



CONTRIBUTION DE LA FIRIP



Consultation publique de l'ARCEP sur les orientations sur les marchés des services de communications électroniques fixes à destination de la clientèle entreprise

26 juillet 2016



SOMMAIRE

Préambule	3
1. Question relative à la partie 1	3
2. Question relative à la partie 2	4
3. Question relative à la partie 3.1	5
4. Question relative à la partie 3.3.1	6
5. Question relative à la partie 3.3.2	6
6. Question relative à la partie 3.4	6
7. Question relative à la partie 3.5	7
8. Question relative à la partie 4	7

Préambule

Il paraît important de rappeler le poids économique très significatif des opérateurs de gros et de détail, représentés par notre fédération, sur le marché entreprise fixe :

- Les opérateurs dits de proximité, dont les adhérents de la FIRIP, représentent, selon nos estimations, un cumul de l'ordre de 500 millions d'Euros de CA annuel soit environ 7% du marché de détail entreprise fixe estimé à 7 milliards d'Euros. Compte tenu de la part de marché du duopole Orange/SFR, cela représente approximativement 50% du marché restant
- Sur le marché de gros entreprise, estimé à 2 milliards d'Euros, les adhérents de la FIRIP représentent environ 400 millions d'Euros de CA annuel soit de l'ordre de 20% de ce marché (ce qui représente de l'ordre des 2/3 de ce marché hors du monopole de l'opérateur historique).

Question 1 : Les acteurs ont-ils des remarques à formuler quant aux objectifs poursuivis par l'Autorité dans le cadre des présentes orientations, complémentaires au projet de recommandation qui traite notamment des offres de gros passives avec qualité de service améliorée ?

La FIRIP partage l'analyse de l'ARCEP sur le besoin d'accompagnement des entreprises pour leur transition numérique par la mise à disposition d'une offre adaptée, notamment basée sur la BLOM, intégrant la transition technologique du cuivre vers la fibre.

La promotion d'une concurrence fondée sur les seules infrastructures a aujourd'hui montré ses limites, notamment s'agissant des offres généralistes ou bien avec qualité de service améliorée, en direction de la clientèle entreprise puisque non seulement la concurrence est insuffisante sur le marché de gros d'accès activés mais surtout la zone conventionnée se distingue par une absence totale d'offres de gros sur les infrastructures BLOM. La FIRIP partage la volonté du régulateur de voir émerger des marchés concurrentiels à tous les étages de la chaîne de valeur (cofinancement, accès passif, accès activé, marché de détail) mais est convaincue qu'il est désormais indispensable d'introduire une concurrence par les services (accès activé) par tout moyen, y compris à l'aide d'une régulation imposant aux opérateurs en place des offres de gros activées. A défaut de cette mise en œuvre, on risque d'assister à une disparition programmée de la concurrence sur le marché de détail, notamment entreprises et établissements publics. La détermination de la FIRIP quant à la nécessité d'une telle ouverture reflète son constat d'un échec avéré du cadre réglementaire en vigueur depuis 2014. L'absence d'obligation ou d'incitation à la production d'offres de gros activées sur la BLOM n'a permis aucune avancée dans les offres de détail généralistes ou spécifiques aux entreprises. Les opérateurs sont confrontés, à l'inverse, à une véritable régression en matière de situation concurrentielle.

La survie d'une concurrence émergente sur le marché de détail fixe entreprise impose de pas laisser prospérer la carence totale actuelle de l'accès à la BLOM sur la zone conventionnée pour les marchés de gros entreprise fixe. A défaut de l'existence d'une concurrence suffisante sur les différents niveaux d'accès à la BLOM au moment de la décision de la régulation pour les trois prochaines, il sera donc vital que le régulateur soit en mesure de renforcer la régulation de l'accès à la BLOM à tous les niveaux (cofinancement, accès passif, accès activé).

Compte tenu de l'investissement et des délais nécessaires à la préparation d'un renforcement conséquent de la régulation de l'accès à la BLOM à tous les niveaux (cofinancement, accès passif, accès activé), la FIRIP demande à l'Autorité de mobiliser dès à présent tous les moyens nécessaires à la préparation de ce renforcement conséquent de sa régulation.

Question 2 : Les contributeurs sont invités à réagir sur l'état des lieux dressé par l'ARCEP

La FIRIP partage globalement l'état des lieux dressé par l'ARCEP.

En préambule, il nous semble toutefois important de rappeler les points suivants :

- Les RIP, « pure players » sur le marché de gros des services entreprises et grand public (hors opérateurs verticalement intégrés), ont souvent été les premiers acteurs à fournir des offres se partageant entre services passifs et actifs, sur segment terminal cuivre ou aujourd'hui fibre optique. La plupart des RIP ont anticipé la nécessité, pour les opérateurs de proximité, de pouvoir bénéficier, en fonction de leur positionnement sur le marché et de leurs besoins, d'un mixte d'offres passif/actif. De ce fait, les RIP actifs, sur BLOM ou sur BLOD, lorsqu'ils existent, permettent de supprimer nombre de barrières à l'entrée pour ces opérateurs et créent ainsi une animation concurrentielle efficace.
- Les situations nationales de monopole ou de duopole en matière de communications électroniques ne sont pas forcément synonymes d'excellence dans le service fourni, ni de transparence sur les informations associées à ce service. A cet égard, la « réputation de fiabilité et de réactivité auprès des entreprises » attribuée à Orange par l'Arcep dans le présent document d'orientations, si elle peut s'appliquer au marché de détail de l'opérateur historique ne se reflète pas, à notre avis, sur le marché de gros. Les chiffres assez peu glorieux de la performance d'Orange Wholesale en ce qui concerne les déploiements et traitements d'incidents, particulièrement sur l'offre FttO (CeLan/CEE) ne corroborent pas cette vision optimiste de la part de l'Autorité.

A l'inverse, le niveau élevé de performance sur les marchés de gros de la plupart des opérateurs de RIP (hors opérateurs intégrés), sur ces critères de fiabilité et de réactivité, nous semble devoir être souligné.

De manière générale et en réponse à l'état des lieux dressé par l'Arcep, la FIRIP souhaite insister sur la nécessité, pour les acteurs, de bénéficier d'offres de gros mixtes et hybrides, autorisant un continuum de services leur permettant de répondre aux besoins très divers de la clientèle entreprise.

En complément, il semble intéressant de noter, que pour palier à ce manque d'offres adaptées, certaines entreprises s'organisent elles-mêmes pour créer des conditions d'accès abordables à des offres réputées de « haut de marché » - en technologie BLOD - par le biais d'une souscription collective au service. A titre d'exemple on peut citer ce qui a été mis en œuvre par une SCIC sur le territoire de PVN (Pays Voironais Numérique). Dans certaines zones d'activité de ce territoire (qui bénéficie d'un RIP V1) plusieurs entreprises partagent ainsi un abonnement BLOD, de manière à accéder à un niveau de performance et à un tarif (80 € HT pour l'offre de base avec GTR de 8H en HO) que chacune, individuellement, n'aurait pu s'offrir. Dans ce cas, c'est la création d'un groupement pour l'achat de liens FttO passifs et leur activation, qui vient suppléer l'absence d'offres de gros sur BLOM.

Dans la mesure où, en 6 ans de régulation symétrique de la boucle locale optique mutualisée, le marché et ses acteurs dominants, tous deux opérateurs intégrés, n'ont pas généré d'offres de gros spontanées sur la BLOM en matière d'accès actifs, généralistes ou spécifiques. La FIRIP demande à l'ARCEP d'imposer ces offres à tous les opérateurs d'infrastructure sur une base tarifaire assimilable à celle des accès FttH avec une granularité de qualité de services maximale.

Cette obligation doit s'adresser aussi bien aux opérateurs d'infrastructure privés que publics, dans le cadre des RIP, pour ceux d'entre eux qui n'ont pas encore intégré ces offres à leur catalogue.

C'est à cette seule condition et dans le cadre d'un accès neutre et ouvert aux réseaux mutualisés ou dédiés sur fibre optique, qui soit véritablement effectif¹, que pourra se faire le développement numérique des territoires.

La FIRIP attire l'attention de l'ARCEP sur l'oubli de la problématique de la migration du RTC qui induit un besoin urgent d'offres d'accès concurrentielles en substitution de l'offre VGA. Dans la situation réglementaire actuelle, l'opérateur historique, seul à disposer d'une offre fibre sur BLOM, aura devant lui, dans les mois à venir, un boulevard pour promouvoir ces offres mixtes FttH + accès téléphonique (en mode Centrex) en remplacement des solutions actuelles des PME présentées comme obsolètes. Compte tenu des délais d'engagement des clients, le marché sera alors figé, pour les opérateurs alternatifs, pour plusieurs années. C'est plus de 6 millions d'entreprises qui sont directement concernées et risquent de devenir otages d'un opérateur monopolistique.

La problématique de la téléphonie mobile est par ailleurs absente de cet état des lieux (ce qui peut apparaître logique compte tenu du champ « accès fixe » du document). Toutefois, même si celle-ci ne fait pas partie du marché fixe, les offres de téléphonie mobile ont un impact fidélisant et évinçant par l'existence des services 4P (notamment en bas de marché). Le besoin d'une offre de gros de téléphonie mobile, accessible aux opérateurs alternatifs se pose donc de manière forte.

Question 3.1 : L'Arcep invite les acteurs à prendre connaissance de ce deuxième document et à réagir plus en détail sur le projet de recommandation relatif à l'accès aux réseaux en fibre optique à très haut débit avec une qualité de service améliorée ou portant sur l'utilisation de fibres surnuméraires.

Ce projet de recommandation est nécessaire : il ne peut pas y avoir d'offre de gros activée avec QoS sans une offre de gros passive avec QoS. Toutefois, une telle disposition, bien que nécessaire, ne suffira pas à garantir l'émergence d'un marché de gros pertinent. Seul un renforcement drastique de la régulation des offres de gros passives et actives sur la BLOM garantira l'émergence indispensable d'un marché de gros activé en 2017.

L'Autorité indique estimer *a priori justifié* que tout opérateur d'infrastructure qui souhaiterait fournir, notamment, à sa propre branche de détail, une offre de gros avec qualité de service (...) propose une offre de gros dans des conditions non-discriminatoires et transparentes » et, *à minima*, sous forme passive au PM. L'Arcep s'adresse ici aux opérateurs intégrés mais il est clair pour la FIRIP, que tout opérateur d'infrastructure doit être tenu de fournir une offre de gros avec QoS ou lignes surnuméraires quels que soient son statut ou ses relations commerciales avec sa branche de détail s'il est intégré. La FIRIP considère que cette obligation ne devrait être soumise à aucune condition préalable notamment de proposition d'une offre de détail par la branche vente directe de tout opérateur intégré. Si jamais cette demande devait être conditionnée, elle conduirait à laisser, notamment en ZTD, des poches d'entreprises non adressées (et non adressables par les collectivités ayant souscrit une demande de financement de leur RIP auprès du FSN).

Les observations de détails concernant ce projet de recommandation sont résumées dans la réponse FIRIP spécifique à ce projet.

¹ « Effectif » signifie « en totale continuité de service » sur des réseaux dédiés ou mutualisés sans couture, c'est à dire avec possibilité de livraison du service en seul point du territoire. Certains RIP, notamment ceux dont Orange est le titulaire, en l'absence de réseau de collecte en propre, n'autorisent pas cette continuité géographique des services en bitstream, ce qui constitue une barrière à l'entrée pour les opérateurs commerciaux qui sont obligés de souscrire directement à des offres de collecte auprès de la DIVOP d'Orange, indépendamment du RIP, pour compléter ce manque et bénéficier ainsi d'une offre activée globale.

Question 3.3.1 : Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant les offres d'accès au segment de transport NRO-PM en zone très dense en vue de proposer des offres adaptées à la clientèle entreprise.

Le besoin, pour les opérateurs entreprise, de couverture globale du territoire est souligné à juste titre par l'Autorité dans le document d'orientation. A ce titre, l'obligation pour les opérateurs d'infrastructure, en zone très dense, de fournir des offres en fibre passive entre le NRO et le PM apparaît comme une avancée indispensable pour permettre l'émergence d'une offre activée (par un opérateur tiers) sur ces territoires. La FIRIP y est tout à fait favorable.

Question 3.3.2 : L'Arcep souhaite connaître les appréciations des acteurs quant à d'éventuelles pistes d'évolution des modalités du cofinancement en zone très dense, en vue de proposer des offres adaptées à la clientèle entreprise.

L'évolution proposée, en complément de celle évoquée au 3.3.1 semble de nature à contribuer à l'émergence d'offres activées sur la ZTD et la FIRIP y est donc tout à fait favorable.

Question 3.4 : Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant l'émergence et le développement des offres de gros d'accès activé avec différents niveaux de qualité de service (généralistes et spécifiques entreprises).

Les contributeurs sont invités à présenter les éventuelles autres pistes de nature à favoriser l'émergence d'un ou plusieurs nouveaux acteurs du marché de gros.

Comme évoqué dans le document, l'émergence spontanée, d'une offre de gros activée, par les deux acteurs privés Orange et SFR (pourtant jugée indispensable), est manifestement illusoire. Les dispositions envisagées sur les offres passives permettront peut-être à (long) terme l'apparition d'un nouvel opérateur mais, au mieux, dans un calendrier et avec une couverture qui n'empêcheront pas une reconstitution, en zone non RIP, d'un monopole de fait pour Orange.

La FIRIP demande à l'ARCEP un renforcement drastique des obligations d'accès passif et activés. Nous pouvons ici faire l'analogie avec les décisions réglementaires de 2000 relatives au dégroupage de la boucle cuivre d'emblée, la réglementation asymétrique a intégré une obligation, conjointe, d'accès passif au NRA (option 1) et d'accès activée (bitstream cuivre, options 3 et 5) . Hormis l'option 5, ces deux types d'offres de gros sur la boucle cuivre, passives et actives, perdurent encore aujourd'hui plus de 15 ans après leur lancement. Ceci démontre, s'il en était besoin, la nécessité d'offrir aux acteurs commerciaux la possibilité de choisir leur modèle de développement et leur niveau d'investissements pour permettre une dynamique concurrentielle et une diversité des offres optimales.

Pour la FIRIP, proposer des offres commerciales de revente en marque blanche, comme le suggère l'Arcep, est inutile et néfaste. En effet, l'origine des obligations réglementaires d'offres marques blanches datent de la fin des années 90. Lors des premières années d'ouverture à la concurrence du secteur telecom, les offres marque blanche permettent à des premiers acteurs d'entrer sur un marché totalement monopolistique jusqu'alors. Inversement, la France bénéficie en 2016 d'un écosystème riche et diversifié d'opérateurs alternatifs au duopole en place. Même si la diversité de cet écosystème se concentre sur les zones géographiques couvertes par des RIP faute d'offres suffisamment compétitives sur les autres zones, tous les segments de la chaîne de valeur comptent des dizaines d'acteurs locaux, multi-locaux voire nationaux. Sachant que tous ces acteurs sont en capacité de produire et commercialiser des offres marque blanche à partir des autres offres d'accès existantes en zone RIP, l'apparition d'une offre marque blanche seule sans autre offre de gros réellement utilisable sur la zone conventionnée revient à étendre le duopole actuel sur le marché de détail à un duopole sur le marché marque blanche sans aucun impact structurel pour l'écosystème existant. La seule utilité de l'apparition d'une offre marque blanche serait de permettre un affichage facile d'une pseudo-concurrence apparente mais fictive qui renforce le monopole sur la valeur ajoutée produite. C'est une

solution de facilité, nuisible, qui ne peut être acceptable, même à titre transitoire. Il s'agit d'une solution dilatoire au seul bénéfice du duopole.

De manière globale, compte tenu de la position de dominance observée, la FIRIP préconise la mise en œuvre d'une régulation à la maille territoriale appliquée à l'opérateur dominant sur chaque territoire – hors ZTD : l'opérateur d'infrastructure en monopole de fait – en ZTD : application à l'opérateur dominant sur la zone.

Question 3.5 : Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant la publication d'indicateurs sur la qualité de service des offres de gros souhaitées par l'Autorité et exposées entre les sections 3.1 et 3.4

Les contributeurs sont en outre invités à préciser les indicateurs dont la publication leur semblerait la plus pertinente, si ceux évoqués par l'Autorité ne leur semblent pas satisfaisants

La FIRIP juge ces indicateurs essentiels pour assurer la transparence du marché. L'exemple des difficultés et des doutes rencontrés sur le suivi des indicateurs de même nature, actuellement mis en place pour le suivi des offres régulées de type FttO d'Orange, milite pour une définition très détaillée, la mise en place d'audits terrain par le régulateur et un suivi extrêmement strict des chiffres annoncés. La garantie d'un traitement équitable entre les opérateurs du marché de gros et les propres forces de vente directe de l'opérateur historique doit faire l'objet d'un contrôle minutieux. Ces indicateurs doivent en être la base.

Question 4 : Les contributeurs sont invités à réagir sur les leviers ou outils qui permettraient de faire émerger les offres utiles pour le fonctionnement concurrentiel du marché à destination de la clientèle entreprise, en distinguant les offres passives et activées. Les contributeurs sont invités à partager toute autre piste alternative que l'Arcep n'aurait pas évoquée dans le présent document.

La mise en place urgente d'obligations (à la fois en mode passif mais surtout en mode activé), comme rappelé au paragraphe précédent, constitue pour la FIRIP la seule manière de garantir l'apparition d'offres activées dans un délai acceptable. En l'absence de toute obligation réglementaire et compte tenu du délai de mise en place effective d'un accès à l'infrastructure pour de potentiels nouveaux acteurs, le renforcement du monopole de fait d'Orange apparaît inéluctable, notamment pour les offres de bas de marché. La répliquabilité des offres de détail, (imposée et contrôlée par le Régulateur), est un prérequis indispensable à la survivance d'un minimum de concurrence sur le marché entreprise.

Concernant les zones fibrées, la FIRIP milite pour l'obligation d'existence d'une offre de gros passive et d'une offre de gros activée obligatoire (respect de la notion de réseau neutre, ouvert et activé).

La FIRIP n'est pas opposée par principe à alléger la régulation asymétrique sur C2E/CELAN sous réserve de la disponibilité d'offres de gros passives et activées permettant une répliquabilité.

Toutefois, dans cette perspective et tant que la migration totale des accès cuivre vers la fibre n'aura pas eu lieu il paraît indispensable à la FIRIP que les opérateurs de détail sur le marché entreprises, généraliste ou spécifique, puissent bénéficier du développement et du maintien, en parallèle, des offres de gros existantes à la fois sur BLOM et sur BLOD, passives et actives. C'est au régulateur à trouver ensuite la bonne articulation et à faire les ajustements nécessaires éventuels entre les segments de marché et les gammes de produits de gros pour éviter tout effet prédateur ou destructeur de valeur de cette coexistence d'offres sur des investissements récemment réalisés par les acteurs alternatifs de ce marché, qu'ils soient publics ou privés.