

# **RÉPONSE À LA CONSULTATION SUR L'ANALYSE DES MARCHÉS DE LA TÉLÉPHONIE FIXE**

**23 MARS 2011**

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Synthèse.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Point général sur le fonctionnement des marchés.....</b>	<b>4</b>
2.1	Un contraste entre le dynamisme du résidentiel et l'absence de dynamisme sur le non résidentiel qui n'est pas suffisamment analysé.....	4
2.2	Bouygues Telecom ne partage pas le constat selon lequel la convergence pose aujourd'hui des problèmes concurrentiels pour un opérateur fixe présent sur le marché résidentiel souhaitant ajouter les services mobiles à son offre .....	4
2.3	Le CI d'un réseau mobile n'ayant rien à voir avec le CI fixe, vouloir rapprocher le niveau des TA ne peut pas être un objectif.....	5
2.4	La non répercussion de la baisse des TA mobile de 2007 à début 2011 a permis aux opérateurs fixe de se constituer une marge indue.....	6
2.5	Un marché du transit pour lequel les conditions du maintien d'une concurrence ne sont pas réunies7	
<b>3</b>	<b>La Terminaison Fixe (TA).....</b>	<b>8</b>
3.1	Une référence de coût incrémental (CI) partagée par Bouygues Telecom : 0,045 ct€/mn .....	8
3.2	Une nécessaire égalité de traitement des politiques d'orientation vers le CI entre TA fixe et TA mobile 8	
3.3	Compte tenu du ratio Entrant/Sortant entre VLB et RTC il y a transfert financier indu tant qu'un écart subsiste entre TA et CI.....	9
3.4	L'architecture d'interconnexion pourrait revenir à créer une asymétrie inversée.....	9
3.5	Cette asymétrie inversée ne peut constituer la compensation d'une référence de coût qui retient à juste titre le CI d'un réseau pur NGN.....	10
3.6	L'offre PRV doit être améliorée pour corriger en partie l'asymétrie inversée.....	10
<b>4</b>	<b>Le Départ d'Appel (DA).....</b>	<b>12</b>
4.1	Un même marché du départ d'appel pour deux usages radicalement différents : DA sélection du transporteur et DA SVA.....	12
4.2	Le report des coûts communs de la TA fait peser un risque sur la tarification du DA de France Télécom .....	12
<b>5</b>	<b>La Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique (VGAST).....</b>	<b>14</b>
5.1	Une nécessité pour créer un début de dynamisme sur le marché non résidentiel : VGA sur accès primaire (ou VGA sur T2).....	14
5.2	Des améliorations opérationnelles sont par ailleurs nécessaires .....	15
5.2.1	Processus de commande et de mise en production.....	15
5.2.2	Activation de ligne.....	16
5.2.3	SAV .....	16
5.3	Une tarification élevée reflétant la survalorisation de la boucle locale cuivre et la non restitution dans l'offre de gros des gains de l'intégration verticale de France Télécom.....	16

# 1 Synthèse

Dans le bilan sur le fonctionnement des marchés de la téléphonie fixe (cf. chapitre 2), l'Autorité souligne le dynamisme du marché résidentiel, tiré par le développement du haut débit, et reconnaît l'absence d'animation concurrentielle sur le marché professionnel : la part des opérateurs alternatifs sur le marché de l'accès téléphonique professionnel est passée en six ans, de 2003 à 2009, 15 % à 16 %. Et encore, cette faible part de marché repose essentiellement sur des produits de gros France Télécom (VGA ou sélection du transporteur) si bien que 75 % du cash flow capté par les opérateurs alternatifs est reversé à France Télécom.

Ce constat alarmant, qui peut être fait sur le marché professionnel de la téléphonie fixe comme pour d'autres marchés professionnels, doit conduire l'Autorité à placer la dynamisation de la concurrence sur ces marchés comme un axe majeur de son action.

Si tous les remèdes ne peuvent s'inscrire dans le cadre strict de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe, au moins le renforcement de l'offre VGA, extension aux accès primaires et amélioration du processus de commande (cf. chapitre 5), constitue un remède indispensable résultant de la présente analyse. Le niveau tarifaire de l'offre VGA reflète aujourd'hui la survalorisation de la boucle locale cuivre. Il est donc nécessaire qu'une consultation sur la méthode de valorisation soit lancée sans attendre afin de réviser la décision 05-0834.

S'agissant de la terminaison d'appel fixe, Bouygues Telecom rappelle (cf. chapitre 3) que les politiques d'orientation des TA mobile et fixe vers leur coût incrémental respectif doivent être parfaitement alignées. Ceci implique :

α Un calendrier d'orientation vers le CI identique entre fixe et mobile.

L'Autorité a retenu, dans son projet de décision sur la TA mobile, la date du 1<sup>er</sup> janvier 2013 comme date cible d'atteinte du CI mobile. La même date du 1<sup>er</sup> janvier 2013 doit donc être retenue pour l'atteinte du CI fixe (à savoir 0,045 ct€/ mn).

De même, l'Autorité a retenu un calendrier de baisse de la TA mobile en 4 étapes, la 1<sup>ère</sup> dès le 1<sup>er</sup> juillet 2011, conformément aux dates anniversaires habituelles. De la même manière, le mouvement de baisse vers le CI fixe doit donc débuter dès le 1<sup>er</sup> octobre 2011, conformément aux dates anniversaires habituelles de la TA fixe.

α Des ratios TA/CI identiques entre fixe et mobile pendant toute la phase de baisse des TA.

Durant la phase de transition, l'écart entre la TA et le CI induit une marge pour l'opérateur terminant l'appel. A nouveau, de manière à garantir un traitement identique des marchés fixes et mobile, il est nécessaire que le taux de marge soit identique ce qui implique des ratios TA/CI égaux entre le mobile et le fixe durant la phase de transition.

Cet alignement des politiques d'orientation des TA vers leur CI respectif est particulièrement important dans un contexte où, compte tenu des déséquilibres de trafic, France Télécom est le principal bénéficiaire de TA élevées ce qui contribue à renforcer une position dominante sur les marchés.

Par ailleurs, l'Autorité estime pertinente l'architecture d'interconnexion en 400 points du réseau RTC France Télécom. Pourtant, cela revient à instituer une asymétrie inversée de la TA, les opérateurs alternatifs devant acquitter un niveau tarifaire 3 ou 4 fois plus élevé pour acheminer et terminer un appel que celui acquitté par France Télécom pour ses appels livrés à un opérateur alternatif NGN (le déploiement d'une interconnexion en 400 points n'étant plus envisageable pour un opérateur alternatif en raison de l'absence de pérennité de cet investissement).

A minima, une révision de l'offre PRV est nécessaire, notamment pour supprimer toute condition de volume BPN et pour que l'interconnexion IP soit disponible, dès publication de la décision de l'Autorité mi- 2011.

Enfin, concernant le marché du départ d'appel (cf. chapitre 4) qui recouvre deux usages très différents, sélection du transporteur (avec ou sans VGA) et SVA, seul l'écart entre les coûts complets de l'opérateur efficace pur NGN (0,105 ct€/ mn selon le modèle technico économique) et le CI (0,045 ct€/mn) est susceptible d'être reporté aux autres prestations et notamment au départ d'appel. Cependant, cette mesure n'est pas suffisante car elle présente un risque d'augmentation de 0,12 ct€/ mn du départ d'appel de France Télécom, soit une augmentation de 28 %.

Le rééquilibrage doit se faire progressivement et ne démarrer que lorsque la TA passe en dessous des coûts complets de l'opérateur générique efficace.

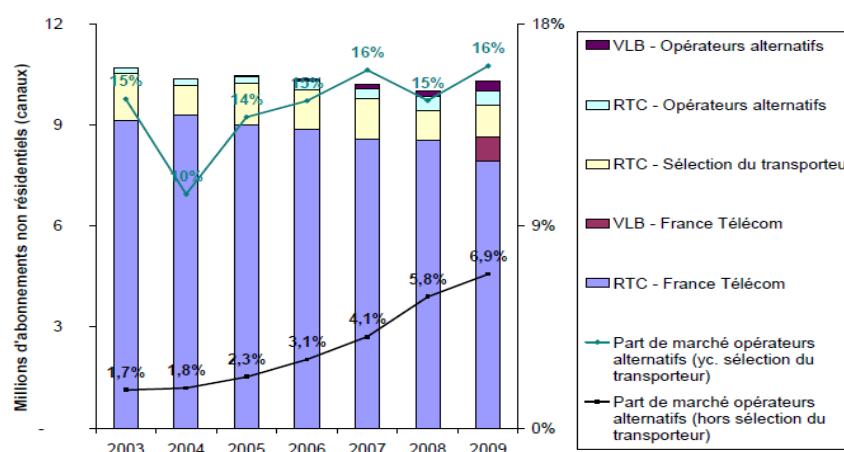
## 2 Point général sur le fonctionnement des marchés

### 2.1 Un contraste entre le dynamisme du résidentiel et l'absence de dynamisme sur le non résidentiel qui n'est pas suffisamment analysé

Le point structurant du bilan de l'Autorité sur le fonctionnement des marchés est le constat du manque de dynamisme du marché non résidentiel de l'accès téléphonique, sans pour autant que ce constat ne soit perçu comme un dysfonctionnement majeur appelant une approche volontariste de l'Autorité, afin d'y apporter les remèdes appropriés.

La part de marché des opérateurs alternatifs est passée en six ans, de 2003 à 2009, de 15 % à 16 %. Et encore, cette faible part de marché repose essentiellement sur des produits de gros France Télécom (VGA ou sélection du transporteur) si bien que 75 % du cash flow capté par les opérateurs alternatifs est reversé à France Télécom.

Figure 9 : Evolution du nombre d'abonnements non résidentiels en France, ventilés par type, et de la part de marché des opérateurs alternatifs dans le total



Ce constat alarmant, qui peut être fait sur le marché professionnel de la téléphonie fixe comme pour d'autres marchés professionnels (notamment les services de capacité), doit conduire l'Autorité à placer la dynamisation de la concurrence sur ces marchés comme un axe majeur de son action.

Bouygues Telecom a déjà eu l'occasion d'exposer à l'Autorité les difficultés propres des marchés professionnels :

- a une image de disponibilité et de fiabilité du service qui n'est pas encore suffisamment ancrée en dépit de la maturité acquise par les réseaux des opérateurs alternatifs ;
- a une difficulté pour répondre à l'ensemble des besoins d'un client professionnel sans recourir pour certains sites aux offres de gros de France Télécom ce qui pénalise l'offre commerciale ;
- a des offres de gros dont les dispositions détaillées de commande et de qualité de service ne permettent pas de construire une offre de détail suffisamment adaptée aux besoins des clients ;
- a les dispositions contractuelles (déséquilibre des pénalités) et le niveau tarifaire de ces offres de gros contraignent fortement l'espace économique dont dispose l'opérateur alternatif.

Si tous les remèdes ne peuvent s'inscrire dans le cadre strict de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe, au moins le renforcement de l'offre VGA, extension aux accès primaires et amélioration du processus de commande (cf. chapitre 5), constitue un remède indispensable résultant de la présente analyse.

### 2.2 Bouygues Telecom ne partage pas le constat selon lequel la convergence pose aujourd'hui des problèmes concurrentiels pour un opérateur fixe présent sur le marché résidentiel souhaitant ajouter les services mobiles à son offre

L'Autorité souligne que les prestations de convergence font apparaître, selon elle, des problèmes concurrentiels spécifiques notamment sur le marché résidentiel.

Bouygues Telecom conteste cette analyse sur l'ensemble des points développés par l'Autorité :

- a Il n'y a pas augmentation des coûts de sortie pour le consommateur avec l'offre 4P Bouygues Telecom:  
L'offre 4P Ideo est constituée très simplement par une remise commerciale sur l'achat à la fois de l'offre Bbox, DSL ou fibre, et d'une offre forfait mobile, avec ou sans engagement, avec ou sans terminal. Les conditions qui s'appliquent aux deux composantes de l'offre Ideo sont exactement celles qui s'appliquent à chacune des deux composantes lorsqu'elles sont souscrites isolément.
- a Les acteurs présents sur le fixe peuvent intégrer des services mobiles via un accord MVNO proposé par bientôt quatre opérateurs. A l'inverse, un acteur présent sur le mobile dispose d'une offre très réduite pour intégrer le service DSL 3P.  
L'Autorité omet de souligner que plus d'une trentaine de marques commerciales sous accord MVNO opèrent sur le marché mobile, alors que seules deux marques commerciales, sans infrastructure propre, opèrent sur le marché DSL, avec une part de marché 3 ou 4 fois plus faible que celle des acteurs MVNO sur le mobile.  
De même, si bientôt quatre opérateurs mobiles sont en mesure de proposer des accords MVNO, un seul opérateur fixe est en mesure de proposer des accès DSL activés en 3P avec une couverture satisfaisante.  
Sur le marché non résidentiel, marqué par un nombre important d'acteurs de taille réduite, Bouygues Telecom contribue à la dynamique du marché en accueillant sur son réseau mobile plusieurs opérateurs fixes, leur permettant ainsi de répondre aux besoins fixes et mobiles de leurs clients.

### 2.3 Le CI d'un réseau mobile n'ayant rien à voir avec le CI fixe, vouloir rapprocher le niveau des TA ne peut pas être un objectif

L'Autorité adopte une position confuse quant à la substituabilité entre communications fixes et mobiles en position déterminée. En effet, si elle indique en page 36 que des effets de substituabilité ont été démontrés, elle reconnaît en page 41 que les accès mobiles ne sont pas substituables aux accès fixes.

Quoi qu'il en soit, « *réduire progressivement le niveau d'asymétrie, en termes absolus, entre les tarifs de terminaisons d'appel fixe et mobile, qui reste susceptible d'engendrer des distorsions concurrentielles* » ne peut en aucun cas constituer un objectif de régulation.

Tout d'abord, TA fixe et TA mobile sont des prestations assurées sur des marchés distincts. Considérer que les remèdes de marchés distincts doivent converger nécessite au préalable une analyse détaillée, conforme aux lignes directrices de la Commission et doit s'inscrire, le cas échéant, dans la Recommandation « marché pertinent ».

L'Autorité illustre son affirmation sur les problèmes concurrentiels qu'elle croit déceler dans la différenciation des TA fixe et mobile par le fait que « *les opérateurs mobiles sont parvenus à intégrer dans leurs offres d'abondance l'ensemble des destinations fixes et mobiles bien avant les opérateurs fixes* ».

Bouygues Telecom fait une analyse radicalement opposée : l'absence totale de segmentation du marché DSL grand public, totalement structuré par l'offre prix à 29€90 jusqu'au début 2011, ne permettait pas de proposer une offre complémentaire intégrant les appels fixe vers mobile. Seuls Alice et Bouygues Telecom ont proposé, dès début 2009, des options forfaitaires intégrant les appels fixe vers mobile. A l'inverse, si Bouygues Telecom avec NEO puis SFR et Orange ont pu proposer des offres d'abondance c'est grâce à la forte segmentation du marché mobile.

En tout état de cause, l'ARCEP ne démontre ni le lien qui pourrait exister entre ces différents marchés ni les effets de l'évolution de la TA fixe sur la TA mobile et inversement.

Par ailleurs, la Recommandation de la Commission européenne sur la TA invite les régulateurs à orienter les tarifs de TA vers leurs coûts incrémentaux de long terme. Envisager d'ores et déjà une convergence des TA fixe et mobile, alors même que ces coûts incrémentaux ne sont pas atteints, remettrait en cause l'objectif posé dans la Recommandation.

Fondamentalement, le CI mobile est d'ailleurs très différent d'un CI fixe :

- a L'unification des backbones et des cœurs de réseau mobile et fixe, permise par la situation des acteurs en France (présents sur les deux activités) et par la technologie IP, permet effectivement d'envisager à moyen terme que les coûts incrémentaux de ces deux sous-systèmes se rapprochent (hormis certaines fonctions comme la joignabilité). Néanmoins, le CI backbone et cœur représente une part faible du CI mobile qui reste largement dimensionné par la boucle locale radio, alors qu'une boucle locale fixe ne présente aucun coût incrémental.

- a Y compris à longue échéance, c'est-à-dire en intégrant une progression exponentielle du trafic data sur les réseaux mobiles, les coûts sur la boucle locale radio de l'incrément du trafic voix entrant ne peuvent être négligés et constituent, de loin, le premier poste des coûts incréments. Le modèle technico économique des coûts de réseau d'un opérateur mobile, mis en consultation par l'Autorité en janvier 2011, montre qu'en tablant sur un doublement du trafic data sur les réseaux mobiles tous les 18 mois, le CI mobile en 2013 reste 13 fois supérieur à celui d'un réseau fixe (modèle pur NGN).

Dès lors, un alignement des niveaux de TA fixe et mobile et/ou le recours au « Bill & Keep » ne constituerait pas une mesure proportionnée pour les opérateurs mobiles, contraints de fournir une prestation décorrélée de son coût, la mesure réglementaire conduisant à une « vente à perte » imposée par le régulateur. Un tel alignement serait également discriminatoire, puisqu'il ferait porter une charge injustifiée sur les seuls opérateurs mobiles.

Au-delà, le principe du « Bill & Keep » a été remis en cause en 2004 par l'ARCEP, qui soulignait elle-même ses effets pervers. Il est donc étonnant de voir cette approche réapparaître aujourd'hui, d'autant que, même entre FAI, le peering ne fonctionne qu'à niveaux de trafic égaux. Ainsi, quand les flux sont disproportionnés, l'opérateur qui reçoit le trafic facture une prestation à l'opérateur donneur.

## **2.4 La non répercussion de la baisse des TA mobile de 2007 à début 2011 a permis aux opérateurs fixe de se constituer une marge indue**

Si l'Autorité se félicite avec raison du dynamisme du marché résidentiel de l'accès téléphonique, elle omet cependant d'observer qu'un dysfonctionnement important a perduré pendant toute la durée du cycle : la non répercussion de la baisse des TA mobiles dans le prix des communications fixe vers mobile.

L'absence de répercussion s'est traduite par une marge supplémentaire de 416 M€ en 2010 comparativement à 2008, l'essentiel de cette sur-marge étant capté par France Télécom.

[ " ] SDA

Les mouvements opérés sur le marché DSL grand public début 2011, avec des offres incluant dans le forfait les appels fixe vers mobile, ne remettent pas en cause la marge constituée par les opérateurs FAI ces dernières années car ces offres sont plus onéreuses (de 3 € à 5 €) et parce que l'Autorité a souhaité que la croissance des volumes de trafic fixe vers mobile soit compensée par une baisse extrêmement forte des TA mobiles.

[ " ] SDA

Parallèlement, les offres de téléphonie fixe de France Télécom (hors box), continuent de proposer en 2011 une tarification à 19 ct€/la mise en relation et 7,9 ct€/ mn en heure pleine pour les appels vers les mobiles, soit un tarif HT de 14 ct/mn (pour un appel de deux minutes), un niveau identique à celui d'un appel mobile vers mobile (revenus de la téléphonie mobile hors international / volume de communications mobiles hors international et roaming, observatoire).

Bouygues Telecom souhaite ici rappeler qu'en 2010, 80 % des appels du fixe national vers mobile ont été émis à partir du RTC de France Télécom, ce qui a représenté pour l'opérateur historique [ " ] SDA M€ de revenus cette année-là.

L'absence d'une baisse des prix pour les appels RTC vers mobile viendrait amplifier considérablement encore la marge de France Télécom comme l'illustre le graphique ci-après.

[ " ] SDA

Enfin, Bouygues Telecom souligne qu'une différenciation tarifaire a subsisté pendant une large partie du cycle entre les appels fixe vers mobile Orange ou SFR et fixe vers mobile Bouygues Telecom, quand bien même le différentiel en faveur de Bouygues Telecom a été considérablement réduit au cours du cycle.

## **2.5 Un marché du transit pour lequel les conditions du maintien d'une concurrence ne sont pas réunies**

L'Autorité souligne dans son analyse que le marché de transit est concurrentiel avec trois acteurs actifs.

Cependant, compte tenu de la pérennité limitée du RTC, aucun nouvel acteur ne sera amené à connecter les 400 CA de France Télécom à l'avenir, le nombre d'offres pour le transit intra-territorial est donc figé définitivement, ce qui n'est pas un facteur propice au développement de la concurrence.

Par ailleurs, face à la baisse inéluctable de trafic RTC qu'un opérateur sera en mesure d'amener à son opérateur de transit, ce dernier pourrait vouloir revoir ses conditions tarifaires afin d'atténuer la décroissance de ses revenus.

Face à ces deux facteurs, les conditions du maintien d'une concurrence effective sur le marché de transit ne sont pas réunies.



### 3 La Terminaison Fixe (TA)

#### 3.1 Une référence de coût incrémental (CI) partagée par Bouygues Telecom : 0,045 ct€/mn

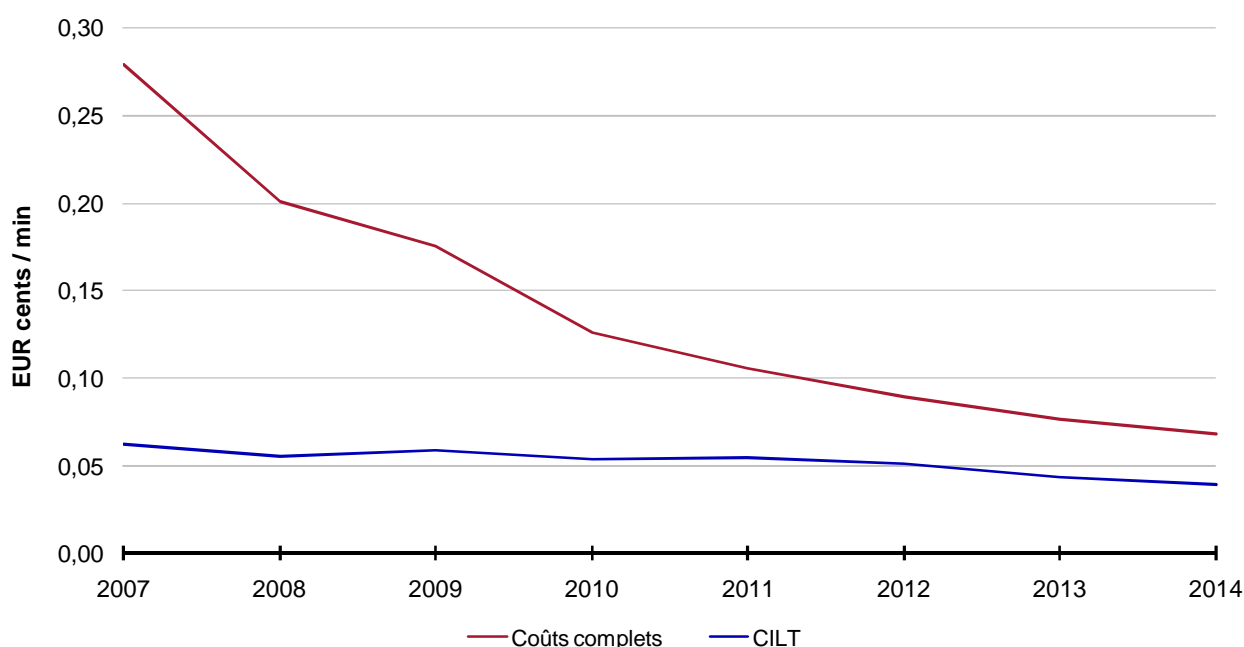
L'Autorité a fait le choix de retenir une référence de coûts basée sur le coût incrémental d'un réseau pur NGN.

Bouygues Telecom partage ce choix structurant qui permet une incitation forte à l'efficacité (dans le contexte d'obsolescence de la technologie RTC) et offre, en outre, l'avantage d'une plus grande simplicité pour le calcul de la référence des coûts. Un coût basé sur un mixte RTC-NGN serait particulièrement ardu à déterminer et aurait de ce fait été plus contestable.

Le 7 janvier 2011, l'Autorité a mis en consultation le modèle technico-économique de la terminaison d'appel fixe en France basé sur un réseau pur NGN. Dans sa réponse à la consultation, Bouygues Telecom a indiqué qu'elle partageait les résultats du modèle, notamment en ce qui concerne les coûts des équipements de réseau retenus dans le modèle, qui sont cohérents avec les coûts d'investissement sur le réseau Bouygues Telecom.

Ainsi, le coût complet en 2011 s'élève à 0,105 ct€/mn et le coût incrémental à 0,054 ct€/min.

En 2013, ils s'établissent respectivement à 0,077 ct€/mn et à 0,045 ct€/mn.



#### 3.2 Une nécessaire égalité de traitement des politiques d'orientation vers le CI entre TA fixe et TA mobile

Il est essentiel qu'une égalité de traitement soit appliquée entre les politiques d'orientation vers le coût incrémental de la TA fixe, d'une part, et de la TA mobile, d'autre part.

Cette égalité de traitement est largement suggérée par la Recommandation de la Commission européenne, car elle précise un objectif commun d'orientation vers les coûts avant fin décembre 2012.

Elle implique que deux critères en particulier soient rigoureusement observés :

- a Le calendrier doit être identique entre fixe et mobile.

L'Autorité a retenu, dans son projet de décision sur la TA mobile, la date du 1<sup>er</sup> janvier 2013 comme date cible pour l'atteinte du CI mobile. La même date du 1<sup>er</sup> janvier 2013 doit donc être retenue pour l'atteinte du CI fixe (à savoir 0,045 ct€/mn).



De même, l'Autorité a retenu un calendrier d'orientation vers les coûts de la TA mobile en 4 étapes, la 1<sup>ère</sup>, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2011, conformément aux dates anniversaires habituelles. De la même manière, le mouvement d'orientation vers le CI fixe doit donc débiter dès le 1<sup>er</sup> octobre 2011, conformément aux dates anniversaires habituelles de la TA fixe.

- a) Pendant la phase de transition, les ratios TA/CI doivent être homothétiques entre fixe et mobile. Durant la phase de transition, l'écart entre la TA et le CI induit une marge pour l'opérateur terminant l'appel. A nouveau, de manière à garantir un traitement identique des marchés fixes et mobiles, il est nécessaire que le taux de marge soit identique, ce qui implique des ratios TA/CI égaux entre le mobile et le fixe durant la phase de transition. Ainsi, si un ratio de 2 fois le CI mobile était retenu à la prochaine baisse de la TA mobile, alors, de la même manière, la prochaine baisse de la TA fixe devrait correspondre à un plafond de 2 fois le CI fixe.

### 3.3 Compte tenu du ratio Entrant/Sortant entre VLB et RTC il y a transfert financier induit tant qu'un écart subsiste entre TA et CI

L'écart entre TA et CI durant la phase de transition peut conduire à des transferts financiers induits entre opérateurs.

Lorsque les flux de trafic fixe entre deux opérateurs A et B sont au même niveau ( $E/S = 1$ ), il n'y a pas de transfert financier induit, car la marge que réalise l'opérateur A sur le trafic qu'il termine en provenance de l'opérateur B est égale à la marge que l'opérateur B réalise sur le trafic qu'il termine pour A.

En revanche, lorsque les trafics sont déséquilibrés, il y a bien un transfert financier induit. Ce déséquilibre est en particulier notable entre un abonnement téléphonique VLB et un abonnement téléphonique RTC.

L'analyse de marché ne permet pas de reconstituer les volumes de terminaison d'appel sur RTC, d'une part, et sur les réseaux VLB (hors France Télécom), d'autre part.

On peut noter cependant, en extrapolant le graphique de l'analyse page 28, que le volume de terminaison d'appel de France Télécom est estimé à 40 Md mn en 2010, dont 25 Md mn se terminant sur le RTC. A l'inverse, l'estimation du flux entre opérateurs alternatifs et RTC France Télécom est de 15 Md mn.

Le tableau ci-dessous synthétise le transfert financier induit des opérateurs alternatifs vers France Télécom résultant de ce déséquilibre de trafic et de l'écart TA / CI. Ce transfert est de l'ordre de 20 M€ en 2011 et il aurait été de 35 M€ en l'absence de toute symétrie. En revanche, l'asymétrie qui annule le transfert financier conduit à une TA de 0,63 en 2011 pour les opérateurs alternatifs.

	Md mn en 2011	TA	CI	Revenus (M€)	Coûts (M€)	Marge (M€)
VLB alternatifs vers RTC	25,00	0,40	0,054	100,0	13,5	86,5
RTC vers VLB alternatifs	15,00	0,40	0,054	60,0	8,1	51,9
Flux financier en faveur de France Télécom						34,6

---

	Md mn en 2011	TA	CI	Revenus (M€)	Coûts (M€)	Marge (M€)
VLB alternatifs vers RTC	25,00	0,40	0,054	100,0	13,5	86,5
RTC vers VLB alternatifs	15,00	0,50	0,054	75,0	8,1	66,9
Flux financier en faveur de France Télécom						19,6

---

	Md mn en 2011	TA	CI	Revenus (M€)	Coûts (M€)	Marge (M€)
VLB alternatifs vers RTC	25,00	0,40	0,054	100,0	13,5	86,5
RTC vers VLB alternatifs	15,00	0,63	0,054	94,5	8,1	86,4
Flux financier en faveur de France Télécom						0

### 3.4 L'architecture d'interconnexion pourrait revenir à créer une asymétrie inversée

La position de l'Autorité qui déclare pertinente l'architecture d'interconnexion en 400 points du réseau RTC de France Télécom conduit à favoriser l'opérateur historique au détriment des opérateurs alternatifs, lesquels ont développé une architecture d'interconnexion entrante efficace comportant moins de 7 points (4 pour le réseau Bouygues Telecom).

En effet, le raccordement en propre aux commutateurs d'abonnés (CA) ouverts à l'interconnexion ne fait aucun sens économique, compte tenu du coût fixe élevé et de l'absence de pérennité d'un tel investissement. Au-delà des deux ou trois opérateurs déjà raccordés, les autres opérateurs n'ont pas d'autre choix que d'acquiescer un coût de transit ajouté à la terminaison d'appel.

L'analyse de l'Autorité se traduit donc de facto par une « asymétrie inversée » en faveur de l'opérateur historique, puisque cela reviendrait à appliquer une terminaison d'appel trois à quatre fois plus importante que celle de Bouygues Telecom à l'horizon de l'atteinte du coût incrémental (coût d'acheminement évalué à 0,13 ct€/ mn plus terminaison de 0,045 ct, soit 0,175 ct /mn soit encore 3,5 fois une terminaison de 0,045 ct€/ sur un réseau NGN).

### **3.5 Cette asymétrie inversée ne peut constituer la compensation d'une référence de coût qui retient à juste titre le CI d'un réseau pur NGN**

L'approche de l'Autorité consiste, à juste titre, à retenir une référence unique et pérenne du coût, le coût incrémental NGN, et ceci que le trafic soit livré sur RTC ou sur NGN. En contrepartie, mais cette fois-ci de manière erronée selon Bouygues Telecom, la même approche définit comme pertinente l'architecture d'interconnexion en 400 points du RTC, ce qui amène en réalité à imposer un coût effectif de la livraison d'appel sur le RTC de France Télécom au-delà de 0,175 ct€. Autrement dit, ce surcoût viendrait compenser le CI prétendument plus élevé qu'aurait à subir France Télécom sur son réseau RTC. On voit par là que l'Autorité a voulu proposer ce qu'elle estime être un juste compromis.

Or, quel est le CI d'un réseau dont le trafic baisse chaque année ? Les coûts d'investissement sont quasi inexistantes et, si les coûts d'exploitation sont élevés, ils ne sont pas variables avec le volume de trafic à écouler mais au contraire fixes : ils restent inchangés, quand bien même il ne reste plus que quelques machines encore en exploitation, car ils reflètent le maintien en place des équipes de support et de maintenance sur une technologie en voie d'obsolescence.

### **3.6 L'offre PRV doit être améliorée pour corriger en partie l'asymétrie inversée**

A minima, il est indispensable que les moyens soient donnés aux opérateurs alternatifs pour qu'ils ne subissent pas cette asymétrie inversée sur le trafic à destination des numéros VLB de France Télécom.

Bouygues Telecom estime que l'offre PRV doit être améliorée très rapidement avec les quatre conditions suivantes :

- α tous les numéros VLB de France Télécom, géographiques et non géographiques, doivent être accessibles au travers de l'interconnexion PRV ;
- α la solution la plus efficace pour le secteur est que la base de données APNF soit étendue, afin d'inclure les numéros VLB de France Télécom et leur préfixe :
  - cette évolution n'impacte pas la structure de la base de données APNF et est donc simple à mettre en place dans le SI APNF ;
  - le SI France Télécom est déjà en mesure d'alimenter la base de données APNF ;
  - le SI des opérateurs est déjà en mesure de prendre en compte la base de données APNF pour mettre à jour les routages ;

Cette solution pourrait donc être mise en œuvre rapidement dans un délai de 6 à 8 mois.

- α pour la modalité TDM : la contrainte d'un maximum de 5 BPN par point PRV n'est pas acceptable:
  - elle contraint l'opérateur à accroître le nombre de points d'interconnexion PRV, jusqu'à 23, alors que le nombre raisonnable de points d'interconnexion d'un réseau NGN est de 3 à 7 (la préconisation de FT de 5 BPN maximum par point de raccordement paraît hors de proportion<sup>1</sup>);
  - l'offre doit être revue pour qu'un nombre maximum de 7 points PRV soit nécessaire, lorsque des volumes de trafic très importants sont livrés.
- α la modalité d'interconnexion IP doit être disponible dès la révision de l'offre PRV consécutive à l'analyse des marchés.

<sup>1</sup> 15Md minutes entrantes vers les numéros VLB FT correspondent à une capacité supérieure à 5500 BPN. Si un opérateur délivrait à lui seul 10% de ce trafic en respectant la règle de 5 BPN maximum, il devrait s'interconnecter à 110 points au moins.

- France Télécom est déjà en mesure de proposer des solutions d'interconnexion en mode IP. Il est donc nécessaire que ce type d'interconnexion puisse être proposé dans le cadre de l'offre PRV dès les prochains mois.

Par ailleurs, il est nécessaire de faire évoluer l'offre d'interconnexion au PRO afin de ne plus inclure une exigence minimale de 16 BPN raccordés (et facturés). Dans un contexte où le trafic livré sur l'architecture PRO/CA est structurellement amené à baisser au profit du trafic livré aux PRV, maintenir une telle exigence est pour le moins inapproprié et fait peser une charge sur les plus petits opérateurs.

## 4 Le Départ d'Appel (DA)

### 4.1 Un même marché du départ d'appel pour deux usages radicalement différents : DA sélection du transporteur et DA SVA

Bouygues Telecom partage l'analyse et la délimitation de marché proposées par l'Autorité.

En premier lieu, il convient de rappeler que deux usages radicalement différents existent pour le départ d'appel.

Le DA sélection du transporteur (avec ou sans VGA) constitue un monopole de France Télécom, puisqu'il n'est fourni que sur les accès RTC de l'opérateur historique.

Si son usage est en diminution entre 2006 et 2009, de 27 Md mn à 13 Md mn, le développement de la VGA sur le marché non résidentiel permet d'envisager le maintien de volumes importants dans les prochaines années.

Enfin, comme il sera développé au chapitre 5, l'offre VGA ou à défaut la présélection d'appel, constituent des offres de gros indispensables à l'animation d'un marché non résidentiel souffrant d'un manque de dynamisme. Les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs accèdent à ces offres de gros dont France Télécom a le monopole constituent donc un enjeu particulièrement important.

Le DA SVA s'inscrit dans des enjeux concurrentiels radicalement différents. Toutes les boucles locales fixes permettent les communications vers les SVA, le DA apparaît alors comme la contribution de l'opérateur de la boucle locale fixe (OBL) à la fourniture d'un service, à laquelle participent aussi le collecteur de trafic, l'opérateur SVA et l'éditeur du service. La tarification du DA pour les SVA, conjointement avec l'offre de reversement, doit dès lors refléter le juste partage de la valeur entre ces différents acteurs.

La participation de l'OBL à la fourniture du service ne saurait se résumer à la seule prestation de transport de la communication sur la boucle locale : l'OBL participe à l'information du consommateur (guide tarifaire, serveur 3008, temps d'utilisation réseau pendant l'annonce non facturé), il développe, à la demande des opérateurs SVA, les fonctionnalités permettant de développer les usages, il met en place les outils permettant de lutter contre la fraude ainsi que des fonctionnalités de contrôle parental.

### 4.2 Le report des coûts communs de la TA fait peser un risque sur la tarification du DA de France Télécom

Sur le marché du départ d'appel, l'Autorité retient deux remèdes différents : le reflet des coûts pour le DA sélection du transporteur et le caractère non excessif pour le DA SVA.

Dans les deux cas, le report des coûts communs qui ne sont plus recouverts par la prestation de terminaison d'appel fait peser un risque sur une hausse des tarifs des DA sélection du transporteur et SVA.

L'Autorité indique dans son analyse que le choix du mode de recouvrement de ces coûts relève *in fine* de France Télécom dans le respect des obligations applicables. Pourtant, les mécanismes d'allocation des coûts retenus dans l'obligation de séparation comptable conduisent à allouer les coûts sur les marchés de la téléphonie fixe, puis entre accès et communications, et enfin entre terminaison et départ d'appel. Le maintien des clés de répartition amont conduit logiquement à ce que les coûts non recouverts de la TA soient reversés au compte DA.

Par ailleurs, l'Autorité indique que les coûts communs considérés, qui ne peuvent plus être recouverts par la TA, sont ceux d'un opérateur générique efficace. Comme indiqué au paragraphe 3-1, les coûts complets efficaces en 2011 s'établissent à 0,105 ct€/mn, soit un écart de 0,06 ct€/mn avec le CI.

En prenant en compte un volume de 40 Md mn de terminaison fixe pour France Télécom en 2011, les coûts pouvant être reportés s'élèvent à 40 Md mn x 0,06 ct€ = 24 M€.

Le recouvrement sur un marché de 20 Md mn de DA pour France Télécom en 2011 entraînerait une hausse de 0,12 ct€, soit un tarif passant de 0,425 à 0,545 ct€/mn (+28 %).

Ainsi, si la mesure préconisée par l'Autorité de retenir uniquement l'écart entre coûts complets d'un opérateur efficace et le CI, est nécessaire, elle n'est pas suffisante pour garantir un tarif de DA, sur sélection du transporteur et *a fortiori* sur SVA, qui n'augmente pas considérablement.

Enfin, Bouygues Telecom souhaite que l'ARCEP soit particulièrement vigilante quant au report des coûts de la TA vers le DA (ou bien vers une autre prestation) pendant toute la phase transitoire où la TA fixe n'a pas encore rejoint son CI.

En effet, pendant cette phase, France Télécom recouvre ses coûts complets efficaces tant que la TA est supérieure à ceux-ci c'est à dire supérieure à 0,105 ct€/ mn.

## 5 La Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique (VGAST)

### 5.1 Une nécessité pour créer un début de dynamisme sur le marché non résidentiel : VGA sur accès primaire (ou VGA sur T2)

A la lumière de l'analyse Bouygues Telecom présentée au chapitre 2, montrant un manque de dynamisme inquiétant du marché non résidentiel, nous estimons que l'offre VGA doit jouer un rôle majeur dans l'animation de ce marché.

Pour offrir des offres de téléphonie fixe aux petites entreprises, les opérateurs alternatifs ont le choix entre :

- a le dégroupage en propre ou bien la location d'accès DSL, sous réserve d'une qualité de service suffisante ;
- a la location de liaison louée (LPT) ;
- a le recours à l'offre VGA ou bien, à défaut, à la sélection du transporteur.

Quand la qualité de service est jugée suffisante, le dégroupage en propre comme la location DSL ont des coûts de revient qui ne permettent une utilisation de ces deux solutions que lorsque le nombre de communications simultanées de l'entreprise est supérieur à [" ] SDA.

Lorsque, du fait de la localisation de l'entreprise, l'exigence de qualité de service n'est pas compatible avec un accès DSL, la location d'une liaison louée LPT apparaît comme la seule solution, bien que celle-ci présente des inconvénients importants :

- a un délai de déploiement de plusieurs semaines ;
- a une date de mise en service difficilement prévisible en raison des problématiques de production liées à la saturation des liens cuivre. Cette imprévisibilité n'est pas acceptable pour un client entreprise et est destructrice d'image pour l'opérateur ;
- a une structure tarifaire dépendant de la distance qui rend impossible en pratique son intégration dans un catalogue commercial standard ; dès lors, tous les appels d'offres à base de LPT sont traités en OSM.

L'offre VGA permet de s'affranchir de ces inconvénients puisque elle peut être déployée très rapidement :

- a prévisibilité pour le client de la date à laquelle il peut utiliser son service téléphonique chez son nouvel opérateur ;
- a capacité pour l'opérateur de capter très rapidement le revenu de son client, ce qui est un facteur clé dans l'économie des petits opérateurs animant le marché ;
- a un coût connu de l'offre VGA permettant aux équipes commerciales de l'opérateur de proposer une offre standardisée sans risque de surcoût au moment où la solution est implémentée chez le client.

Au-delà, la location d'une liaison LPT remet en cause la rentabilité de l'offre car elle génère un surcoût dans l'installation chez le client pour des acteurs, comme Bouygues Telecom, qui proposent un service natif en IP. En effet, un grand nombre d'entreprises est encore réticent à la migration vers la VoIP, si bien qu'il faut leur proposer une fonction de passerelle TDM <-> IP. Nous adressons ces sites au travers d'un accès « LPT IP », et la fonction de passerelle est exécutée sur le site client.

[" ] SDA

L'achat et l'installation des équipements sur site augmentent le coût de conquête et dégradent la marge sur coût variable. Le client dans cette configuration n'est pas rentable avant [" ] SDA mois. Dans ces conditions, il n'est pas possible pour Bouygues Telecom d'être compétitif face à France Télécom.

En revanche, l'offre à base de VGA présenterait une économie différente. A titre d'exemple, décrivons l'offre à base de VGA sur canaux T0 : la marge brute est « faible » du fait des charges de départ d'appel de présélection et d'abonnement VGA, mais la marge peut être suffisante en raison des faibles coûts de



conquête (essentiellement marketing). Ainsi, cette offre peut présenter une rentabilité plus rapide (de l'ordre de [ ] SDA mois).

En synthèse : en dehors des zones présentant une qualité suffisante de l'accès DSL, la location d'un accès LPT présente plusieurs freins à l'attractivité d'une offre téléphonique. Seule la VGA permet de rétablir les conditions d'attractivité de l'offre : prévisibilité des coûts permettant une plus grande agressivité des forces commerciales, prévisibilité pour le client de la date de migration de son service téléphonique, capacité pour l'opérateur à capter rapidement le revenu généré par une nouvelle affaire.

Le groupe de travail réuni sous l'égide de l'ARCEP en avril 2007 avait conclu à la non pertinence d'une offre VGA sur accès primaire aux motifs suivants :

- a la zone de couverture du besoin VGA sur T2 serait limitée :
  - o Bouygues Telecom a souligné ci-dessus que même lorsque l'accès DSL permet une qualité de service suffisante, ou bien lorsque l'offre LPT peut être souscrite à des conditions permettant la rentabilité de l'offre commerciale de l'opérateur vers son client professionnel, l'accès VGA peut être déployé rapidement et de manière transitoire à l'accès DSL ou LPT, ce qui accélère la captation du chiffre d'affaires lequel est un élément clé pour l'économie des petits opérateurs. En ce sens la zone de couverture VGA sur T2 est nationale.
- a la disponibilité d'une offre VGA sur T2 désinciterait les opérateurs alternatifs à poursuivre l'extension de leur réseau par le dégroupage :
  - o l'économie du dégroupage s'appuie sur les besoins grand public ; les accès DSL commercialisés auprès des entreprises restent très minoritaires et ne peuvent constituer à eux seuls la justification économique au dégroupage d'un NRA.
- a l'offre VGA sur T2 implique des coûts de commercialisation pour France Télécom, notamment des coûts informatiques :
  - o les coûts de commercialisation d'une offre de gros sont à mettre en regard de l'enjeu primordial que représente la redynamisation du marché non résidentiel et des gains économiques et de compétitivité pour les entreprises clientes.
- a il serait contre-productif de mobiliser les énergies pour une offre basée sur une technologie en voie d'obsolescence :
  - o Bouygues Telecom note que le réseau RTC est amené à perdurer pendant encore des années compte tenu du rythme de décroissance : 20 à 30 unités par an sur un parc de 400 CA. Par ailleurs, comme le relève l'analyse des marchés, le nombre d'abonnements téléphoniques sur le marché non résidentiel reste stable à environ 10 millions d'unités, avec une prédominance constante de la technologie RTC (90 % de ces abonnements), ce qui témoigne d'une part de l'inertie propre à ce marché (par exemple en raison du renouvellement des PABX) et de la difficulté pour les opérateurs à proposer des solutions alternatives attrayantes. Dans ces conditions, la pérennité d'une offre VGA sur accès primaire semble assurée pour plusieurs années, particulièrement dans un contexte de diminution des accès en sélection du transporteur.

L'offre VGA élargie au T2 permettrait d'animer le marché non résidentiel en étendant le rôle joué par l'offre VGA du segment des petites entreprises (10 à 15 salariés) au segment des entreprises de taille plus importante (30 à 50 salariés).

## 5.2 Des améliorations opérationnelles sont par ailleurs nécessaires

### 5.2.1 Processus de commande et de mise en production

Notre priorité est l'accroissement du taux de respect des créneaux de rendez-vous France Télécom. Or nous rappelons à l'Autorité que les opérateurs alternatifs ne disposent d'aucune garantie contractuelle sur le respect de ces rendez-vous par France Télécom. Notre stratégie consiste donc, en espérant maximiser la qualité de service perçue par le client au détail, à accepter le plus souvent des rendez-vous tardifs : cette solution est peu satisfaisante.

En outre, Bouygues Telecom observe que la documentation de toutes les procédures VGA et en particulier concernant la commande/livraison/facturation est extrêmement lacunaire voire inexistante, ce qui nous oblige à apprendre à nos dépens. L'absence de transparence et l'inertie de France Telecom



constituent une entrave au quotidien. Il est urgent de finaliser les travaux en cours, ce qui peut être levé à peu de frais par l'opérateur historique avec une mise à jour complète de la documentation à l'instar des autres produits DSL et une mise à disposition via le portail webop par exemple.

### 5.2.2 Activation de ligne

La maîtrise complète de la relation commerciale est un élément fondamental pour l'image et la crédibilité des opérateurs alternatifs. Ainsi, au delà de l'activation de la ligne, c'est le pilotage et l'activation des services associés à cette ligne qui apportent une réelle valeur ajoutée à la relation client. Cependant, lorsqu'un opérateur opère une reprise de ligne France Télécom, l'ensemble des services initialement associés à cette ligne sont coupés. Cette pratique discriminatoire n'est pas acceptable et nécessite l'intervention de l'Autorité :

- α nécessité pour France Télécom de mettre à disposition l'information préalable de l'ensemble des services disponibles à date sur une ligne ;
- α possibilité pour l'opérateur VGA de reprendre en l'état l'ensemble des services associés à cette ligne.

De plus, dans le cas des accès ne disposant pas d'adresse postale (cas relativement fréquent), le client doit forcément passer par France Télécom : l'opérateur VGA est laissé sans visibilité, si bien que c'est le client qui doit notifier son opérateur VGA de l'état d'avancement des interventions France Télécom. Devant cette situation, Bouygues Telecom souhaite :

- α la mise à disposition de l'information préalable permettant à l'opérateur VGA de piloter l'intervention France Télécom sur la tête de câble, et ainsi conserver l'initiative commerciale ;
- α rendre possible la modification de l'accès sans coupure du client.

Néanmoins, nous ne sollicitons pas à ce stade la création d'une offre de gros d'accès aux têtes de câbles.

### 5.2.3 SAV

Bouygues Telecom observe un profond déséquilibre dans les pénalités dues au titre du non respect des obligations contractuelles entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. C'est pourquoi nous demandons à l'Autorité de bien vouloir exercer sa vigilance sur ce point, en incitant France Télécom à une politique contractuelle visant à utiliser les pénalités comme un outil d'incitation réciproque des deux parties au respect de leurs obligations.

## 5.3 Une tarification élevée reflétant la survalorisation de la boucle locale cuivre et la non restitution dans l'offre de gros des gains de l'intégration verticale de France Télécom

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le tarif de la VGA s'établit à 11,0 € par ligne et par mois. Le coût de la boucle locale cuivre constitue la part prépondérante de ce tarif : il s'établissait en 2009 à 6,49 € par ligne et par mois (référence : coût du produit technique boucle locale cuivre, comptabilité réglementaire de France Télécom 2009).

Comme Bouygues Telecom a déjà eu l'occasion de le souligner, la méthode de valorisation en coûts courants économique appliquée à une infrastructure de génie civil qui n'est pas amenée à être renouvelée conduit à une survalorisation du coût de la boucle locale cuivre de 1 € à 1,5 €.

Bouygues Telecom ne peut ici que renouveler son souhait de voir l'Autorité entamer le plus rapidement possible une consultation sur les méthodes de valorisation des actifs et sur la révision de la décision 05-0834.

Par ailleurs, Bouygues Telecom note que le produit technique boucle locale cuivre a subi une baisse de 1,14 € entre 2006 et 2009 (de 7,63 € à 6,49 € par ligne et par mois) alors que le tarif de l'offre VGA n'a pas connu ce mouvement de baisse. Ceci traduit une augmentation des coûts de SAV et de commercialisation de l'offre VGA qui est difficilement explicable compte tenu des nombreuses améliorations opérationnelles qui restent encore à apporter à cette offre (cf. paragraphe précédent).

Enfin, Bouygues Telecom rappelle que les comptes réglementaires France Télécom en 2009 font apparaître un solde du compte de gros VGA de 515 M€, soit plus de la moitié du solde des comptes réglementaires France Télécom, tous marchés de gros France Télécom confondus.

Si cette marge réglementaire est un effet de la séparation comptable, c'est à dire le résultat de la simulation de l'approvisionnement en interne au tarif de gros qu'acquittent les alternatifs, alors qu'il y a en réalité des économies d'intégration verticale sur l'approvisionnement réel en interne, alors ce gain de l'intégration verticale doit être réparti équitablement entre fourniture externe et interne.

La restitution du gain de l'intégration verticale au tarif de la prestation de gros permettrait une baisse de 15 % (515 M€ sur 3 464 M€ de produits) soit un tarif VGA de 9,4 € par ligne et par mois.