEXE B	MODALITES DE L'OFFRE DE PRESELECTION DU TRANSPORTEUR D'ORANGE	69
B.1	Nombre d'opérateurs pouvant être présélectionnés sur un accès donné	69
B.2	Procédures opérationnelles de la présélection	69
B.3	Principe du guichet unique	69
B.3.1	Délai d'activation d'une présélection	69
B.3.2	Courrier envoyé a posteriori par Orange	69
B.3.3	Conditions non discriminatoires	70
B.3.4	Modification de l'accès	70
B.4	Modalités existantes de présélection	71
B.5	Conservation d'une unique modalité unifiée	71
B.6	Obligations d'Orange	71
B.7	Modalités techniques	71
© Autorité de régulation des communications électroniques et des postes		84

ANNEXE C	MODALITES DE L'ENCADREMENT TARIFAIRE PLURIANNUEL LES PRESTATIONS DE DEPART D'APPEL D'ORANGE	72
ANNEXE D	INFORMATIONS A COMMUNIQUER PAR ORANGE	73
D.1	Sélection du transporteur / VGAST	73
D.2	Départ d'appel	73
ANNEXE E	GLOSSAIRE	74

Table des figures

Figure 1 : Architecture générique d'une communication téléphonique	17
Figure 2 : Architecture du réseau téléphonique commuté d'Orange	18
Figure 3 : Evolution du nombre d'accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique	30
Figure 4 : Evolution du chiffre d'affaires associé aux accès résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique	31
Figure 5 : Evolution du nombre d'accès non résidentiels exclusivement ou principalement dédiés au service téléphonique	32
Figure 6 : Evolution du nombre d'abonnements résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs sur l'accès principalement téléphonique	35
Figure 7 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs sur l'accès principalement téléphonique	36
Figure 8 : Evolution du parc de VGAST en France, depuis sa création	47