

## **Contribution de Completel à la consultation publique de l'ARCEP sur l'analyse du marché des services de capacité**

Completel remercie l'ARCEP pour sa consultation sur son projet de décision relatif à l'analyse des marchés de détail des services de capacité, du marché de la fourniture en gros de segments terminaux de services de capacités et de celui de la fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées sur le circuit interurbain, soit respectivement les marchés 7, 13 et 14 recensés par la nouvelle Recommandation de la commission européenne.

Completel tient également à souligner la qualité globale des analyses conduites par l'ARCEP dans son projet d'analyse.

### **Analyse globale des marchés et situation de Completel sur ces marchés**

#### ***Sur le développement global de la concurrence sur le marché***

Completel partage globalement l'analyse présentée par l'ARCEP du marché dans sa situation actuelle. Elle est toutefois surprise par les données présentées par l'ARCEP qui situerait les parts de marché de France Télécom en volume de ligne sur les différents segments du marché de détail à un niveau proche de 50 %.

Bien que Completel ne dispose pas de données détaillées sur les parts de marché de France Télécom, ce chiffre nous semble en réalité davantage proche de 70 % que de 50 %.

Cet écart pourrait provenir de la non inclusion par l'ARCEP des liaisons louées fournies aux Opérateurs mobiles pour la constitution de leur propre réseau.

Il pourrait également provenir d'une comptabilisation différente des liaisons point à point de détail selon qu'elles sont fournies par France Télécom ou par un opérateur alternatif.

En effet, par exemple, là où France Télécom ne déclarerait qu'une seule liaison point à point pour raccorder deux sites d'une entreprise, un opérateur alternatif en déclare deux, chacune pour raccorder les deux sites de l'entreprise à son POP, cela notamment afin de distinguer dans les données qu'il fournit à l'ARCEP les liaisons déployées en propre des liaisons utilisant une offre de gros fournie par un tiers, par exemple CE2O.

Enfin, le choix fait par l'ARCEP de ne pas comptabiliser les accès DSL dégroupés ou revendus fournis aux Entreprises, notamment pour les Pro-TPE, pour lesquels la concurrence est beaucoup moins développée que pour les particuliers, peut conduire à donner une vision faussée sur la part de marché réelle de France Télécom sur le marché Entreprise.

En tout état de cause, il y a lieu de constater qu'en dépit de plus de 10 ans d'ouverture à la concurrence, ce marché des services de capacité n'a connu qu'un développement très insuffisant de la concurrence.

L'analyse de marché proposée ici ne répond pas véritablement à ce constat.

### ***Sur l'évolution de la structure de ce marché***

Comme le note l'ARCEP, le marché se caractérise globalement par une évolution progressive mais certaine vers le tout IP notamment sur base d'Ethernet et au détriment de l'ATM et des autres solutions de transport.

Orange Business Service annonce d'ailleurs qu'il fonde le développement de son activité sur les produits de type Ethernet natif sur fibre optique utilisant les réseaux de type MPLS en remplacement de son réseau ATM et de ses interfaces classiques.

Ce remplacement des offres actuelles par des offres « tout IP » se fait, comme le note l'ARCEP, selon le rythme lent de renouvellement des réseaux ou selon les capacités des Entreprises de rentabiliser rapidement les investissements internes nécessaires par rapport aux avantages attendus. La période à venir est donc clef pour la concurrence avec France Télécom sur ces nouvelles offres.

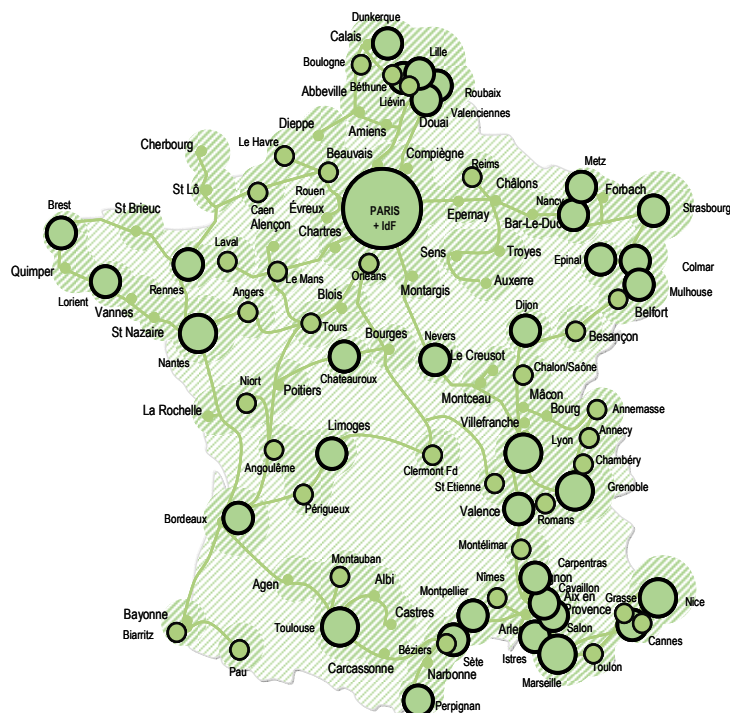
Sur ce point, France Télécom dispose d'avantages très importants, liés à la capillarité supérieure de ses réseaux optiques, à ses infrastructures de génie civil existantes, mais aussi à la liberté dont ils jouissent pour fixer librement les tarifs de certaines de ses offres en fibre optique, notamment pour les produits de type MAN Ethernet ou en OSM.

L'analyse et les remèdes adoptés par l'ARCEP devraient tenir compte davantage de cette évolution en cours qui risque de produire des effets significatifs contraires au développement de la concurrence au cours de la période de trois ans couverte par cette décision.

### ***Sur la situation de Completel sur le marché des services de capacité***

Bien que Completel ne dispose pas d'estimation précise de ses parts de marché par rapport à ses concurrents, elle souhaite éclairer l'ARCEP sur la spécificité de son positionnement sur le marché des services de capacité.

Completel dispose d'un réseau optique, avec une bonne capillarité et densité pour raccorder les entreprises dans les 10 plus grandes villes de France. Aujourd'hui, Completel a fait le choix stratégique de reprendre le déploiement de ses MAN en fibre optique et d'augmenter le nombre de ses points de présence dans d'autres villes.



Au total, Completel est actuellement présente en fibre optique dans plus de 30 agglomérations et dispose de 90 points de présence.

Si Completel a fait ce choix stratégique d'investir dans de nouvelles infrastructures, c'est pour ne plus être dépendante de France Télécom, pour fournir une meilleure qualité de service, offrir des tarifs attractifs.

Ces investissements de long terme, qui sont un pari sur l'avenir, sont un risque si la régulation ne préserve pas ces investissements sous prétexte d'une régulation faite uniquement au bénéfice d'un marché résidentiel.

Nous rappelons, encore une fois, que l'échelle de régulation indiquée par l'ARCEP et qui mène à la concurrence par les infrastructures est la suivante :

1. Les opérateurs alternatifs raccordent les PRO
2. Les opérateurs alternatifs raccordent les CAA
3. Les opérateurs alternatifs raccordent les NRA
4. Les opérateurs alternatifs raccordent les ENTREPRISES
5. Les opérateurs alternatifs raccordent les PARTICULIERS

C'est seulement en suivant chacune de ces étapes que l'on arrive à motiver des opérateurs alternatifs et investir sur les derniers mètres jusqu'au client final.

## Délimitation des marchés pertinents

Completel note que l'ARCEP exclu du champ de son analyse la clientèle professionnelle et surtout Très Petites Entreprises, c'est-à-dire selon la définition retenue les professionnels comptant entre 1 et 50 salariés.

Completel comprend que l'ARCEP a fait ce choix car les besoins en accès de ces entreprises seraient essentiellement satisfaits par des offres utilisant les technologies ADSL qui ont déjà fait l'objet d'une analyse de marché dans le nouveau cycle d'analyse par les décisions publiées le 24 juillet 2008.

Ce choix est critiquable dans la mesure où les Pro-TPE jusqu'à 50 employés représentent 98 % du nombre des entreprises en France.

En outre, les offres de liaisons louées à interface classique et les offres RNIS souscrites par ces clients représentent toujours une part très importante des services de capacités fournis aujourd'hui compte tenu de la demande en débit par les entreprises.

Ces offres sont progressivement substituées par des services ADSL et SDSL professionnels.

Du point de vue de l'offre, tous les opérateurs Entreprises offrant des offres de liaisons louées offrent également des services DSL à ces entreprises. Une proportion importante de nos offres et de celles de nos concurrents, notamment les offres point à multipoint pour le raccordement de plusieurs sites Entreprises de taille différente, utilise dans un même produit des accès ADSL, SDSL et fibre.

Par ailleurs, Completel souligne que d'autres pays européens ont fait le choix d'inclure les services SDSL et les offres de gros sous-jacentes dans le périmètre du marché des services de capacité.

Enfin, et surtout, en n'incluant pas ce segment de marché et en excluant de fait de l'analyse des services de capacité les services de dégroupage et de ADSL, l'ARCEP se prive de la possibilité de définir des remèdes communs à l'ensemble des offres de gros de France Télécom sur les offres professionnelles.

Ceci est d'autant plus préjudiciable qu'en dépit des prescriptions formulées par l'ARCEP dans ses décisions du 24 juillet 2008 relatifs au dégroupage et aux offres de collecte ADSL de France Télécom, notamment en ce qui concerne la qualité de service de ces offres (GTR, ...), les offres de détail Entreprises ADSL et SDSL restent encore difficilement répliquables du fait de l'insuffisance de ces mêmes garanties liées à la qualité de service ou de leur coût prohibitif.

## **Désignation d'un opérateur exerçant une influence significative**

Completel n'a pas de commentaire à formuler sur les conclusions de l'ARCEP quant à la désignation de France Télécom comme opérateur exerçant une influence significative sur les marchés considérés.

## **Analyse des problèmes concurrentiels et remèdes proposés**

## ***Nécessité d'améliorer la qualité de service et les garanties contractuelles des offres de gros de France Télécom***

COMPLETEL partage l'avis de l'ARCEP sur la nécessité de permettre aux opérateurs alternatifs d'offrir au détail des niveaux de qualité de service (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne, délai et qualité de la fourniture préalable d'informations, délais d'étude,...) au moins équivalents à ceux que propose France Télécom sur le marché de détail des services de capacité lorsque ceux-ci utilisent les offres de gros amonts de France Télécom.

Cette nécessité est d'autant plus forte sur le marché Entreprises où la qualité de service est très souvent placée, notamment par l'étude citée par l'ARCEP, parmi les premiers critères de choix d'une offre, devant les critères par ailleurs essentiels des tarifs.

Pour ces raisons, le remède proposé par l'ARCEP consistant à imposer la publication des indicateurs de qualité de services pour un nombre élargi d'offres de détail et de gros, n'est pas satisfaisant.

En effet, le simple constat a posteriori de l'équivalence de ces deux types d'indicateurs de qualité de service ne suffit pas à garantir les conditions d'une concurrence équitable pour deux raisons principales.

En premier lieu, un opérateur alternatif doit définir son offre contractuelle avec des niveaux de qualité de service assortis de pénalités en cas de non-respect. L'ARCEP devrait imposer à France Télécom l'inscription dans les contrats d'offres de gros des niveaux de qualité de service précis assortis de pénalités en cas de non-respect.

En second lieu, il est nécessaire que les niveaux de ces garanties de qualité de service (délais de livraison, garanties de délai de rétablissement, délai et qualité de la fourniture préalable d'informations, délais d'étude) soient plus exigeants que ceux pratiqués par France Télécom pour ses offres de détail. En effet, pour constituer une offre concurrente, un opérateur alternatif doit ajouter ses propres délais internes en plus de ceux imposés par France Télécom. L'opérateur alternatif ne peut donc in fine s'aligner sur les niveaux de qualité de service de France Télécom.

Cette obligation apparaît en outre proportionnée dans la mesure où, pour respecter les niveaux de qualité de services auxquels elle s'est engagée, France Télécom doit également ajouter les délais enregistrés par ses services commerciaux ou ses services d'après-vente à ceux nécessaires aux opérations réalisées au niveau du réseau. Dans la mesure où un opérateur alternatif s'adresse directement aux personnes chargées des opérations réseaux, il est donc possible à France Télécom de fixer les délais de qualité de service de ses offres de gros à des niveaux inférieurs à ceux offerts sur ses propres offres de détail.

## ***Les remèdes sur la fibre optique doivent se focaliser en priorité sur la surveillance voire le contrôle des offres de détail***

Completel estime que les problèmes rencontrés pour concurrencer des offres de détail de France Telecom telle que MAN Ethernet, qu'il s'agisse des débits inférieurs ou supérieurs à

100 Mbit/s, ne nécessitent pas d'intervention sur la nature des offres de gros de France Télécom.

Completel estime, qu'il serait inefficace de baisser davantage les tarifs de l'offre CE2O et surtout d'introduire une offre de gros spécifique en fibre optique permettant de répliquer les offres d'Ethernet natif de France Télécom telle que MAN Ethernet.

Ceci aurait effectivement pour effet de réduire considérablement l'espace économique disponible pour rentabiliser la poursuite du déploiement de MAN Optique et de liaisons optiques telles que ceux que Completel à l'intention de déployer, freinant ainsi à la fois l'investissement, augmentant la dépendance des opérateurs vis-à-vis des offres de gros de France Télécom, et in fine réduisant l'étendue des zones concurrentielles via des infrastructures en propre.

En outre, comme le signale l'ARCEP, l'amélioration des offres d'accès au génie civil de France Télécom, qu'il s'agisse du domaine public routier ou des ZAC opérées par France Télécom, renforcera l'incitation à de tels déploiements en propre.

Completel estime, au contraire, que l'ARCEP doit réguler davantage ces offres au niveau du détail, comme celle-ci le propose de fait via la procédure de reporting qu'elle se propose d'imposer en cas d'OSM, en imposant davantage de transparence (publication des offres), en y interdisant de pratiquer des tarifs prédateurs ou d'éviction, et à plus court terme, en examinant le niveau jugé trop bas actuellement selon nous d'offres telles que MAN Ethernet.

En d'autres termes, la simple régulation du marché de gros n'est pas suffisante, il faut aussi réguler le marché de détail, et cela simplement parce que la régulation du marché de gros ne permet pas de réguler le marché de détail notamment dans des cas d'offres sur mesure technique. Le marché de détail est un marché pertinent.

Par ailleurs, Completel reste très réservé sur l'introduction d'une offre de gros de type CE2O en Ethernet natif dans la mesure où cette offre présenterait des tarifs moins élevés que l'offre actuelle fondée sur de l'ATM et permettrait ainsi à France Télécom de justifier ainsi de nouvelles baisses de l'offre MAN Ethernet.

## ***Incapacité ou difficulté à concurrencer l'offre MAN Ethernet***

Comme elle l'a mentionné précédemment, Completel considère que le marché des services de capacité connaît actuellement une aggravation des dysfonctionnements concurrentiels de marché que les remèdes actuels ne suffiront pas à résoudre.

Ces dysfonctionnements ne sont pas principalement liés à la régulation des services de capacité de type Internet Link via le contrôle exercé par l'ARCEP sur les offres CE2O. La principale difficulté provient à la fois du manque de transparence sur les nouvelles offres de services de capacité offertes par France Télécom, du niveau trop bas de certains de ces prix et de la liberté dont dispose France Télécom de baisser les prix de ces offres au cas par cas en toute discrétion.

A titre d'exemple, l'offre MAN Ethernet dont le débit offert varie de 10 Mbit/s à plus de 1 Gbit/s est moins chère (d'après les tarifs de base dont nous avons pris connaissance en tant qu'acheteur de MAN Ethernet), y compris sur les débits inférieurs à 100 Mbit/s, que l'offre Internet Link qui sert de référence à la régulation de l'offre CE2O.

En outre, l'espace économique entre les tarifs de l'offre CE2O et des offres MAN Ethernet ou Inter LAN est insuffisant, même dans les meilleures conditions d'accès à CE2O (accès au niveau zone locale) pour offrir une offre réellement compétitive s'il est nécessaire de commander un lien CE2O en complément d'une fibre en propre ou si, dans le cas d'un raccordement entre plusieurs LAN d'Entreprise, l'établissement de l'offre requiert le recourt à plus de 20 % des liens POP-client via des offres de type CE2O.

Cette analyse ne tient pas compte du cas où France Télécom propose des réductions tarifaires encore plus élevées comme les obligations à laquelle elle est soumise actuellement le lui permettent.

Dans ces cas, et même dans les cas où Completel peut utiliser 100 % de son réseau Ethernet natif sur fibre optique, il arrive souvent que les offres concurrentes de France Télécom fondées notamment sur MAN Ethernet ne puissent pas être concurrencées par Completel du fait des réductions ad hoc proposées par cette dernière par rapport à son offre de base telle que nous la connaissons.

**Il apparaît donc nécessaire et proportionné, d'imposer à France Télécom de ne pas pratiquer de tarifs prédateurs ou d'éviction sur les débits supérieurs à 100 Mbits/s**

## ***Le contrôle des offres sur mesure (OSM) doit être renforcé***

Completel salue l'initiative proposée par l'ARCEP d'instaurer un dispositif de reporting comptable à France Télécom lorsque celle-ci propose une offre sur mesure.

Pour être efficace, cette mesure suppose à notre avis plusieurs conditions supplémentaires :

- **La publication systématique préalable des offres techniques et tarifaires** : afin de permettre à la fois aux concurrents et à l'ARCEP d'identifier les cas où France Télécom propose une offre sur mesure, il semble nécessaire d'imposer à France



Télécom de publier les conditions techniques, tarifaires et contractuelles de ses offres aux Entreprises.

- **La définition précise ce que recouvre exactement une OSM** : il semble nécessaire de définir précisément dans quelles conditions techniques et tarifaires France Télécom peut déroger aux conditions spécifiées dans ses offres tarifaires et constituer ainsi une OSM.
- **La création d'une procédure interne à l'ARCEP, similaire par exemple à celle des procédures de sanction, permettant aux concurrents de saisir l'ARCEP en cas de doute sérieux sur le fait que France Télécom a formulé une OSM** : Ceci devrait permettre de remédier à la réticence, bien connue, que rencontrent les clients Entreprises à alerter l'ARCEP en cas d'offre sur mesure de la part de France Télécom.
- **Cette procédure devrait également permettre à l'ARCEP d'imposer le retrait de cette offre ou de prononcer une sanction à l'issue de la procédure d'instruction rapide** : l'expérience montre qu'une procédure de saisine du Conseil de la concurrence est trop longue.

### ***Le marché de gros des offres destinées aux réseaux d'infrastructures des opérateurs mobiles doit être ouvert aux opérateurs alternatifs***

Completel félicite l'ARCEP d'avoir examiné la question des infrastructures de raccordement des éléments de réseaux des opérateurs mobiles et en particulier du raccordement des BTS et des MSC ou BSC.

France Télécom dispose en effet d'un monopole de fait depuis le lancement des réseaux mobiles dans les années 90, d'abord par l'intermédiaire de ses offres de liaisons louées classiques remisées (alors appelées Transfix) que l'introduction des offres de gros LA/LPT n'ont pas véritablement permis de concurrencer, puis plus récemment au travers de son offre AIRCOM, constituée selon les cas d'accès DSL, d'accès en liaison louée classique ou en fibre optique avec des interfaces classiques, ATM ou de type Ethernet.

L'ARCEP propose à cet égard d'autoriser les opérateurs à utiliser directement les différentes offres de gros proposées par ailleurs par France Télécom (dégrouper, DSL-E, LPT et CE2O) afin de raccorder des équipements de réseau.