

I B P T

Institut belge des services postaux et des télécommunications

**Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018
relative au marché de détail de l'accès au réseau
téléphonique public en position déterminée et au
marché de gros du départ d'appel sur le réseau
téléphonique public en position déterminée**

Version publique

Institut belge des services postaux et des télécommunications

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	INTRODUCTION	7
PARTIE I	ASPECTS JURIDIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES.....	10
CHAPITRE 2	BASES JURIDIQUES	11
2.1.	CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN	11
2.2.	CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE	13
<hr/>		
CHAPITRE 3	PROCÉDURE.....	15
3.1.	CONSULTATION NATIONALE	15
3.2.	AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE.....	15
3.3.	COOPÉRATION AVEC LES RÉGULATEURS DES MÉDIAS	16
3.4.	CONSULTATION EUROPÉENNE	16
<hr/>		
CHAPITRE 4	MÉTHODOLOGIE.....	16
4.1.	DÉFINITION DES MARCHÉS.....	17
4.2.	MARCHÉS POUVANT ÊTRE SOUMIS À UNE RÉGULATION EX ANTE	21
4.3.	ANALYSE CONCURRENTIELLE.....	22
4.4.	IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES.....	24
4.5.	PRISE EN COMPTE DES RELATIONS AMONT-AVAL ENTRE LES MARCHÉS	26
4.5.1.	Approche <i>greenfield</i> ou <i>modified greenfield</i>	26
4.5.2.	Autofourniture.....	29
<hr/>		
PARTIE II	ÉVOLUTIONS DES RÉSEAUX ET DES MARCHÉS	32
CHAPITRE 5	ÉVOLUTION DES RÉSEAUX	33
5.1.	ARCHITECTURE DES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES	33
5.1.1.	Les réseaux téléphoniques commutés	33
5.1.2.	Les réseaux NGN (sur la base de la technologie de commutation par paquets).....	34
5.1.3.	Architecture d'interconnexion	35

CHAPITRE 6 ÉVOLUTIONS SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL38**6.1. OFFRES SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL..... 38**

6.1.1. Principaux types d'accès au réseau téléphonique 38

6.1.2. Parts de marché des différentes technologies 41

6.2. TENDANCES SUR LES MARCHÉS DE LA TÉLÉPHONIE FIXE (ACCÈS ET SERVICES) 41

6.2.1. Taille du marché 41

6.2.2. Part de marché de Proximus 44

6.2.3. Dynamique sur le marché..... 46

6.2.4. Conclusions concernant les tendances sur le marché de la téléphonie fixe..... 61

6.3. ÉVOLUTION SUR LE MARCHÉ MOBILE 62

PARTIE III ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE PUBLIC FIXE (MARCHÉ 1)64**CHAPITRE 7 DÉFINITION DU MARCHÉ PERTINENT65****7.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR 65****7.2. MARCHÉS DES PRODUITS PERTINENTS - MARCHÉ DE L'ACCÈS 69**

7.2.1. Tests de substitution..... 69

7.2.2. La problématique des offres conjointes 88

7.2.3. Conclusion..... 89

7.3. MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE PERTINENT 89

7.3.1. Introduction 89

7.3.2. Analyse du marché géographique 91

CHAPITRE 8 TEST DES TROIS CRITÈRES93**8.1. INTRODUCTION 93****8.2. PREMIER CRITÈRE : BARRIÈRES À L'ENTRÉE..... 94**

8.2.1. Barrières législatives et réglementaires 95

8.2.2. Barrières structurelles 95

8.2.3. Conclusion premier critère 100

8.3. DEUXIÈME CRITÈRE : ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE101**8.4. TROISIÈME CRITÈRE : EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE101****8.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITÈRES102**

CHAPITRE 9 SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DE L'ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE 103**9.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES À PROXIMUS103**

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

9.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS.....	103
9.3. PÉRIODE SUIVANT LA DÉRÉGULATION	106

**PARTIE IV DÉPART D'APPEL SUR LE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE PUBLIC FIXE
(MARCHÉ 2) 109**

**CHAPITRE 10 MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL : DÉFINITION DU MARCHÉ
PERTINENT 110**

10.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR.....	110
10.2. MARCHÉ PERTINENT DE PRODUITS - MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL	115
10.2.1. Départ d'appel CS/CPS et départ d'appel VAS	115
10.2.2. Substituabilité entre les services de gros de départ d'appel proposés selon différentes méthodes techniques	118
10.2.3. Substituabilité entre le départ d'appel et la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée	118
10.2.4. Substituabilité entre le départ d'appel et le transit d'appel	119
10.2.5. Substituabilité entre le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position déterminée et le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position non déterminée	122
10.3. DÉLIMITATION GÉOGRAPHIQUE DU MARCHÉ	123
10.3.1. Introduction	123
10.3.2. Analyse du marché géographique	124

CHAPITRE 11 TEST DES TROIS CRITÈRES..... 126

11.1. INTRODUCTION	126
11.2. ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE	127
11.2.1. Taille du marché	127
11.2.2. Parts de marché.....	128
11.2.3. Contraintes concurrentielles exercées sur le départ d'appel VAS	129
11.2.4. Offre commerciale de Proximus	133
11.2.5. Décision concernant l'évolution vers une situation de concurrence effective	133
11.3. BARRIÈRES À L'ENTRÉE.....	133
11.4. EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE	134
11.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITÈRES	134

**CHAPITRE 12 SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DU
DÉPART D'APPEL 135**

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

12.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES À PROXIMUS	135
12.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS.....	135
12.3. PÉRIODE SUIVANT LA DÉRÉGULATION	135

PARTIE V DISPOSITIONS FINALES.....139

CHAPITRE 13 ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE DE VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION, RECOURS ET SIGNATURE140

13.1. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION.....	140
13.1.1. Entrée en vigueur	140
13.1.2. Durée de validité de la présente décision	140
13.2. VOIES DE RECOURS	140
13.3. SIGNATURES	141

ANNEXE A : ADDENDA.....142

ADDENDA À L’OFFRE DE RÉFÉRENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES CS/CPS	142
ADDENDA À L’OFFRE DE RÉFÉRENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	148

ANNEXE B : OFFRES GROUPÉES157

B.1. OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES.....	157
B.2. INDICATEURS.....	158
B.2.1. Économies (de gamme) propres à la clientèle	158
B.2.2. Économies sur les coûts de transaction et les autres avantages du consommateur.....	159
B.2.3. Transfert de la puissance sur le marché.....	160
B.2.4. Coûts de migration	161
B.2.5. Symétrie au niveau des parts de marché et adoption des offres groupées.....	162
B.3. CONCLUSION	163

ANNEXE C : SYNTHÈSE CONSULTATION NATIONALE MARCHÉ 1.....165

ANNEXE D : SYNTHÈSE CONSULTATION NATIONALE MARCHÉ 2167

ANNEXE E. ÉVOLUTION DES PRIX DE DÉTAIL SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL.169

**ANNEXE F. ÉTUDE COMPARATIVE DU NIVEAU DES PRIX DES PRODUITS DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES UTILISATEURS PROFESSIONNELS171**

CHAPITRE 1 INTRODUCTION

1. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) veille à ce que la concurrence sur les marchés des communications électroniques puisse se développer pleinement et équitablement. À cet effet, il est tenu d'examiner à intervalles réguliers certains marchés pertinents dans le secteur des communications électroniques, de vérifier s'il y existe déjà une concurrence effective et, dans le cas contraire, d'imposer des obligations adéquates aux entreprises disposant d'une puissance significative sur le marché concerné.
2. C'est en 2014¹ que la Commission européenne a publié pour la dernière fois une liste des marchés pertinents de services et de réseaux de communications électroniques qu'elle suppose susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante.
3. Lorsqu'une ARN analyse un marché qui n'est pas repris dans la liste des marchés de la recommandation de 2014, il est approprié, selon cette recommandation, d'examiner les caractéristiques du marché afin de déterminer si celui-ci est susceptible de faire l'objet d'une régulation ex ante. Cet examen se base sur le test des trois critères.
4. Ce n'est que si ces trois critères sont remplis en même temps que le marché entre en considération pour une régulation ex ante.² Il suffit donc que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas faire l'objet d'une régulation ex ante.
5. La présente décision concerne le marché de détail de *l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée pour la clientèle résidentielle et non résidentielle* et le marché de gros du *départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée* (marchés 1 et 2 de la recommandation de la Commission européenne de

¹ Recommandation 2014/710/UE de la Commission du 9 octobre 2014 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 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JO L 295, 11 octobre 2014 (ci-après la « recommandation de 2014 »).

² Considérant 17 de la recommandation de 2014.

2007).³ Ni le marché 1 ni le marché 2 ne sont plus repris dans la recommandation concernant les marchés pertinents de 2014.

6. Vu les liens entre les marchés 1 et 2, ceux-ci sont analysés conjointement.
7. La présente décision constitue une révision des analyses et conclusions produites dans le cadre des décisions suivantes visant les mêmes marchés :
8. La décision de l'IBPT du 31 janvier 2013 relative à l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée. Cette décision impose à Proximus une série d'obligations, parmi lesquelles l'accès aux services de sélection et de présélection (CS/CPS)⁴.

8.1 La décision de l'IBPT du 11 août 2006 concernant le départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Dans le cadre de cette décision, Proximus a dû répondre aux demandes raisonnables en matière d'accès et d'interconnexion nécessaires au départ d'appel pour la fourniture au niveau de détail par les opérateurs alternatifs de services téléphoniques de base (en sélection et en présélection), de services de données, de services VPN, de services à valeur ajoutée et de services utilisant des numéros 0797 (accès à l'internet bas débit).

9. Par la décision du 24 septembre 2014⁵, l'IBPT a dérégulé les marchés de détail connexes pour les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels sur la base du fait que le deuxième critère du test des trois critères n'était pas rempli.⁶
10. La structure du document se présente comme suit :

³ Recommandation 2007/879/CE de la Commission 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 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JO L344, 28 décembre 2007. Cette recommandation a été remplacée en 2014 par une nouvelle recommandation, la recommandation 2014/710/UE de la Commission du 9 octobre 2014, qui ne reprenait plus ces marchés.

⁴ Le CS/CPS permet aux utilisateurs qui disposent d'un raccordement Proximus de choisir un autre fournisseur de services téléphoniques que pour l'accès au réseau téléphonique.

⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 24 septembre 2014 concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels.

⁶ Dans cette décision, l'IBPT a constaté qu'il y avait une évolution vers une situation de concurrence effective sur ce marché.

- 10.1 Le **chapitre 2** esquisse le **cadre juridique** dans lequel la présente décision d'analyse de marché sera prise.
- 10.2 Au **chapitre 3**, l'IBPT aborde de manière plus approfondie les **tours de consultation** organisés dans le cadre du projet de décision avant de parvenir à une décision finale.
- 10.3 Le **chapitre 4** aborde l'aspect **théorique** d'une analyse de marché.
- 10.4 Le **chapitre 5** traite des **évolutions techniques** sur le marché de la téléphonie fixe.
- 10.5 Le **chapitre 6** donne une **présentation générale** du marché de détail pour la téléphonie fixe ainsi que des explications sur la structure et le rapport avec d'autres marchés, tout en accordant de l'attention aux dernières **tendances**.
- 10.6 Les chapitres 7 à 9 inclus traitent du **marché de détail de l'accès**. Le **chapitre 7** est spécifiquement consacré à la définition du marché, tandis que le **test des trois critères** est effectué au **chapitre 8**. Le **chapitre 9** lève finalement les obligations existantes de Proximus sur le marché de l'accès.
- 10.7 **Les chapitres 10 à 12 inclus** ont quant à eux la même structure que les chapitres 7 à 9 inclus (définition du marché, test des trois critères et levée des obligations existantes), mais concernent le **marché de gros du départ d'appel**.

Partie I Aspects juridiques et méthodologiques

CHAPITRE 2 BASES JURIDIQUES

2.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN

11. En 2002, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté cinq directives visant à instaurer un nouveau cadre réglementaire pour la fourniture des réseaux et services de communications électroniques :
12. 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 (ci-après « directive Cadre »)⁷ ;
13. La directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (ci-après « directive Autorisation »)⁸ ;
14. 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 (ci-après « directive Accès »)⁹ ;
15. 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 (ci-après « directive Service universel »)¹⁰ ;
16. La directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (ci-après « directive Vie privée et communications électroniques »)¹¹.
17. Ce cadre réglementaire européen a été amendé en 2009 par la publication des directives suivantes :
18. La directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire

⁷ J.O. L 108 du 24/04/2002, p. 33.

⁸ J.O. L 108 du 24/04/2002, p. 21.

⁹ J.O. L 108 du 24/04/2002, p. 7.

¹⁰ J.O. L 108 du 24/04/2002, p. 51.

¹¹ J.O. L 201 du 31/07/2002, p. 37.

commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques¹² ;

19. La directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs¹³.
20. Le cas échéant, outre le cadre réglementaire de 2002, d'autres dispositions européennes doivent être prises en compte, notamment :
21. La communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence¹⁴ ;
22. La directive 2002/77/CE de la Commission européenne du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques¹⁵ ;
23. Les lignes directrices de la Commission européenne sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire de l'Union pour les réseaux et les services de communications électroniques (2018/C 159/01) (ci-après « les lignes directrices PSM 2018 »)¹⁶ ;
24. La recommandation de la Commission européenne du 15 octobre 2008 concernant les notifications, délais et consultations prévus par l'article 7 de la directive

¹² J.O. L 337 du 18/12/2009, p. 37.

¹³ J.O. L 337 du 18/12/2009, p. 11.

¹⁴ J.O. C 372 du 09/12/1997, pp. 5 - 13

¹⁵ J.O. L 249 du 17/09/2002, p. 21.

¹⁶ J.O. C 159 du 7/05/2018, p. 1.

2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques¹⁷ ;

25. La recommandation de la Commission européenne du 9 octobre 2014 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 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (ci-après « la recommandation de 2014 »)¹⁸. Cette recommandation est accompagnée d'une note explicative, uniquement disponible en anglais (ci-après « note explicative accompagnant la recommandation de 2014 »). Dans cette recommandation la plus récente concernant les marchés pertinents, le marché de détail de l'accès à la téléphonie fixe et le marché de gros des services de départ d'appel n'ont plus été repris.

2.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE

26. La loi belge d'application est la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹⁹. Certains aspects de cette loi ont été modifiés, notamment par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques²⁰, ainsi que par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques²¹, la loi du 3 avril 2013²² et la loi du 27 mars 2014²³.
27. Les missions et compétences générales de l'IBPT sont définies dans la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des

¹⁷ J.O. L 301 du 12/11/2008, p. 23.

¹⁸ J.O. L 295 du 11/10/2014, p. 79.

¹⁹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005, 28070.

²⁰ Loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, M.B., 4 juin 2009, 39917.

²¹ Loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, M.B., 25 juillet 2012, 40969.

²² Article 20 de la loi du 3 avril 2013 portant insertion du livre IV « Protection de la concurrence » et du livre V « La concurrence et les évolutions de prix » dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au livre IV et au livre V et des dispositions d'application de la loi propres au livre IV et au livre V, dans le livre I^{er} du Code de droit économique, M.B., 26 avril 2013.

²³ Loi du 27 mars 2014 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, M.B., 28 avril 2014.

télécommunications belges²⁴ ainsi que ses modifications successives (ci-après « la loi statut de 2003 »).

²⁴ Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, M.B., 24 janvier 2003, 2591.

CHAPITRE 3 PROCÉDURE

3.1. CONSULTATION NATIONALE

28. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
29. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à tenir une consultation publique « *pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent* ».
30. La consultation nationale s'est tenue du 27 décembre 2017 au 21 février 2018.
31. Un résumé des contributions figure aux annexes C (marché 1) et D (marché 2).

3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

32. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la Concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
33. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence le 7 septembre 2018. L'ABC constate dans son avis du 20 septembre 2018 que les conclusions du projet de décision sont conformes aux objectifs du droit de la concurrence.
 - 33.1 Concernant les **définitions de marché**, l'ABC marque son accord sur celles-ci telles qu'implémentées par l'IBPT au niveau de gros et du détail, tant en ce qui concerne les produits que les marchés géographiques.
 - 33.2 L'ABC est d'accord avec la conclusion que le **marché de l'accès** ne peut plus être caractérisé par l'existence de barrières à l'entrée élevées.
 - 33.3 L'ABC approuve également la conclusion que le **marché du départ d'appel** évolue vers une situation de concurrence effective.
 - 33.4 L'ABC est donc d'accord avec la conclusion de l'IBPT que les deux marchés ne doivent plus être régulés. L'ABC approuve donc la suppression des **remèdes** qui étaient imposés à Proximus, notamment à la lumière de

l'engagement volontaire de Proximus de continuer à exécuter les services concernés jusqu'au 31 décembre 2019.

3.3. COOPÉRATION AVEC LES RÉGULATEURS DES MÉDIAS

34. L'article 3 de l'accord de coopération prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
35. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
36. Le projet de décision a été envoyé par recommandée au CSA, au Medienrat et au VRM le 28 septembre 2018. Aucun régulateur communautaire n'a formulé d'observations sur le présent projet de décision, ce qui a été communiqué à l'IBPT par lettre le 10 octobre par le Medienrat, le 11 octobre par le CSA et le 17 octobre par le VRM.

3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE

37. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
38. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 30 octobre 2018. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2018/2124.
39. La Commission européenne a envoyé à l'IBPT une demande d'informations le 15 novembre 2018 et l'IBPT y a répondu le 20 novembre 2018.
40. La Commission européenne a envoyé son avis le 30 novembre 2018 et n'a pas de remarques.

CHAPITRE 4 MÉTHODOLOGIE

4.1. DÉFINITION DES MARCHÉS

41. La première étape d'une analyse de marché consiste à définir les marchés pertinents, tant du point de vue des produits que du point de vue géographique. Dans cet exercice, il est fait application des principes utilisés en droit de la concurrence. Ces principes sont décrits notamment dans la communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence²⁵, dans les lignes directrices PSM 2018 et dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014. Ces principes sont résumés dans la suite de cette section.
42. Selon la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont **suffisamment interchangeables ou substituables**, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question²⁶. A contrario, la CJUE estime que les produits ou les services qui ne présentent entre eux qu'un degré faible ou relatif d'interchangeabilité ne font pas partie du même marché²⁷.
43. La définition des marchés pertinents est basée sur l'analyse des critères de substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre.
44. Le **critère de la substituabilité du côté de la demande** est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les consommateurs sont disposés à substituer d'autres services ou produits au service ou produit en question. L'analyse de la substituabilité du côté de la demande repose sur des critères tels que les caractéristiques techniques des produits, l'usage qui en est fait par les utilisateurs ou la tarification (un écart de prix substantiel et durable entre différents produits peut constituer un indice de non-substituabilité). Ces critères ne sont ni obligatoires (il n'est pas nécessaire que tous les critères conduisent à la même conclusion), ni exhaustifs (selon les circonstances,

²⁵ J.O. C 372 du 09/12/1997, pp. 0005 - 0013

²⁶ Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, Tetra Pak contre la Commission, Recueil 1996, p. I-5951, point 13 ; affaire n° 31/80, L'Oréal, Recueil 1980, p. 3775, point 25 ; affaire n° 322/81, Michelin contre la Commission, Recueil 1983, p. 3461, point 37 ; affaire n° C-62/86, AkzoChemie contre la Commission, Recueil 1991, p. I-3359.

²⁷ Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, Tetra Pak contre la Commission, Recueil 1996, p. I-5951, point 13 ; affaire n° 66/86, Ahmed Saeed, Recueil 1989, p. 803, points 39-40 ; affaire United Brands contre la Commission, Recueil 1978, p. 207, points 22, 29 et 12.

d'autres critères peuvent être pertinents, comme l'environnement réglementaire, les normes utilisées, la perception de la marque d'un produit par les utilisateurs finals).

45. La **substituabilité du côté de l'offre** indique si des fournisseurs autres que ceux qui offrent le produit ou le service en question réorienteraient, sans délai ou à court terme, leur production ou offriraient les produits ou les services en question sans encourir d'importants coûts supplémentaires²⁸. La période pertinente comprend une période pour laquelle un ajustement significatif des actifs tangibles et intangibles n'est pas nécessaire²⁹. Elle permet de « *tenir compte de la probabilité que des entreprises qui ne sont pas encore actives sur le marché pertinent de produits décident d'y entrer dans un délai raisonnable. [...] Une substituabilité du côté de l'offre purement hypothétique ne suffit pas aux fins de la définition du marché* »³⁰. L'analyse de la substituabilité du côté de l'offre doit évaluer si les coûts globaux d'adaptation de la production au produit en question sont relativement négligeables.
46. Pour déterminer la substituabilité du côté de la demande et de l'offre, on peut, lorsque cela est approprié, utiliser le **test du monopoleur hypothétique**. Le principe de ce test est de considérer le marché comme un service, ou un ensemble de services, sur lequel un monopoleur hypothétique, supposé exempt de toute régulation en matière de prix, cherche à maximiser ses profits de manière durable en augmentant ses prix de vente. Cette augmentation hypothétique des prix est également connue comme le test d'« augmentation des prix relatifs » ou test SSNIP (pour *Small Significant Non-transitory Increase in Price*, soit « augmentation légère mais significative et durable du prix »).³¹ Il s'agit généralement d'une augmentation de l'ordre de 5 % à 10 % pendant une période d'un an. Si cette augmentation des prix est rentable pour le monopoleur hypothétique, le service ou l'ensemble de services considéré constitue un marché au sens du droit de la concurrence. Si l'augmentation des prix n'est pas rentable, le marché doit être élargi pour inclure les services qui exercent une pression concurrentielle sur les prix.
47. Le droit de la concurrence accorde une plus grande importance à la détermination de la substituabilité du côté de la demande qu'à celle de la substituabilité du côté de l'offre. Si la substituabilité du côté de la demande est établie, il n'est pas

²⁸ Lignes directrices PSM 2018, § 28.

²⁹ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, *J.O. C 372 du 09/12/1997*, note de bas de page 4.

³⁰ Lignes directrices de la Commission 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 (2002/C 165/03) ; source : *JO 2002/C 165/03*, 11 juillet 2002, 6-31 ; citée comme les lignes directrices « analyse du marché ».

³¹ Lignes directrices PSM 2018, § 29.

indispensable d'examiner la substituabilité du côté de l'offre (une analyse de la substituabilité du point de vue de l'offre ne pourrait que confirmer l'analyse de la substituabilité du côté de la demande). Dans certains cas, la substituabilité au niveau de la demande sera faible, voire inexistante. Dans ces cas précis, l'existence d'une substituabilité au niveau de l'offre pourra infirmer les conclusions au niveau de la demande et donc permettre d'inclure les deux produits dans un même marché. Ce raisonnement est illustré dans le tableau ci-dessous.

A et B sont-ils substituables du point de vue de la demande ?	A et B sont-ils substituables du point de vue de l'offre ?	A et B sont-ils inclus dans un même marché ?
Oui	-	Oui
Non	Oui	Oui
Non	Non	Non

Tableau 1 : matrice de décision concernant l'appartenance de deux produits à un même marché

48. Par ailleurs, aucun principe méthodologique ou disposition légale n'impose que les définitions de marché à différents niveaux de la chaîne de production soient identiques. La substituabilité des produits sur le marché de détail n'implique pas nécessairement la substituabilité des services intermédiaires sur les marchés en amont. En d'autres termes, le régulateur peut décider de définitions de marché différentes au niveau de détail et au niveau de gros, sans pour autant être en contradiction avec les principes du droit de la concurrence pour ce qui concerne la délimitation du marché pertinent, si cela découle d'une analyse de substitution correcte³².
49. Les critères de substituabilité du côté de l'offre et de la demande et le test du monopoleur hypothétique sont également utilisés pour définir la **dimension géographique** des marchés. Un marché géographique en cause comprend « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans l'offre des biens et des services en cause, sur lequel les conditions de concurrence sont suffisamment homogènes et qui peut être distingué de zones géographiques voisines parce que, en particulier, les conditions de concurrence y diffèrent de manière appréciable* »³³. « *La définition du marché géographique [...] n'exige pas que les conditions objectives de concurrence entre les opérateurs économiques soient parfaitement homogènes, mais uniquement qu'elles soient 'similaires' ou 'suffisamment homogènes', et que, dès lors,*

³² Bruxelles, 3 décembre 2014, point 36.

³³ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, § 8 (J.O., C 372 du 9/12/1997, pp. 0005 - 0013).

seules les zones dans lesquelles les conditions objectives de concurrence sont 'hétérogènes' ne peuvent être considérées comme constituant un marché uniforme »³⁴. Dans le secteur des communications électroniques, deux critères sont traditionnellement utilisés : le territoire couvert par les réseaux³⁵ et l'existence d'instruments législatifs et réglementaires³⁶.

50. Dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014³⁷, la Commission européenne précise :

« ...The exact criteria to be taken into account when assessing the homogeneity of competitive conditions in different geographic areas may vary depending on the market(s) in question but are based on the same competition law principles to be applied for any geographic market delineation. This means that NRAs should look at the number and size of potential competitors, distribution of market shares, price differences or variation in prices across geographies, and other related competitive aspects, which may result from relevant competitive variations between geographic areas (nature of demand, differences in commercial offers, marketing strategies, etc.). When looking into supply-side substitutability, NRAs should also take into account any existing legal or regulatory requirements, which could prevent a timely entry into the relevant market. »³⁸

51. La Commission ajoute que la pression concurrentielle peut varier d'une région à l'autre en raison de la présence de plateformes alternatives, par exemple des

³⁴ Affaire UE T-229/94, *Deutsche Bahn contre la Commission*, Recueil 1997, p. II-1689, § 92.

³⁵ Cependant, « *The fact that competitors have a supply area which is not national does not suffice to conclude that there are distinct geographic markets. Further evidence relating to demand-side and supply-side substitutability on the relevant market will have to be considered* », note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 14. Traduction libre : « *Le fait que les concurrents aient une zone de fourniture qui n'est pas nationale ne suffit pas pour conclure qu'il existe des marchés géographiques distincts. Des éléments probants supplémentaires relatifs à la substituabilité sur le marché du côté de la demande et du côté de l'offre devront être pris en considération.* »

³⁶ Lignes directrices PSM 2018, § 51.

³⁷ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 13.

³⁸ Traduction libre : « *... Les critères exacts à prendre en compte lors de l'évaluation de l'homogénéité des conditions concurrentielles au sein de différentes zones géographiques peuvent varier en fonction du ou des marchés en question, mais reposent toutefois sur les mêmes principes du droit de la concurrence qu'il convient d'appliquer à toute délimitation du marché géographique. Cela signifie que les ARN devraient se pencher sur le nombre et la taille des concurrents potentiels, la distribution des parts de marché, les différences tarifaires ou les variations tarifaires dans différentes régions et d'autres aspects en matière de concurrence pouvant découler de différences pertinentes au niveau de la concurrence entre les zones géographiques (nature de la demande, différences en termes d'offres commerciales, stratégies de marketing, etc.). Lors de l'analyse de la substituabilité du côté de l'offre, les ARN devraient également tenir compte de toute exigence légale et réglementaire existante pouvant empêcher une entrée en temps opportun sur le marché pertinent.* »

technologies telles que le câble, le Wi-Fi, le haut débit mobile ou les réseaux de fibre optique³⁹.

52. Enfin, « *la définition des marchés pertinents peut varier au fil du temps, à mesure que les caractéristiques des produits et des services évoluent et que les possibilités de substitution du côté de la demande et de l'offre changent.* »⁴⁰ Dans la délimitation de ces marchés, les ARN tiennent compte de manière prospective de l'évolution tant technologique que commerciale, ainsi que de l'ensemble des circonstances nationales.⁴¹

4.2. MARCHÉS POUVANT ÊTRE SOUMIS À UNE RÉGULATION EX ANTE

53. **Trois critères cumulatifs** doivent être satisfaits pour qu'un marché soit susceptible d'être soumis à une réglementation ex ante. Il suffit donc que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas être régulé ex ante.
54. Le premier critère consiste à déterminer si un marché est caractérisé par **des barrières à l'entrée élevées et non provisoires**. Il peut s'agir de barrières structurelles ou de barrières légales ou réglementaires.
55. Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laissent présager **une évolution vers une concurrence effective**. Ce critère est dynamique ; il s'agit de prendre en compte un certain nombre d'aspects structurels et comportementaux pour estimer si, sur la période considérée, le marché va devenir plus concurrentiel. Il y a lieu de tenir compte de l'évolution passée, de la situation présente et également de l'avenir pour autant que ce soit fait dans des limites temporelles précises et non comme une spéculation théorique.
56. Le troisième critère envisage **l'adéquation du droit de la concurrence** (en l'absence de réglementation ex ante), compte tenu des caractéristiques spécifiques du secteur des communications électroniques.
57. Les trois critères sont présumés satisfaits pour les marchés listés dans la recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents. Les ARN doivent donc analyser les marchés de produits et de services énumérés en annexe de

³⁹ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 13.

⁴⁰ Recommandation de 2014, considérant 3.

⁴¹ Recommandation de 2014, considérant 25.

la recommandation de 2014 actuellement en vigueur⁴². Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux énumérés par la recommandation⁴³, les ARN doivent démontrer que ces trois critères sont remplis en même temps⁴⁴. Les autorités réglementaires nationales doivent aussi appliquer le test des trois critères aux marchés énumérés aux annexes de la recommandation 2003/311/CE de la Commission et de la recommandation 2007/879/CE et qui ne le sont plus à l'annexe de la recommandation de 2014, s'ils sont actuellement réglementés en raison de circonstances nationales, afin de déterminer, sur la base de ces circonstances nationales, si lesdits marchés sont toujours susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante⁴⁵.

58. Lorsqu'une autorité réglementaire nationale conclut que le marché est effectivement concurrentiel et qu'elle a préalablement imposé des obligations réglementaires sectorielles sur les marchés concernés, elle doit supprimer ces obligations pour les entreprises sur ce marché pertinent. Les parties concernées par cette suppression d'obligations en sont averties dans un délai approprié⁴⁶.

4.3. ANALYSE CONCURRENTIELLE

59. L'analyse concurrentielle a pour objectif de mettre en évidence les caractéristiques des marchés, tant d'un point de vue quantitatif (en particulier la taille du marché et les parts de marché) que d'un point de vue qualitatif (en particulier la présence éventuelle de barrières à l'entrée ou à l'expansion).
60. Le marché pertinent est examiné à la lumière des développements attendus sur le marché au cours de la période d'analyse. La directive Cadre prévoit que l'analyse du caractère effectif de la concurrence doit notamment porter sur les perspectives que ce marché offre en termes de concurrence afin de déterminer si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer⁴⁷. En outre, les lignes directrices PSM 2018 précisent que « *la durée de la période considérée (la période de référence suivante) est celle entre la fin de l'analyse en cours et la fin de l'analyse de marché suivante, au cours de laquelle l'ARN doit évaluer les caractéristiques spécifiques du marché et son évolution* ». ⁴⁸ Les ARN doivent donc essayer de

⁴² Recommandation de 2014, article 1.

⁴³ Recommandation de 2014, considérant 21.

⁴⁴ Recommandation de 2014, article 2.

⁴⁵ Recommandation de 2014, considérant 22.

⁴⁶ Article 16.3 de la directive Cadre, 2002/21/CE.

⁴⁷ Directive Cadre, considérant 27.

⁴⁸ Lignes directrices PSM 2018, point 14.

déterminer si un marché sera potentiellement concurrentiel dans le futur et si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer.

61. En particulier, dans le cas des marchés de gros pertinents, l'analyse concurrentielle a pour objectif d'évaluer s'il existe ou non des entreprises disposant d'une puissance significative sur ces marchés. Le concept de puissance significative sur le marché est équivalent au concept de dominance en droit de la concurrence.
62. Les critères pour apprécier la puissance sur le marché sont décrits notamment dans les lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 27 avril 2018.
63. Une entreprise est considérée comme disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, elle se trouve dans une position équivalente à une position dominante, c'est-à-dire qu'elle 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 consommateurs⁴⁹.
64. Une position dominante sera déterminée à l'aide d'un certain nombre de critères. Parmi ces critères, les **parts de marché** sont souvent utilisées comme un indicateur de puissance sur le marché. Les lignes directrices⁵⁰ rappellent plusieurs principes à ce sujet :

64.1 Selon une jurisprudence constante, une part de marché extrêmement importante (supérieure à 50 %) constitue en soi, et sauf circonstances exceptionnelles, la preuve de l'existence d'une position dominante. Une entreprise « *ayant une part de marché élevée peut être présumée constituer une entreprise puissante, c'est-à-dire bénéficier d'une position dominante, si cette part est restée stable dans le temps* » : l'érosion progressive de la part de marché peut indiquer que le marché devient plus concurrentiel bien que ceci n'empêche pas de conclure à la position dominante de l'entreprise qui la détient.

64.2 Bien qu'une forte part de marché ne soit pas à elle seule suffisante pour établir l'existence d'une puissance sur le marché, il est improbable que des entreprises dont la part de marché n'excède pas 25 % détiennent une position dominante individuelle sur le marché pertinent ; une position dominante individuelle n'est généralement à craindre que pour des

⁴⁹ Article 14 de la directive Cadre, 2002/21/CE.

⁵⁰ Lignes directrices PSM 2018, §§ 55-57, et document de travail accompagnant ce document, pp. 23-24.

entreprises dont la part de marché dépasse 40 %. Si la part de marché est élevée mais en dessous du seuil des 50 %, le régulateur doit s'appuyer sur d'autres caractéristiques structurelles du marché pour apprécier la puissance sur le marché.

65. En complément du calcul des parts de marché, un certain nombre d'autres critères permettent d'évaluer si une entreprise détient ou non une puissance significative sur le marché. Les lignes directrices contiennent une **liste de critères pertinents**⁵¹. Cette liste n'est ni exhaustive, ni limitative, c'est-à-dire qu'une position dominante pourrait être le résultat de la combinaison de certains des critères susmentionnés qui, pris séparément, ne sont pas nécessairement concluants⁵².

4.4. IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES

66. Lorsqu'une ARN détermine qu'un marché pertinent n'est pas effectivement concurrentiel et qu'elle a identifié les entreprises puissantes sur ce marché, elle doit imposer à ces entreprises des obligations réglementaires basées sur la nature des problèmes constatés, appliquées de façon proportionnelle et justifiée (au moins une obligation doit être imposée). Les mesures imposées doivent être proportionnelles aux objectifs du cadre réglementaire et respecter les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de neutralité technologique. A contrario, si l'ARN conclut qu'un marché pertinent est effectivement concurrentiel ou ne satisfait pas au test des trois critères, elle n'impose ni ne maintient aucune de ces obligations.
67. Le cadre réglementaire prévoit que les obligations suivantes peuvent principalement être imposées :

67.1 Des obligations d'**accès**, c'est-à-dire l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et à des ressources associées ;

67.2 Des obligations de non-discrimination ;

⁵¹ Les barrières à l'entrée, les entraves à l'expansion, la taille absolue et relative de l'entreprise, le contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer, les avantages ou la supériorité technologiques ou commerciaux, l'absence ou la faiblesse du 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 (par exemple, produits ou services groupés), les économies d'échelle, les économies de gamme, les effets de réseau directs et indirects, l'intégration verticale, l'existence d'un réseau de distribution et de vente très développé, la conclusion d'accords d'accès à long terme et durables, l'engagement dans des relations contractuelles avec d'autres acteurs du marché qui pourraient entraîner un verrouillage du marché et l'absence de concurrence potentielle.

⁵² Lignes directrices PSM 2018, § 58.

- 67.3 Des obligations de **transparence** (y compris la publication d'une offre de référence, comprenant une description des services offerts accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs) ;
- 67.4 Des obligations de **séparation comptable**, en particulier l'obligation de tenir un compte de résultats séparé pour certaines activités ;
- 67.5 Des obligations de **contrôle des prix de gros et de comptabilisation des coûts**. Cela peut notamment consister en une obligation d'orienter les prix de gros sur les coûts pertinents.
68. Dans certaines circonstances strictement définies, d'autres obligations peuvent être imposées :
- 68.1 Des obligations relatives au **contrôle des prix de détail** (par exemple l'interdiction de pratiquer des prix anormalement élevés ou encore des compressions de prix). Ces obligations peuvent être imposées si le régulateur constate que les obligations listées ci-dessus ne permettraient pas de réaliser les objectifs du cadre réglementaire.
- 68.2 Une obligation de **séparation fonctionnelle**, c'est-à-dire de confier certaines activités à une entité fonctionnellement indépendante. Une telle obligation peut être imposée lorsque les autres obligations imposées n'ont pas permis d'assurer une concurrence effective et que d'importants problèmes de concurrence et/ou défaillances du marché persistent en ce qui concerne la fourniture en gros de certains produits d'accès⁵³.
69. Les obligations imposées doivent poursuivre la réalisation des principaux objectifs du cadre réglementaire, à savoir la promotion de la concurrence, le développement du marché intérieur européen et le soutien des intérêts des citoyens de l'Union européenne⁵⁴.
70. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit⁵⁵ :
- promouvoir la prévisibilité réglementaire en assurant une approche réglementaire cohérente sur des périodes de révision appropriées ;

⁵³ Articles 65/1 et 65/2 de la loi du 13 juin 2005.

⁵⁴ Articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005.

⁵⁵ Article 8/1 de la loi du 13 juin 2005.

- veiller à ce que, dans des circonstances similaires, il n'y ait pas de discrimination dans le traitement des entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques ;
- préserver la concurrence au profit des consommateurs et promouvoir, s'il y a lieu, une concurrence fondée sur les infrastructures ;
- promouvoir des investissements efficaces et des innovations dans des infrastructures nouvelles et améliorées, notamment en veillant à ce que toute obligation d'accès tienne dûment compte du risque encouru par les entreprises qui investissent et en permettant diverses modalités de coopération entre les investisseurs et ceux qui recherchent un accès, afin de diversifier le risque d'investissement, tout en veillant à ce que la concurrence sur le marché et le principe de non-discrimination soient respectés ;
- tenir dûment compte de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommateurs dans les différentes zones géographiques ;
- n'imposer des obligations de réglementation ex ante que lorsqu'il n'y a pas de concurrence efficace et durable, et suspendre ou supprimer celles-ci dès que cette condition est satisfaite.

4.5. PRISE EN COMPTE DES RELATIONS AMONT-AVAL ENTRE LES MARCHÉS

71. La note explicative accompagnant la recommandation de 2014⁵⁶ identifie au moins deux types de marchés pertinents dans le secteur des communications électroniques : les marchés des services ou facilités fournis aux utilisateurs finals (marchés de détail) et les marchés de l'accès aux infrastructures nécessaires pour fournir ces services (marchés de gros).

4.5.1. Approche *greenfield* ou *modified greenfield*

72. On entend par approche *greenfield* stricte, une approche d'analyse consistant à analyser un marché déterminé en faisant abstraction de toute régulation qui serait imposée sur ce marché⁵⁷.

73. On entend par approche *modified greenfield* une approche consistant à analyser un marché déterminé en tenant compte de la régulation ex ante imposée sur les

⁵⁶ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, page 79.

⁵⁷ L'approche *greenfield* est « un concept méthodologique qui vise à éviter la circularité du raisonnement économique lors de l'analyse de marchés candidats à la régulation ex ante et a notamment pour but d'éviter qu'un marché soit dérégulé lorsque la concurrence sur ce marché résulte de la régulation existante », Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

marchés situés en amont du marché examiné ainsi que d'autres formes de réglementations étrangères à la régulation ex ante⁵⁸.

74. L'approche *modified greenfield* est préconisée par la Commission européenne. Elle précise notamment qu'un marché en aval ne pourrait faire l'objet d'une régulation que si les conditions de concurrence sur ce marché en aval font apparaître une absence de concurrence effective alors que le marché en amont est régulé⁵⁹. Ainsi, l'approche *modified greenfield* doit être appliquée en tenant compte de la séquence d'analyse des marchés :

« After imposing regulatory remedies at the most upstream wholesale level, a "modified Greenfield approach" should be carried out at retail level in order to determine whether ex ante regulation of a more downstream market- in this case Wholesale Central Access- is necessary as well in order to remedy any remaining competition problem. »⁶⁰

75. Dans le cadre de la mise en œuvre d'une approche *modified greenfield*, il y a lieu de tenir également compte du fait que *« le faible impact de la régulation du marché en amont sur le marché en aval ne justifie pas son retrait lorsqu'un impact réel peut être raisonnablement attendu pendant l'horizon temporel de la décision »⁶¹.*

76. En ce qui concerne plus précisément l'application de la méthodologie *greenfield* et le choix du produit/tarif de départ (régulé ou non) lors de l'étape de définition du marché, les lignes directrices PSM 2018⁶² précisent que :

« En droit de la concurrence, le test du monopoleur hypothétique s'applique aux produits ou services dont les prix sont fixés librement et non réglementés. Dans le domaine de la réglementation ex ante, à savoir lorsqu'un produit ou un service est déjà offert à un prix réglementé calculé en fonction du coût, celui-ci est présumé fixé

⁵⁸ Une approche *greenfield* modifiée doit *« prendre en compte [...] l'impact de la régulation existante sur les marchés autres que le marché considéré, en vue d'apprécier la concurrence sur ce marché ; Entre dans une logique séquentielle d'analyse de marchés liés verticalement entre eux, par laquelle on évite de réguler directement un marché en aval lorsque la régulation imposée sur un marché en amont contribue indirectement à une concurrence effective sur le marché en aval. »* Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

⁵⁹ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, pp. 15 et 37.

⁶⁰ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 37. Traduction libre : *« Après l'imposition de mesures correctrices réglementaires au niveau de gros le plus en amont, une approche 'modified greenfield' devrait être suivie au niveau du détail afin de déterminer si une régulation ex ante d'un marché plus en aval – en l'occurrence la fourniture en gros d'accès central – est également nécessaire afin de remédier à tout problème de concurrence subsistant. »*

⁶¹ Bruxelles, 7 mai 2009, points 154-155.

⁶² Lignes directrices PSM 2018, point 31.

à des niveaux concurrentiels et doit être pris comme point de départ pour le test du monopoleur hypothétique. »

77. La cour d'appel de Bruxelles a jugé que le régulateur n'était pas légalement tenu de suivre une approche *greenfield* au niveau de la définition du marché. Néanmoins, la cour a estimé qu'il convenait d'examiner si la prise en compte de certains éléments de la régulation existante sur les marchés concernés comme point de départ au niveau de la définition du marché ne fausse pas l'analyse de marché, sans correctifs possibles.⁶³ Cet examen est effectué via des tests de substituabilité prenant en compte l'existence de multiples produits. Ainsi, la cour d'appel a validé en 2009 les définitions de marché établies par l'IBPT pour les marchés de gros du haut débit en considérant que prendre comme point de départ un produit façonné par la régulation *ex ante* n'excluait pas en soi de rendre compte correctement des pressions concurrentielles effectives lors de la détermination du périmètre du marché comme lors de l'analyse concurrentielle ultérieure.⁶⁴
78. De façon similaire, la cour d'appel a jugé en 2014 que les produits régulés peuvent être pris comme point de départ dans le cadre d'une analyse de substitution, à condition que (i) ces produits régulés répondent à une demande réelle et que (ii) l'on puisse, vis-à-vis des tarifs imposés, raisonnablement supposer que ceux-ci ne divergent pas substantiellement d'un prix de marché concurrentiel.⁶⁵
79. Enfin, il convient de tenir compte du fait qu'un marché en aval peut être relié à plusieurs marchés de *gros* et qu'à l'inverse, un marché de *gros* peut être en amont de plusieurs marchés en aval. La note explicative accompagnant la recommandation de 2014 déclare à cet égard que :

« ...In this respect it is worth noting that some downstream markets require more than one wholesale input (e.g. retail call markets require termination, origination and transit as inputs), and some wholesale inputs affect several downstream markets (e.g. broadband access can give operators access to several retail markets other than internet services, such as, for example, voice, broadcasting and SMS). Therefore, the regulation of wholesale inputs may continue to be necessary even when one of the related retail markets appears to be effectively competitive, and, conversely,

⁶³ Bruxelles, 7 mai 2009, point 113.

⁶⁴ Elle a ainsi jugé que « conformément au test retenu par la cour (n° 114), force est de constater que, nonobstant l'exclusion du câble de la définition du marché et la prise en compte initiale des caractéristiques du produit régulé (référence à la paire de cuivre) lors de la détermination du périmètre du marché de produit, l'IBPT a procédé à une analyse complète de substituabilité (y inclus les réseaux câblés), dans la perspective d'un éventuel élargissement du périmètre du marché. » Bruxelles, 7 mai 2009, points 121, 187, 204.

⁶⁵ Cour d'appel de Bruxelles, arrêt du 3/12/2014, point 137.

regulation of a particular wholesale input may not be sufficient to address a market failure at the retail level. »⁶⁶

4.5.2. Autofourniture

80. L'autofourniture, ou production interne, c'est-à-dire la fabrication par une entreprise d'un bien intermédiaire aux fins de sa propre utilisation, peut revêtir une grande importance dans une analyse de la concurrence en tant que contrainte concurrentielle ou en tant que facteur qui renforce la position d'une entreprise sur le marché⁶⁷.
81. De façon générale, la Commission européenne souligne l'importance de la question de la prise en compte de l'autofourniture, qu'elle intervienne au niveau de la définition du marché ou de son analyse⁶⁸. Il appartient dès lors au régulateur d'examiner concrètement la question de la prise en compte (ou non) de l'autofourniture au niveau de la définition du marché. Il dispose en la matière d'un réel pouvoir d'appréciation⁶⁹.
82. Enfin, la cour a jugé plus généralement en ce qui concerne la prise en compte des pressions concurrentielles que : *« Toute pression concurrentielle ne doit pas nécessairement être prise en compte dans la définition d'un marché. Seule une pression suffisante et immédiate est pertinente pour l'analyse de substituabilité. Or, la pression concurrentielle de l'autofourniture peut s'exercer de deux manières : directe sur le marché de gros ou indirecte sur le marché de détail. [...] »* ⁷⁰.

⁶⁶ Traduction libre : « ... À cet égard, il convient de noter que certains marchés en aval nécessitent plus d'un intrant de gros (par exemple les marchés d'appel de détail nécessitent la terminaison, le départ et le transit comme intrants) et certains intrants de gros touchent plusieurs marchés en aval (par exemple, l'accès large bande peut donner aux opérateurs l'accès à plusieurs marchés de détail autres que les services Internet, comme, par exemple, la voix, la radiodiffusion et les SMS). Par conséquent, la régulation des intrants de gros peut continuer à être nécessaire, même lorsque l'un des marchés de détail liés semble efficacement concurrentiel et, inversement, la régulation d'un intrant de gros particulier peut ne pas suffire pour aborder une défaillance du marché au niveau de détail. »

⁶⁷ Point 94 de la communication de la Commission européenne : lignes directrices sur les restrictions verticales [COM (2010/C 130/1). Journal officiel C130/1 du 19/05/2010].

⁶⁸ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 18. Voir également les lignes directrices PSM 2018, § 58, où l'intégration verticale d'une entreprise est considérée comme une des indications de puissance sur le marché.

⁶⁹ Bruxelles, 7 mai 2009, points 207-208 et 210.

⁷⁰ Bruxelles, 7 mai 2009, point 202.

83. Cave, Stumpf et Valletti⁷¹ envisagent la prise en compte de l'autofourniture dans trois hypothèses :

83.1 L'absence de tout marché de gros vu l'absence de régulation ex ante.

83.2 L'opérateur historique est le seul fournisseur sur le marché de gros, mais une substitution est possible du côté de l'offre. En effet, si les opérateurs alternatifs s'autofournissent des intrants, ils pourraient être en mesure de les fournir aussi à des tiers⁷².

83.3 L'opérateur historique est le seul fournisseur sur le marché de gros et une substitution est impossible du côté de l'offre. Dans ce cas, une contrainte indirecte pourrait être exercée sur l'opérateur historique par le biais du marché de détail.

84. La Commission européenne envisage les hypothèses suivantes :

« In many cases the incumbent is the only undertaking that is in a position to provide a potential wholesale service. It is likely that there is no merchant market as this is often not in the interest of the incumbent operator. Where there is no merchant market and where there is consumer harm at retail level, it is justifiable to construct a notional market when potential demand exists. Here the implicit self-supply of this input by the incumbent to itself should be taken into account.

In cases where there is likely demand substitution, i.e. where wholesale customers are interested in procuring from alternative operators, it may be justified to take the self-supply concerned into consideration for the sake of market delineation. Even where there is an alternative potential supplier, it may share the same strategic interests as the incumbent regarding supply to third parties, to discourage market entry. Alternative operators' self-supply should, in particular, be assessed when alternative operators' networks are included in the relevant market due to the strong direct pricing constraints they exert on the incumbent operator. However, this is not justified if alternative operators face capacity constraints, or their networks lack the

⁷¹ Cave, Stumpf et Valletti (2006), « A review of certain markets included in the Commission's Recommendation on relevant Markets subject to ex ante regulation. » pp. 14 et suivantes.

⁷² Selon Cave, Stumpf et Valletti (2006), cette possibilité dépend de facteurs tels que les obligations en matière de capacité, la nécessité de disposer d'un système de facturation et de gestion pour les clients de gros, la nécessité de disposer d'une couverture géographique suffisante ou l'existence de coûts de migration (switching costs).

ubiquity within the relevant geographic market expected by access seekers, and/or if alternative providers have difficulty in entering the merchant market readily. »⁷³

⁷³ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 18. Traduction libre : « Dans de nombreux cas, l'opérateur historique est la seule firme capable de fournir un éventuel service de gros. Il n'existe vraisemblablement pas de marché libre, vu que ce n'est souvent pas dans l'intérêt de l'opérateur historique. Là où il n'y a pas de marché libre et que les intérêts du consommateur sont lésés au niveau de détail, l'établissement d'un marché notionnel peut se justifier, si une éventuelle demande existe. Dans ce cas, il convient de tenir compte de l'autofourniture implicite de cet intrant par l'opérateur historique.

Lorsque la substitution du côté de la demande est vraisemblable, soit là où les clients de gros souhaitent acheter auprès des opérateurs alternatifs, la prise en compte de l'autofourniture en question peut se justifier pour délimiter le marché. Même lorsqu'il y a un fournisseur alternatif éventuel, celui-ci peut avoir les mêmes intérêts stratégiques que l'opérateur historique en ce qui concerne la fourniture aux parties tierces, afin de décourager l'entrée sur le marché. L'autofourniture des opérateurs alternatifs devrait, en particulier, être évaluée lorsque les réseaux d'opérateurs alternatifs sont repris dans le marché pertinent du fait de la forte pression sur les prix qu'ils exercent directement sur l'opérateur historique. Toutefois, cela ne se justifie pas lorsque les opérateurs alternatifs sont confrontés à des limites de capacité ou lorsque leurs réseaux ne se caractérisent pas par l'omniprésence attendue par les demandeurs d'accès et/ou si les fournisseurs alternatifs éprouvent des difficultés à entrer rapidement sur le marché libre. »

Partie II Évolutions des réseaux et des marchés

CHAPITRE 5 ÉVOLUTION DES RÉSEAUX

5.1. ARCHITECTURE DES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES

85. Le service téléphonique en position déterminée peut être fourni par deux types de réseaux : les réseaux téléphoniques commutés et les réseaux IP multiservices de nouvelle génération. Ces types de réseaux sont interconnectables, mais présentent des spécificités en termes d'architecture d'interconnexion.

5.1.1. Les réseaux téléphoniques commutés

86. Le réseau téléphonique commuté est le réseau historique de la téléphonie fixe, initialement construit pour acheminer uniquement des communications vocales interpersonnelles. Il est généralement connu sous le nom de « réseau cuivre ».

87. Cette technologie utilise la **commutation de circuits** comme technique d'acheminement du service téléphonique. Lorsque le signal est analogique, on parle de PSTN⁷⁴ ; lorsqu'il est numérique, on parle d'ISDN⁷⁵. La téléphonie par commutation de circuits maintient une ligne ouverte pour la durée d'une communication, ce qui garantit généralement une qualité de communication continue mais entraîne dans un même temps une utilisation inefficace de la largeur de bande.

88. Le réseau commuté de Proximus a entre-temps été entièrement arrêté. Les commutateurs classiques ont été remplacés par des AGW⁷⁶ qui transposent le signal analogique sur la ligne de cuivre en signal IP. La connexion entre le client et l'AGW continue d'utiliser un signal analogique sur la paire de cuivre.

89. L'évolution vers le « tout IP » est connue depuis 2008 et a été annoncée publiquement à de multiples reprises, tant par Proximus⁷⁷ que dans les décisions de l'IBPT :

⁷⁴ PSTN : *Public Switched Telephone Network* (ou réseau téléphonique public commuté) : l'ensemble des réseaux téléphoniques par commutation de circuits du monde

⁷⁵ ISDN : *Integrated Services Digital Network* (ou réseau numérique à intégration de services). Une forme de téléphonie numérique permettant non seulement des appels téléphoniques, mais aussi des services de données et de vidéo. Une connexion ISDN-2 met à disposition deux canaux, qui peuvent être utilisés de manière complètement indépendante l'un de l'autre pour les appels téléphoniques, le fax, le transfert de données ; l'on peut par exemple téléphoner et naviguer sur Internet en même temps.

⁷⁶ *Access Gateways*.

⁷⁷ Dans le rapport semestriel de 2009 :

https://www.proximus.com/sites/default/files/Documents/Investors/Reports/2009/fr/2009_H1_result_s_full_FR.pdf

« Au cours des années à venir, les opérateurs de télécommunications vont progressivement mettre en place des réseaux de nouvelle génération (NGN – Next Generation Network), basés notamment sur le protocole IP. Belgacom a annoncé au mois d'avril 2008 son projet MaIP (Move to all IP) pour rendre son réseau complètement compatible avec le protocole internet (IP). Cette migration vers un réseau IP, qui s'étalera sur cinq ans (entre 2014 et 2018), permettra à Belgacom de faciliter la convergence entre la téléphonie mobile et fixe, de remplacer des technologies vieillies comme l'ATM et de revendre un nombre de bâtiments devenus inutiles. Le service de terminaison continuera d'être presté mais, le cas échéant, à l'aide de technologies différentes. Une fois que le réseau aura été totalement migré vers la technologie IP, il ne sera plus question de niveau local. Entre 2014 et 2018, les centraux téléphoniques PSTN seront progressivement fermés et remplacés par des services VoIP. »⁷⁸

5.1.2. Les réseaux NGN (sur la base de la technologie de commutation par paquets)

90. Les réseaux IP de nouvelle génération, ou réseaux NGN (*next generation networks*), ont été conçus pour transporter simultanément l'ensemble des services de communications électroniques (voix, données, contenu audiovisuel) sur une infrastructure de transport unique utilisant le protocole IP. Ils sont aussi appelés pour cette raison réseaux « tout IP ».
91. Contrairement aux réseaux téléphoniques commutés, les réseaux NGN ne sont pas organisés de façon pyramidale : chaque équipement est relié à un ou plusieurs autres équipements de même niveau. Les paquets de données peuvent emprunter des 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.
92. La VoIP (*Voice over IP*) est un service de voix qui utilise une liaison IP entre l'utilisateur final et le serveur VoIP (qui joue le même rôle que le commutateur PSTN classique) dont il dépend.
93. Cela peut se faire de deux manières :

⁷⁸ Cf. le projet de décision concernant les tarifs d'interconnexion (voir le chapitre 5.6) : http://www.ibpt.be/public/files/fr/307/2953_fr_projet_brio_2008-2010_public_fr.pdf et la décision du Conseil de l'IBPT du 2 mars 2012 concernant l'analyse de marché du marché de la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. http://www.bipt.be/public/files/fr/1693/3727_fr_m3_120302_fr_publ.pdf, § 217.

93.1 Un service *managed* VoIP, combiné à un service large bande, avec priorisation du trafic téléphonique par rapport aux autres flux IP ; cette priorisation peut se faire soit au niveau du réseau IP lui-même, soit simplement en priorisant la voix par rapport au seul trafic de l'utilisateur final.

93.2 Un service *unmanaged* VoIP pour lequel l'utilisateur doit souscrire à un service d'accès large bande d'un tiers ; ce type nécessitait auparavant la gestion d'une connexion sur le serveur par l'utilisateur final, mais cela a été remplacé par une gestion automatisée par l'appareil téléphonique IP même.

5.1.3. Architecture d'interconnexion

94. Pour s'interconnecter avec les autres réseaux et permettre à ses utilisateurs finals de joindre (et d'être joints par les utilisateurs finals) d'autres réseaux, chaque opérateur doit mettre en place une architecture d'interconnexion.
95. L'architecture d'interconnexion, tout comme celle des réseaux, est affectée par le passage au « tout IP ». Compte tenu des structures de coûts des réseaux téléphoniques commutés (PSTN) et étant donné qu'une partie importante du trafic voix est échangée localement, le PSTN a été déployé par Proximus selon une architecture à plusieurs niveaux de commutation, afin de réduire les distances d'acheminement du trafic entre deux points. L'architecture d'interconnexion pour le trafic PSTN a reproduit cette architecture, qui maximise les échanges de trafic voix au niveau local.
96. Ainsi les points d'interconnexion pertinents pour les opérateurs alternatifs sont définis soit au niveau des commutateurs d'abonnés, qui constituent le plus bas niveau de commutation, soit à des niveaux supérieurs.
97. Jusqu'à présent, l'interconnexion vocale a lieu via les interfaces TDM.⁷⁹ Ainsi, l'offre de référence d'interconnexion fixe de Proximus (BRIO) ne propose que des interfaces TDM.
98. Un opérateur alternatif qui a un réseau IP interne pour son service voix est contraint, à l'heure actuelle, de rendre ses signaux vocaux compatibles avec ces interfaces TDM

⁷⁹ Le multiplexage temporel (TDM) est une méthode de transmission et de réception de signaux indépendants via un trajet de signal commun par le biais de commutations synchronisées à chaque extrémité de la ligne de transmission de manière à ce que chaque signal apparaisse sur la ligne seulement brièvement en alternance.

lorsqu'il souhaite s'interconnecter avec le réseau voix de Proximus.⁸⁰ Toutefois, les réseaux de télécommunications se trouvent actuellement dans une phase de transition vers des architectures de la nouvelle génération. Concrètement, cela s'exprime par une transition des cœurs de réseau visant à fournir exclusivement sur la base de l'IP la (quasi-)totalité des services et en particulier les services vocaux. Dans ce contexte, l'interconnexion voix, telle qu'elle existe actuellement sur la base des interfaces TDM, migrera vers des interfaces IP.

99. La figure ci-dessous représente le schéma de transfert entre opérateurs pour des services téléphoniques avec un départ d'appel par commutation de circuits et une terminaison via des connexions large bande.

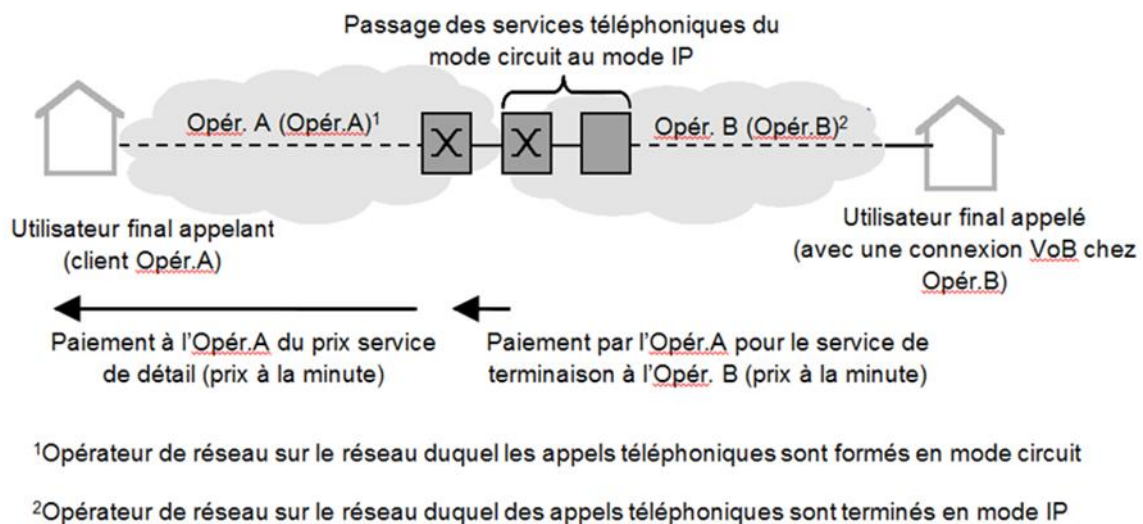


Figure 1 : exemple de schéma de transfert entre opérateurs pour des services téléphoniques avec un départ d'appel par commutation de circuits et une terminaison utilisant des connexions large bande [source : Analysys Mason]

100. Lorsque des opérateurs s'interconnectent via la technologie IP, le schéma ci-dessus sera simplifié, du fait que seul un routeur IP sera encore nécessaire.
101. En raison de l'évolution technologique, Proximus mais aussi d'autres opérateurs ont progressivement transformé leur réseau en technologie IP. L'étape suivante est logiquement d'aussi transformer l'interconnexion entre opérateurs en IP.

⁸⁰ Les opérateurs alternatifs interconnectés peuvent établir une interconnexion sur la base de l'IP.

102. Cette évolution technologique est décrite par Proximus dans son document *Network Transformation Outlook 2016-2021*⁸¹ :

102.1 Les centraux téléphoniques et leurs appareils PSTN seront progressivement mis hors service d'ici fin 2017 et les points d'interconnexion locaux (*Local Access Point*) deviendront obsolètes ; le trafic local sera acheminé vers les points d'interconnexion TDM régionaux. L'on prévoit également la migration des points d'interconnexion régionaux actuels (AAP - *Area Access Points*) sur la période 2015-2018 afin de ne conserver en 2018 que trois paires de points d'interconnexion IP permettant l'accès à trois zones (Flandre, Bruxelles et Wallonie).

102.2 Des passerelles médias seront installées dans ces trois nouveaux centres de zone entre 2015 et 2018 avant une migration progressive vers une interconnexion IP prévue pour 2018-2019.

103. Le dernier *Network Transformation Outlook 2017-2022* confirme que les points d'interconnexion locaux ont été fermés fin 2017 et que tout le réseau voix historique⁸² a désormais migré vers une infrastructure basée sur IP/IMS.

104. Le 15 mars 2018, Proximus a, de sa propre initiative, publié sur son site Internet une offre concernant l'interconnexion pour le trafic voix fixe et mobile, via la technologie IP (PRIO). Dans cette offre, trois zones d'interconnexion sont présentées, avec dans chacune deux points d'interconnexion. Un opérateur qui souhaite directement s'interconnecter avec Proximus sur la base de la technologie IP devra être raccordé dans au moins 2 points d'interconnexion.

105. Dans le cadre de l'analyse de marché concernant la terminaison d'appel fixe, l'interconnexion IP peut être imposée. Le 28 décembre 2017, l'IBPT a soumis à la consultation un projet de décision à ce sujet. Tous les détails concernant l'interconnexion IP sont clarifiés dans le cadre de l'analyse de marché de la terminaison d'appel fixe et non dans la présente décision.

⁸¹ <https://www.proximus.be/wholesale/dam/jcr:ae215e61-d0f2-43dc-a695-c0dccea769cd/cdn/sites/wholesale/document/access/network-transformation-outlook-2016-2021.pdf.pdf>, le 28/12/2016.

⁸² À l'exception d'une série de lignes ISDN-BA historiques.

CHAPITRE 6 ÉVOLUTIONS SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL

106. Dans notre description des offres sur les marchés de détail, nous nous limitons à l'accès au réseau téléphonique public fixe (section 6.1.). Plus loin dans le chapitre, nous prendrons en compte l'évolution des appels (section 6.2.). En outre, la section 6.3. décrit l'évolution sur le marché mobile.

6.1. OFFRES SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL

6.1.1. Principaux types d'accès au réseau téléphonique

107. L'accès au réseau téléphonique public en position déterminée est fourni via quatre moyens de transmission : le câble, le cuivre, la fibre optique et sans fil⁸³. Les réseaux de cuivre et câblés en sont les formes les plus courantes, avec une couverture de presque tout le territoire belge. Les boucles locales sans fil et en fibre optique sont quant à elles déployées de manière encore limitée⁸⁴.

108. Sur ces moyens de transmission, trois technologies sont utilisées : le PSTN, l'ISDN (ISDN-2, ISDN-30) et la VoIP (*Voice over IP*), mais toutes les technologies ne sont pas utilisées sur tous les moyens, comme le montre le tableau ci-dessous. L'accès sans fil est également possible, même si son utilisation est très limitée.

<i>Technologie</i>	<i>Moyen</i>	<i>câble coaxial</i>	<i>paire de cuivre</i>	<i>fibre optique</i>	<i>sans fil</i>
PSTN			x		
ISDN			x	x	
VoIP		x	x	x	x

Tableau 1 : connectabilité au réseau téléphonique public

⁸³ Boucle locale sans fil : pour les technologies de télécommunications par radio , qui diffèrent des terminaux mobiles traditionnels fonctionnant dans des réseaux cellulaires (par ex. GSM) par le fait qu'un terminal local sans fil ou un téléphone de bureau sera limité à une localisation presque permanente avec quasiment aucune capacité d'itinérance.

⁸⁴ En 2014, Proximus a lancé le déploiement du FTTH dans certains « nouveaux lotissements » (dits « *greenfields* ») ou lorsque l'urbanisme exige la suppression des KVD et ROP (par exemple la zone piétonne du centre de Bruxelles). Le 16 décembre 2016, Proximus a annoncé un investissement de 3 milliards d'euros dans les 10 prochaines années en vue du déploiement de la fibre optique en Belgique, avec un objectif de couverture de plus de 85 % des entreprises et plus de 50 % des ménages. Les zones urbaines à forte densité de population devraient être à terme entièrement couvertes par la fibre optique, avec un déploiement progressif dans 6 villes (Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand, Namur et Roulers) dès le début de l'année 2017.

Accès via le PSTN

109. La ligne d'accès PSTN représentait traditionnellement le mode d'accès aux services de téléphonie le plus répandu. Elle utilise à cette fin la bande téléphonique sur les réseaux fixes (300-3400 Hz).
110. En théorie, les fournisseurs de ce type d'accès peuvent utiliser leur propre boucle locale ou une boucle locale dégroupée.

Accès numérique via ISDN

111. En Belgique, seules les lignes ISDN-30 sont encore proposées⁸⁵ : ce type d'accès permet de développer une série de services numériques sur une connexion de 2 Mbit/s. Un accès ISDN-30 fournit trente canaux avec une largeur de bande de 64 kbit/s pour du trafic voix et données, ainsi qu'un canal de 64 kbit/s pour la signalisation. Les lignes ISDN-30 sont uniquement utilisées par les clients non résidentiels et nécessitent l'utilisation d'un PABX⁸⁶, qui peut répartir les canaux disponibles entre plusieurs équipements.

Accès Voice over Broadband

112. L'accès *Voice over Broadband* utilise la connexion large bande de l'utilisateur. Cet accès à haut débit peut être fourni sur le réseau de cuivre (en utilisant la technologie DSL), sur les réseaux fibre ou sur les réseaux câblés. Deux types d'offres répondent en principe à ce concept : *managed* et *unmanaged* VoIP :

112.1 *Managed* VoIP : un service voix, combiné à un service large bande, avec priorisation du trafic téléphonique par rapport aux autres flux IP.

112.2 *Unmanaged* VoIP : un service pour lequel l'utilisateur doit souscrire à un service d'accès large bande (d'un tiers) ; ce type nécessite la gestion d'une connexion au serveur par l'utilisateur final.

113. Cette dernière catégorie opère également une distinction entre :

113.1 Un service complet avec numérotation E164 permettant le trafic entrant et sortant avec le réseau téléphonique public.

⁸⁵ Depuis le 1er janvier 2017, les lignes ISDN-2 ne sont plus proposées. Cette situation s'inscrit dans le cadre de la transition vers un réseau « tout IP ». L'ISDN-30 est encore proposé un certain temps, mais le remplacement de ces équipements (PABX avec l'interface ISDN-30) chez l'utilisateur final même est bien plus complexe et coûteux que pour l'ISDN-2.

⁸⁶ PABX : *Private Automatic Branch eXchange* (PABX ou PBX) est un central téléphonique utilisé par une entreprise privée. Il est en principe identique à un central téléphonique résidentiel, mais il est possible d'y raccorder bien plus d'appareils (par exemple quelques milliers).

113.2 Un service VoIP sans attribution d'un numéro d'appel (E164), qui permet bel et bien le trafic sortant mais pas le trafic entrant ; il s'agit en fait d'un service téléphonique (type SkypeOut) et non d'un accès téléphonique.

113.3 La VoIP *peer-to-peer*⁸⁷, qui ne peut pas être considérée comme un accès téléphonique, étant donné qu'elle ne permet pas d'établir des appels vers le réseau téléphonique public, mais uniquement entre utilisateurs connectés sur le même serveur au moyen d'un logiciel spécifique. L'accès à un tel service ne peut dès lors pas être considéré comme un accès téléphonique. Ce type de services ne répond pas aux deux caractéristiques essentielles du marché 1 (voir le point 82), à savoir l'accès physique et le numéro E164. L'utilisateur d'un service *peer-to-peer* ne peut dès lors pas être appelé depuis le réseau téléphonique public.

Distinction entre les technologies de raccordement et les appareils

114. La technologie utilisée pour les lignes de raccordement ne doit pas être confondue avec le type d'appareils pouvant y être connectés chez l'utilisateur final :

114.1 les appareils POTS peuvent être utilisés sur des lignes de raccordement analogique mais aussi sur des lignes *managed* VoIP (interface RJ11 sur le modem/routeur DSL ou câble) et *unmanaged* VoIP (si l'utilisateur final dispose d'un modem/routeur avec un logiciel qui supporte le protocole SIP) ;

114.2 les appareils ISDN, qui peuvent être raccordés sur un IAD (*Integrated Access Device*) ;

114.3 les centraux ISDN, raccordés sur un *gateway* ISDN-IP ;

114.4 les appareils VoIP et IP PABX.

⁸⁷ Les services *peer-to-peer* sont surtout connus du grand public grâce aux services tels que Skype. Il s'agit de communications téléphoniques passant par la connexion Internet et pour lesquelles un logiciel doit être installé sur l'ordinateur (tablette), l'ordinateur portable ou le *smartphone*. Le traitement se fait via les serveurs du prestataire. Il s'agit ici souvent de services gratuits.

6.1.2. Parts de marché des différentes technologies

115. La part des lignes via la technologie PSTN/ISDN a diminué de manière significative au cours de la période 2010-2017, alors que la part des raccordements via d'autres technologies a considérablement augmenté.⁸⁸

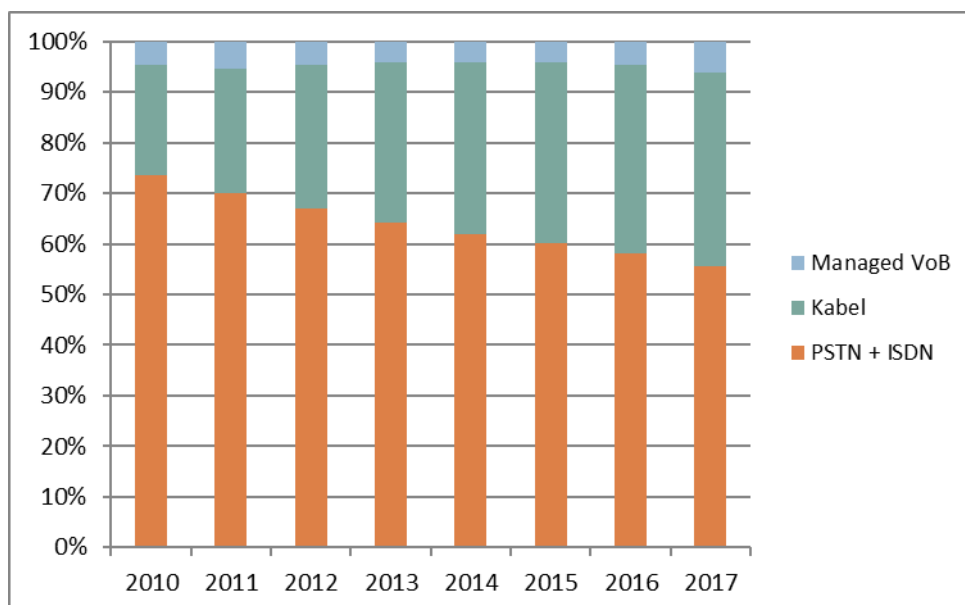


Figure 2 : répartition du nombre de lignes entre les différentes technologies (en pourcentage) (source : IBPT, 2018)⁸⁹

6.2. TENDANCES SUR LES MARCHÉS DE LA TÉLÉPHONIE FIXE (ACCÈS ET SERVICES)

116. Dans les sections qui suivent, l'IBPT présente les tendances sur les marchés de détail de l'accès et des services téléphoniques (taille du marché, parts de marché, dynamique concurrentielle). Dans la mesure du possible, les tendances sur le marché non résidentiel sont abordées de manière distincte.

6.2.1. Taille du marché

117. Comme l'illustre la figure ci-dessous, **le nombre de raccordements de téléphonie fixe a systématiquement diminué** au cours de la période 2010-2017 : fin 2017, 4,25 millions de canaux d'accès directs fixes reliaient le client au réseau téléphonique public fixe, soit 2,7 % de moins que l'année précédente. Le réseau PSTN enregistre la plus forte baisse : - 97.166 canaux. Avec l'arrêt de l'ISDN-BA chez

⁸⁸ Les réseaux des câblo-opérateurs sont également basés sur la technologie IP. Pour plus d'explications concernant la technologie du câble, voir le chapitre 6.2.1.

⁸⁹ La différence entre la *Managed VoIP* et le câble dans la figure a une origine historique, étant donné que, précédemment, le câble passait via la technologie de commutation de circuits. Dans cette figure, la *Managed VoIP* concerne les opérateurs alternatifs.

Proximus le 1^{er} janvier 2017⁹⁰, le nombre de canaux ISDN a diminué de 85.860 canaux.

Marché total

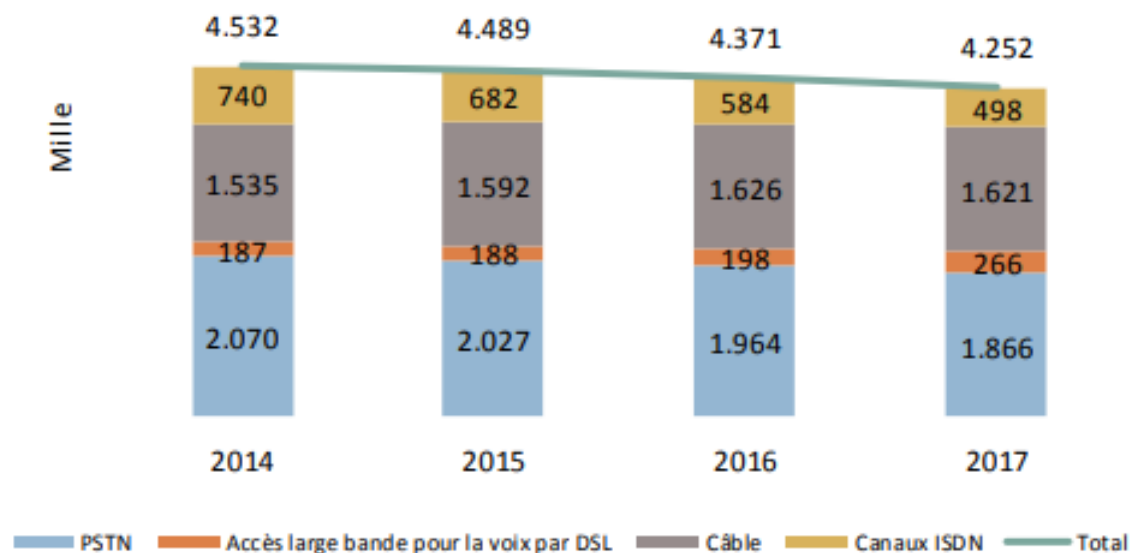
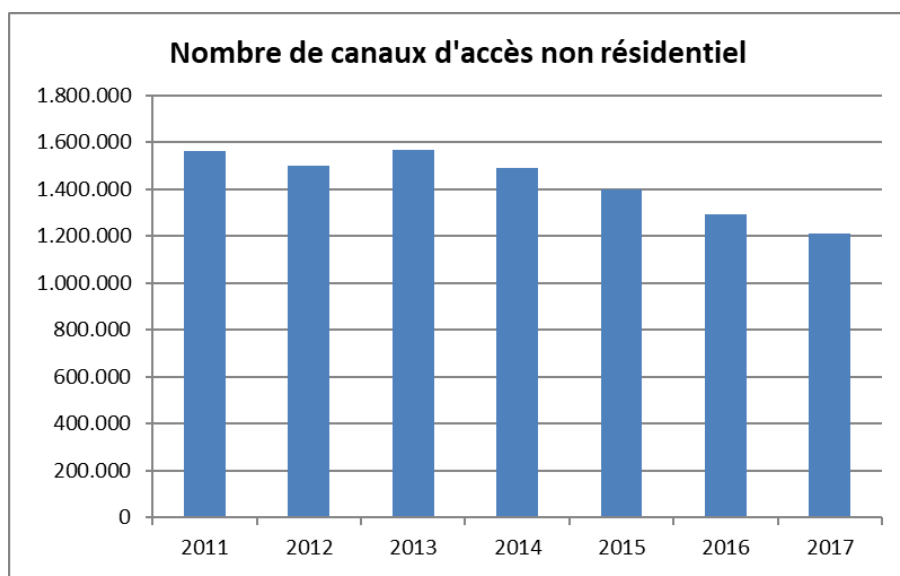


Figure 3 : volume de lignes téléphoniques fixes en fonction de la technologie (source : IBPT, 2018)

Marché non résidentiel

118. La figure ci-dessous montre que le nombre de canaux d'accès non résidentiel diminue également.



⁹⁰ L'ISDN est la ligne numérique historique qui est principalement utilisée pour les centraux téléphoniques, les anciens modems et/ou les appareils numériques. Dans le cadre de la modernisation du réseau vers IP, la technologie ISDN-BA sera abandonnée commercialement et remplacée par une offre IP renouvelée.

Figure 4 : nombre de canaux d'accès non résidentiel (source : IBPT, 2018)

119. Comme le montre le graphique ci-dessus, le nombre de canaux d'accès non résidentiel pour la téléphonie fixe diminue d'année en année depuis 2013. La perte de 83.040 canaux d'accès non résidentiel pour la voix fixe porte le nombre total de canaux d'accès non résidentiel à 1.211.097 à la fin de l'année 2017. Cela représente une diminution de 6,4 % par rapport à 2016. Sur une période de 5 ans, cela signifie une chute de près de 24 %.
120. La diminution du nombre de raccordements se traduit aussi par le nombre de minutes d'appel avec la ligne fixe.
121. Le client télécoms belge utilise de moins en moins sa ligne fixe pour passer des appels vocaux classiques⁹¹. Le nombre total de minutes de trafic vocal fixe s'élève en 2017 à 7,7 milliards de minutes, ce qui représente une diminution de 13,5 % par rapport à 2016. Pour la période 2010-2017, la diminution est de 38,45 %.



Figure 5 : volume téléphonie vocale fixe (source : IBPT, 2018)

122. La figure suivante montre l'évolution du volume de minutes de communications en distinguant les segments résidentiel et non résidentiel du marché. Il est question d'une diminution claire du volume, tant sur le marché résidentiel que sur le marché non résidentiel.

⁹¹ Le volume ne comprend pas les services *voice over broadband over-the-top* ou *unmanaged*.

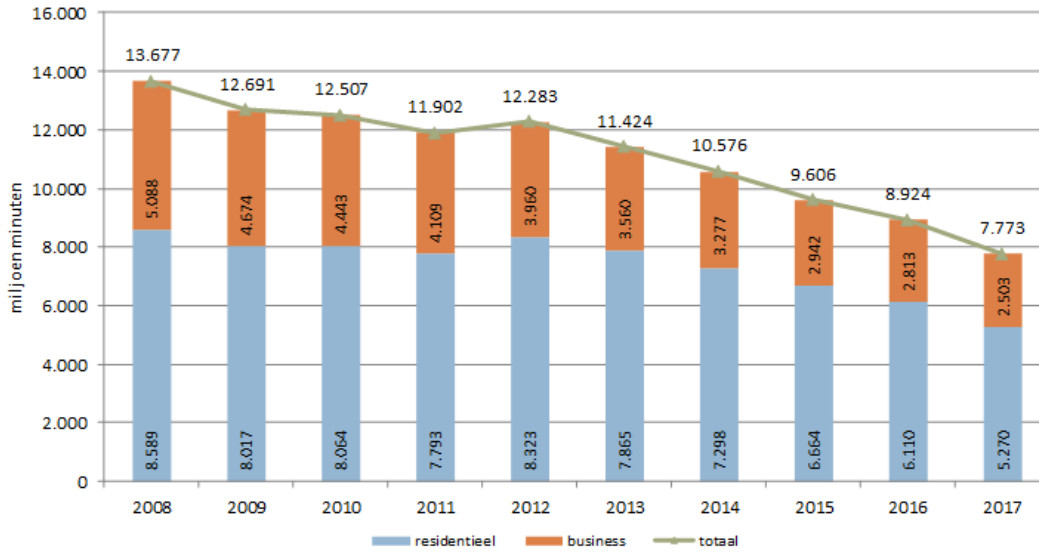


Figure 6 : volume téléphonie vocale fixe – clients résidentiels et non résidentiels (source : IBPT, 2018)

6.2.2. Part de marché de Proximus

123. La part de marché de Proximus sur l'ensemble du marché de détail de l'accès diminue progressivement.

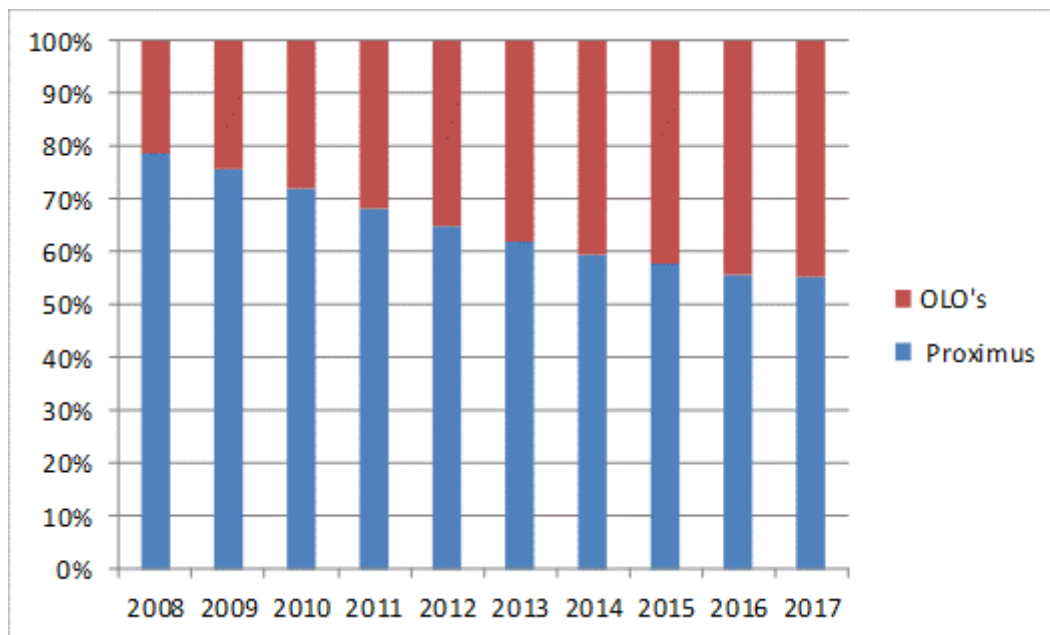


Figure 7 : part de marché de Proximus et des autres opérateurs sur le marché total des raccordements téléphoniques en volume (nombre de canaux) (source : IBPT, 2018)

124. En analysant les marchés résidentiel et non résidentiel de manière distincte, nous observons (respectivement à la Figure 8 et à la Figure 9) dans les deux cas une diminution de la part de marché de Proximus, bien que la part de marché de Proximus sur le marché non résidentiel soit plus élevée.

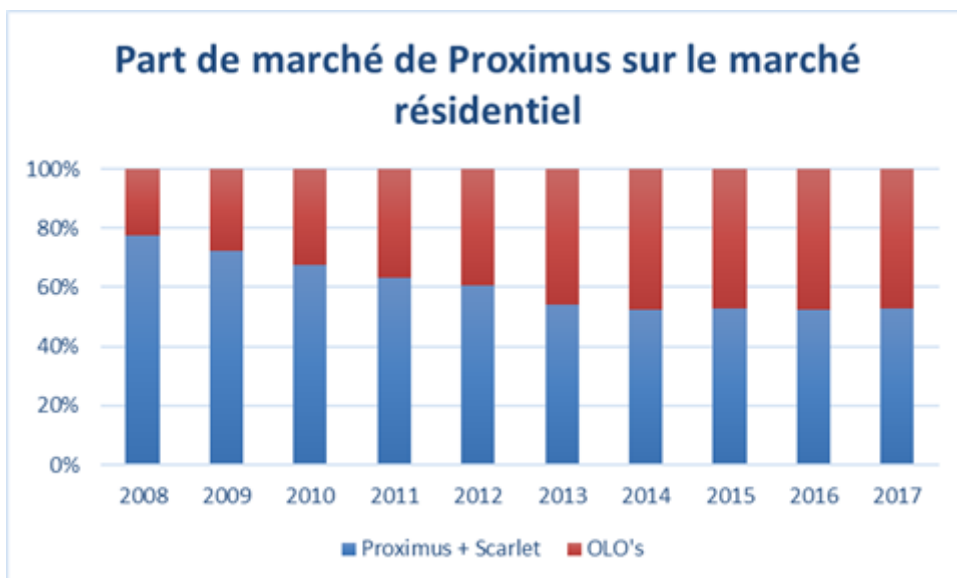


Figure 8 : part de marché de Proximus et des autres opérateurs sur le marché résidentiel (pour les raccordements téléphoniques en volume (nombre de canaux)) (source : IBPT, 2018)

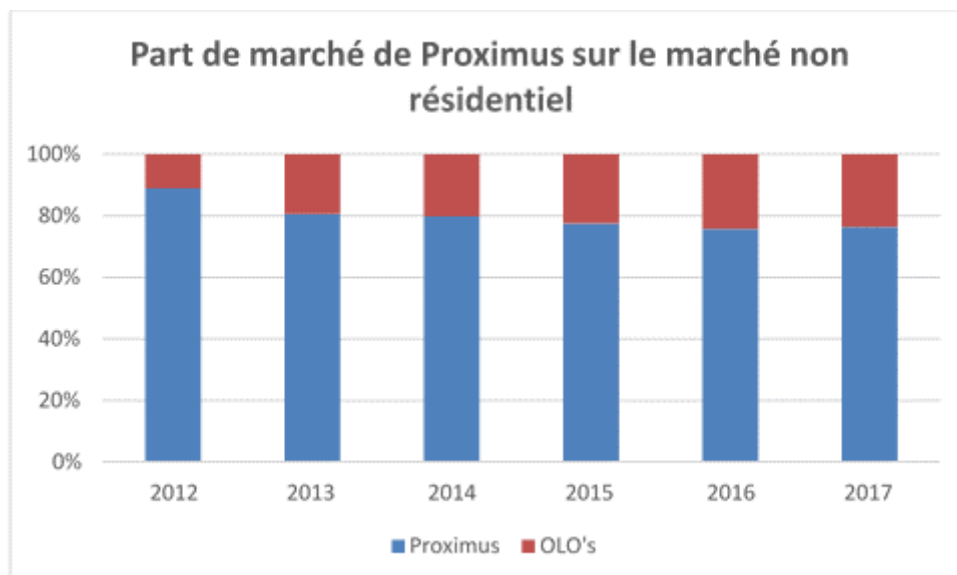


Figure 9 : part de marché de Proximus et des autres opérateurs sur le marché non résidentiel (pour les raccordements téléphoniques en volume (nombre de canaux)) (source : IBPT, 2018)

125. Un opérateur fait observer que la concentration du marché augmenterait parce que la diminution de la part de marché ISDN + PSTN est compensée par les câblo-opérateurs, et donc principalement un seul opérateur respectivement dans le domaine des câblo-opérateurs.
126. L'IBPT a calculé la concentration du marché à l'aide de l'IHH⁹². L'indice Herfindahl-Hirschman (IHH) reflète la mesure dans laquelle un petit nombre d'entreprises

⁹² L'indice Herfindahl-Hirschman est la somme des carrés de toutes les parts de marché.

représente une grande partie de la production. Il mesure la concentration du marché en additionnant les carrés des parts de marché de toutes les entreprises dans le secteur. Plus l'IHH est élevé, plus la production est concentrée entre un petit nombre d'entreprises. D'une manière générale, lorsque l'IHH est inférieur à 1 000, la concentration du marché est considérée comme faible ; lorsqu'il est compris entre 1 000 et 1 800, elle est considérée comme moyenne et lorsqu'il est supérieur à 1 800, elle est considérée comme élevée. Le tableau suivant montre l'évolution entre 2010 et 2017.

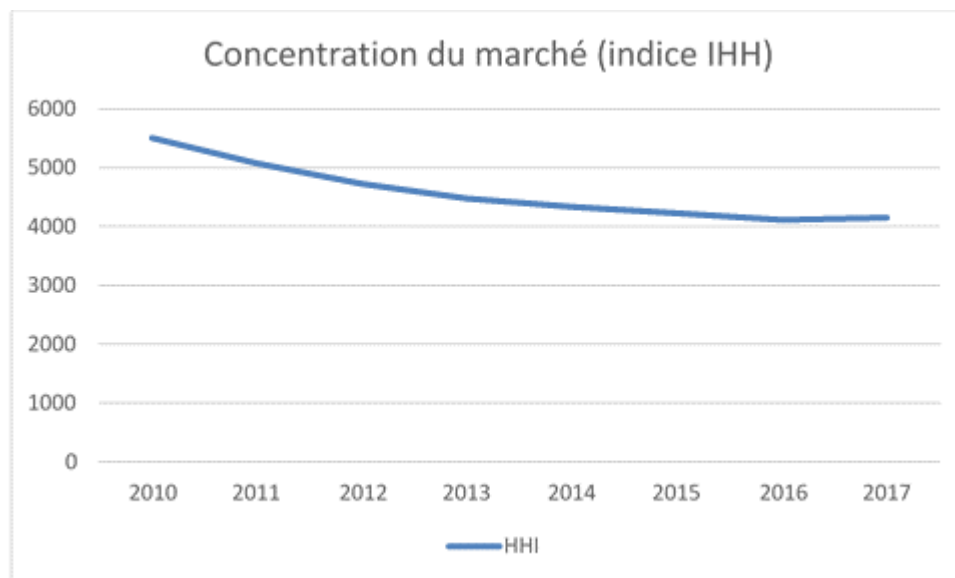


Figure 10 : évolution de l'IHH entre 2010 et 2017 (source : IBPT, 2018)

127. Le graphique ci-dessus montre une diminution progressive de la concentration du marché ainsi qu'une stagnation entre 2016 et 2017. L'on peut constater que la concentration du marché reste élevée, ce qui peut s'expliquer par la décroissance de ce marché. Aux points 301 et 316 et au point 309 spécifiquement pour le marché non résidentiel, l'IBPT explique que les décisions qu'il a prises concernant les marchés de gros situés en amont peuvent faire baisser les barrières à l'entrée sur ce marché et peuvent donc avoir un impact sur la concentration du marché qui est toujours relativement élevée.

6.2.3. Dynamique sur le marché

6.2.3.1. L'importance croissante des offres conjointes

128. Comme indiqué au Chapitre 5, les systèmes téléphoniques de l'utilisateur final sont de plus en plus souvent raccordés à un réseau VoIP au lieu du réseau téléphonique PSTN traditionnel. En combinaison avec les stratégies commerciales des opérateurs (regroupement de services), cette migration vers la large bande diminue la demande d'accès standalone au réseau de téléphonie fixe et stimule la vente de la téléphonie fixe au sein d'offres groupées.

129. Les utilisateurs finals résidentiels optent de plus en plus pour une offre groupée incluant, outre la téléphonie fixe, des services de télévision et large bande. Le graphique ci-dessous montre clairement que le raccordement téléphonique fixe n'est encore acheté comme produit standalone que dans une petite minorité des cas (14 % en 2017).

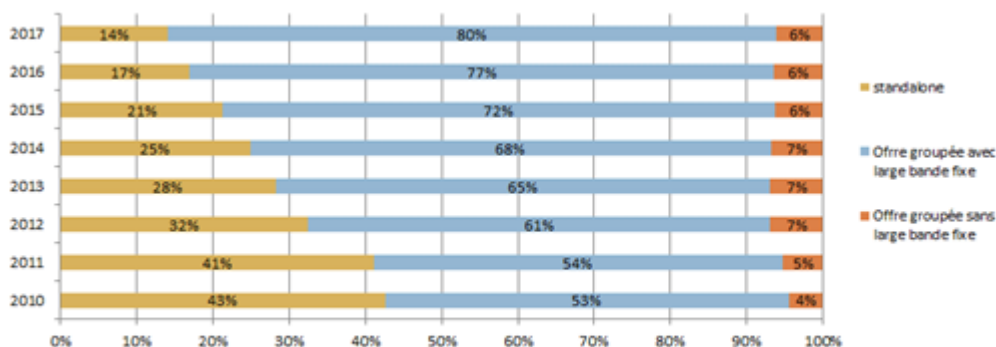


Figure 11 : proportion des raccordements téléphoniques achetés seuls ou dans le cadre d'une offre groupée (source : IBPT, 2018)

130. Des solutions intégrées sont également de plus en plus souvent proposées aux clients de grande taille. Le passage à des produits tels qu'Explore de Proximus, avec son approche intégrée de la voix et des données, illustre cette évolution. Unified Communications de Proximus est un autre exemple de solution qui réunit plusieurs moyens de communications dans une même infrastructure convergente (téléphone, fax, e-mail, messagerie vocale, messagerie instantanée), afin de permettre au client de communiquer de manière sûre et conviviale avec une seule plateforme via plusieurs canaux. D'autres opérateurs télécoms proposent également des services similaires, comme BT Belgium avec BT Advise One. Fin 2017, l'on dénombrait 455.668 offres groupées pour des clients non résidentiels⁹³. C'est 1,5 point de pourcentage de plus qu'un an auparavant (voir figure ci-dessous). Parmi les offres groupées, 47 % comprennent 3 produits. Le *quadruple play* représente 31 % et le *double play* 21 %.

⁹³ Sur la base des contributions d'Orange, Proximus et Telenet.

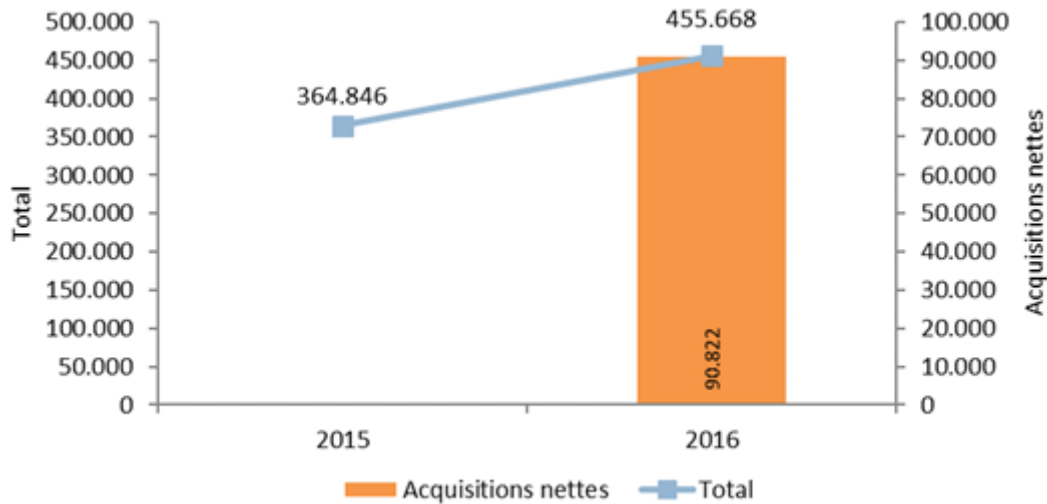


Figure 12 : volume des offres groupées sur le marché non résidentiel (source : IBPT, 2018)

6.2.3.2. Importance croissante des câblo-opérateurs

131. Comme le montre le graphique ci-dessous concernant le nombre de lignes d'accès, les câblo-opérateurs prennent principalement des parts de marché de Proximus. Cela peut être constaté dans le cadre des offres groupées où ces câblo-opérateurs sont vus historiquement comme occupant une position forte sur le plan des offres de télévision, ce dont ils profitent pour attirer des clients supplémentaires pour leurs offres groupées (avec la téléphonie fixe).

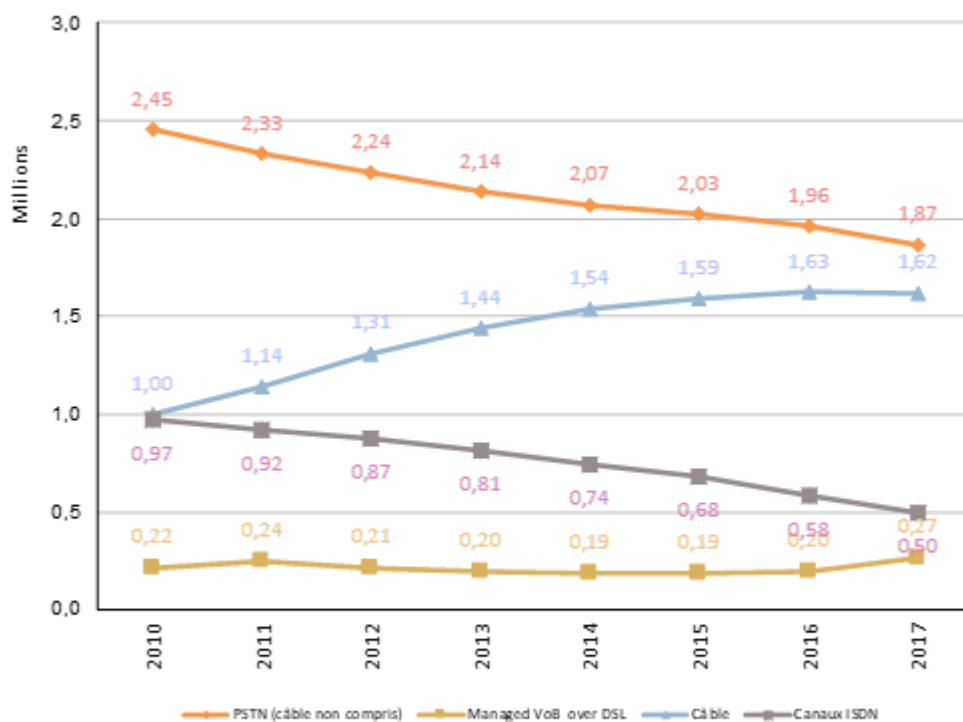


Figure 13 : évolution du nombre de lignes d'accès (source : IBPT, 2018)

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

6.2.3.3. Baisse de popularité du C(P)S

132. Comme illustré dans les figures suivantes, le recours au CPS, une méthode permettant de téléphoner via un autre opérateur que celui de la ligne téléphonique, continue de reculer en 2017 : -31 %, pour atteindre 228.700 raccordements CPS actifs (Figure 14). La baisse est encore plus forte que lors des années précédentes.

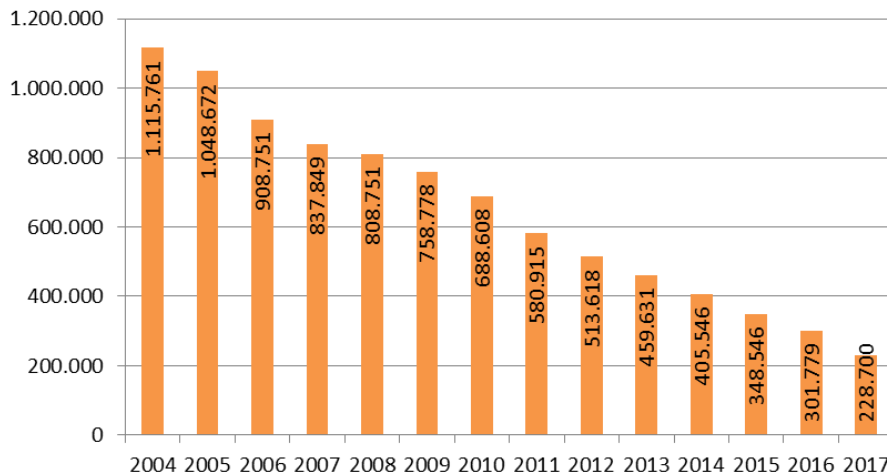


Figure 14 : nombre de raccordements CPS actifs (source : IBPT, 2018)

133. La part de raccordements CS/CPS sur le nombre total de raccordements connaît également une diminution significative, pour atteindre moins de 4 %⁹⁴ (Figure 15).

⁹⁴ Le volume du trafic vocal fixe via CS/CPS diminue de 33 % pour atteindre 219 millions de minutes sur une base annuelle. Cela donne une part de marché de 2,8 %.

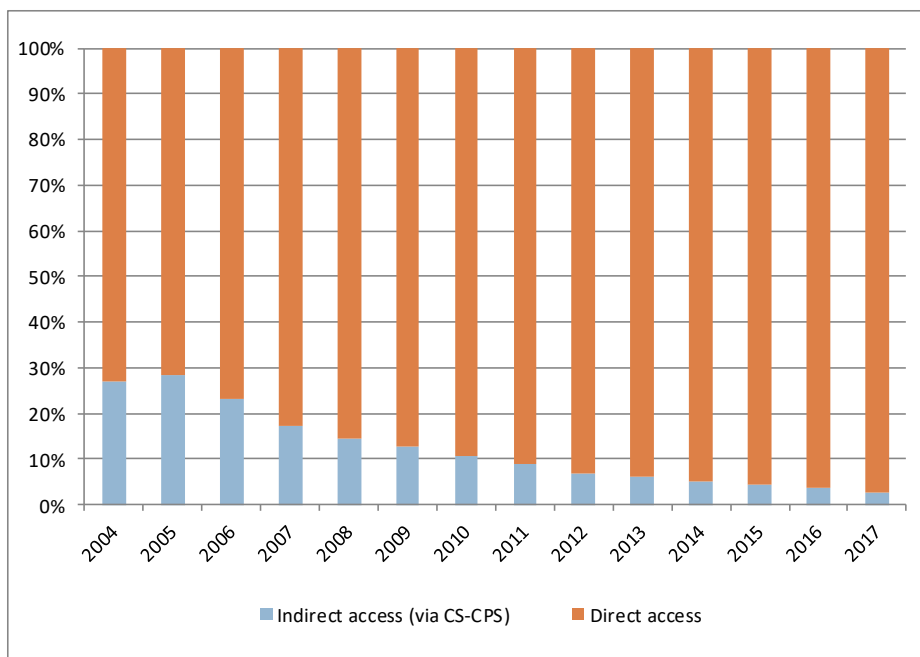


Figure 15 : part du CPS dans le nombre total de raccordements (source : IBPT, 2017)

134. Le nombre annuel de minutes d'appel via CS/CPS a diminué de manière drastique ces dernières années, de 20 % en moyenne par an (Figure 16), et représentait en 2017 seulement 2,8 % de tous les appels.

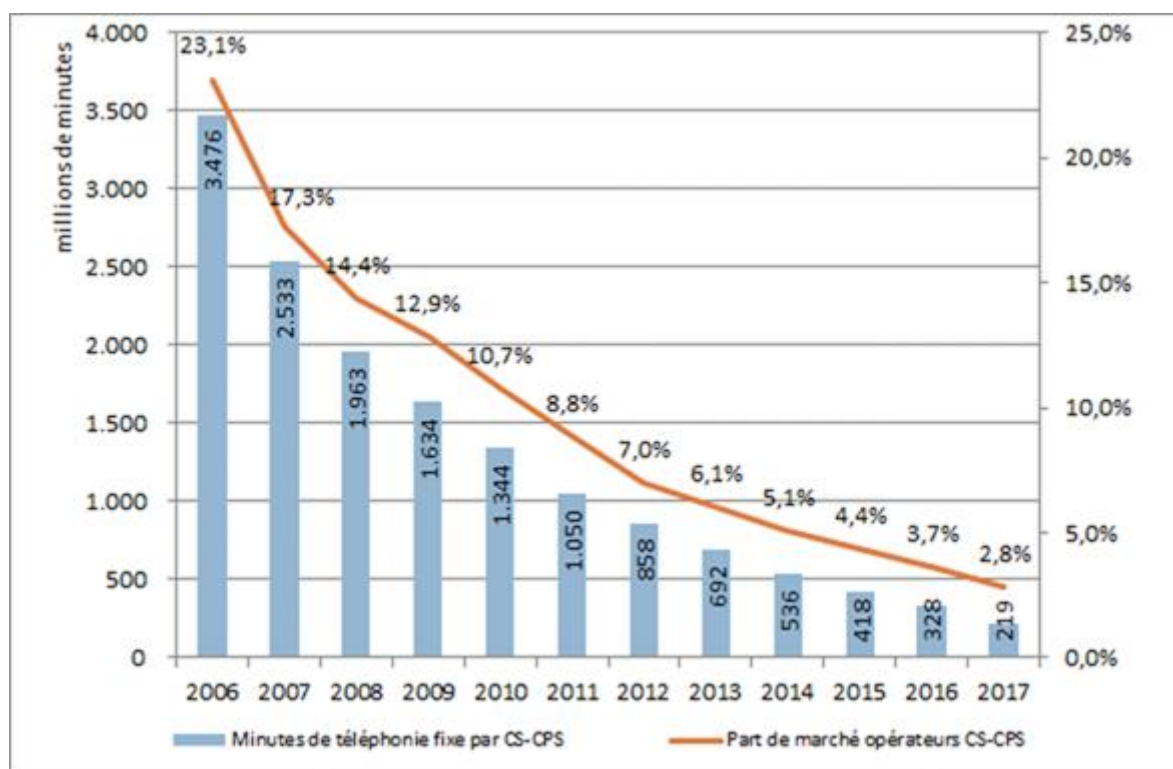


Figure 16 : minutes via CS/CPS et part de marché des opérateurs CS/CPS (source : IBPT 2018)

135. Un opérateur indique que, selon une étude⁹⁵, certains opérateurs CS/CPS commercialisent des plans tarifaires spécifiques qui sont plusieurs fois moins chers que ceux de l'opérateur historique.
136. L'IBPT ne nie pas que le CPS offre la possibilité d'offrir des prix bas. Toutefois, il ressort clairement des graphiques ci-dessus que la demande en la matière diminue fortement et qu'il est également question d'une forte diminution du nombre de minutes d'appel via CPS.

6.2.3.4. Évolution des prix de la téléphonie fixe

137. L'évolution des prix des services de téléphonie est analysée ci-dessous (accès et minutes combinés).
138. À l'heure actuelle, ce sont surtout des offres forfaitaires qui sont proposées sur le marché, dans lesquelles des minutes gratuites sont déjà incluses. Pour certaines offres, l'utilisateur final dispose de la possibilité d'effectuer des appels illimités pendant les heures creuses vers les numéros fixes et/ou mobiles.
139. Fin 2017, seuls 14 % des utilisateurs de téléphonie fixe ont acheté la téléphonie fixe comme produit seul. C'est pourquoi l'analyse de l'évolution des prix de la téléphonie fixe seule est complétée ci-dessous par l'analyse de l'évolution des prix pour les offres groupées, tant pour un public résidentiel que non résidentiel.

6.2.3.4.1 Prix résidentiels de la téléphonie fixe seule

140. L'évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule pour différents profils est représentée par les graphiques ci-dessous. Nous renvoyons à l'annexe E pour plus d'informations concernant les caractéristiques des profils d'utilisation et les noms des plans tarifaires pris en considération pour l'analyse de l'évolution des prix⁹⁶ ci-dessous.
141. L'évolution des prix des plans tarifaires pour les différents profils d'utilisation est comparée à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)⁹⁷. L'évolution des deux est ce faisant examinée vis-à-vis du point de base (Q4 2013 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire est au-dessus (sur l'axe vertical) de celle de l'IPC, cela

⁹⁵ Call-by-Call und Preselection in Deutschland, WIK Consult, juillet 2017 (https://www.wik.org/fileadmin/Studien/2017/2017_Call-by-Call_Preselection_VATM.pdf).

⁹⁶ Le plan tarifaire le plus avantageux est retenu par opérateur pour chaque profil d'utilisation.

⁹⁷ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

indique que les prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général. L'IPC a augmenté de 6,08 % entre 2013 et 2018. Il en ressort que :

- Pour les profils d'utilisation 1 et 2, l'augmentation du niveau des prix de tous les opérateurs (Proximus, Telenet, VOO⁹⁸, SFR⁹⁹) est supérieure à l'augmentation de l'IPC. Le niveau des prix de Telenet pour le profil d'utilisation 2 constitue une exception : son évolution est plus ou moins similaire à celle de l'IPC sur la période considérée. Étant donné le nombre moyen de minutes d'appel par client en 2017, à savoir 152 minutes d'appel par mois, nous pouvons affirmer que ces profils sont les plus représentatifs pour la Belgique¹⁰⁰.
- Pour le profil d'utilisateur 3, le niveau des prix de Proximus, VOO et SFR augmente plus fortement que l'IPC. L'évolution des prix de Telenet est inférieure à l'augmentation de l'IPC sur la période considérée. L'IBPT note toutefois que si l'on examine l'augmentation des prix de 2014 jusque 2018, celle-ci est plus ou moins similaire à l'évolution de l'IPC.
- Les diminutions des prix de Proximus de 2018 par rapport à 2016 ont eu pour conséquence que pour cet opérateur, en ce qui concerne les profils d'utilisation 4 et 5, l'évolution du prix sur la période considérée est inférieure à l'augmentation de l'IPC. Le niveau des prix de VOO et de SFR a davantage augmenté que l'IPC. L'évolution des prix de Telenet est inférieure à l'augmentation de l'IPC, même s'il est également vrai pour ces profils d'utilisation que si l'on examine l'augmentation des prix de 2014 à 2018, celle-ci serait environ parallèle à l'évolution de l'IPC.

⁹⁸ Les produits de téléphonie fixe *standalone* de VOO ont été pris en considération jusqu'en 2014. Depuis 2015, l'opérateur en question n'offre plus la téléphonie fixe que dans le cadre d'une offre groupée.

⁹⁹ Le 22 décembre 2016, Telenet Group SPRL, une filiale directe de Telenet Group Holding SA, a conclu un accord définitif pour reprendre Coditel Brabant SPRL de Coditel Holding SA, une filiale d'Altice SA (communiqué de presse de Telenet). Le 12 juin 2017, cette concentration a été approuvée sous conditions par l'Autorité belge de la Concurrence. Ensuite, le 19 juin 2017, sur la base de cette approbation, Telenet et Altice SA ont procédé à la reprise de SFR BeLux par Telenet.

¹⁰⁰ Le nombre moyen de minutes d'appel par client par mois tous opérateurs confondus est de 152 minutes (source : IBPT). Nombre total de minutes d'appel du profil 1 = 95 minutes ; profil 2 = 299 minutes).

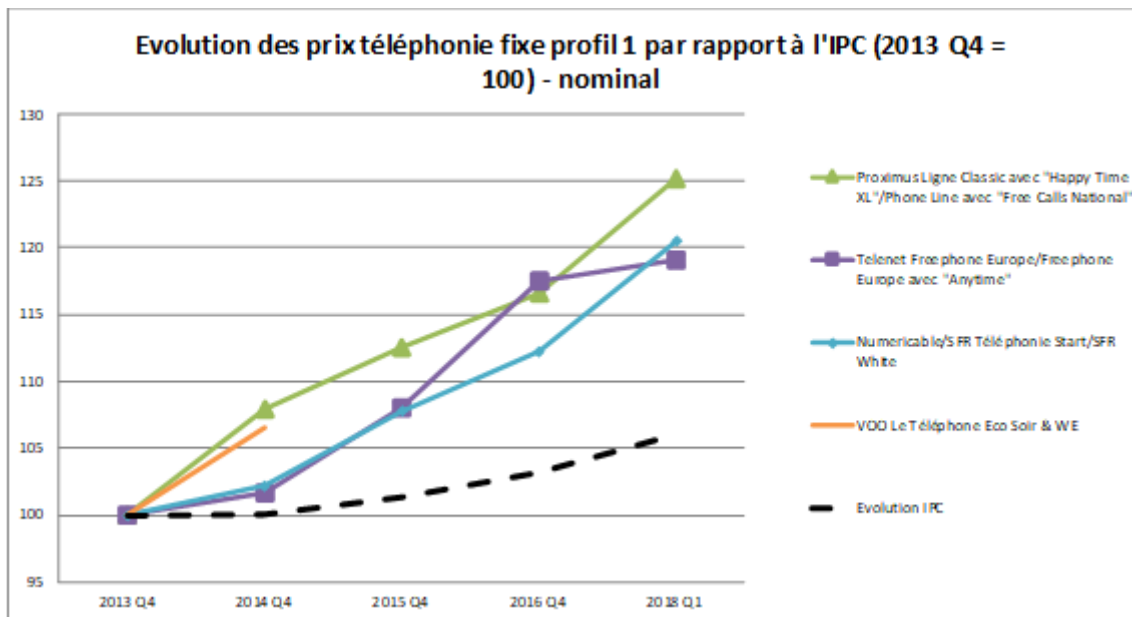


Figure 17 : évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule – consommation faible (25 appels) (source : IBPT, 2018)

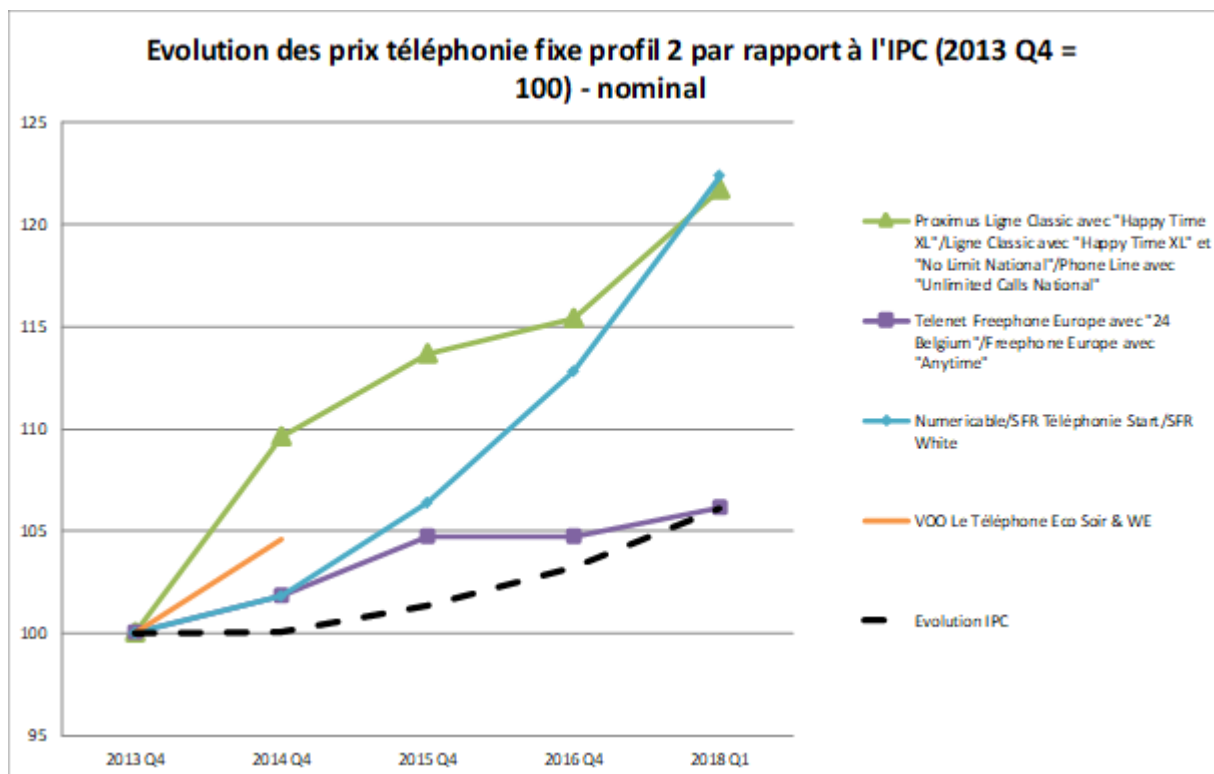


Figure 18 : évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule – consommation moyenne (70 appels, heures creuses et week-end) (source : IBPT, 2018)

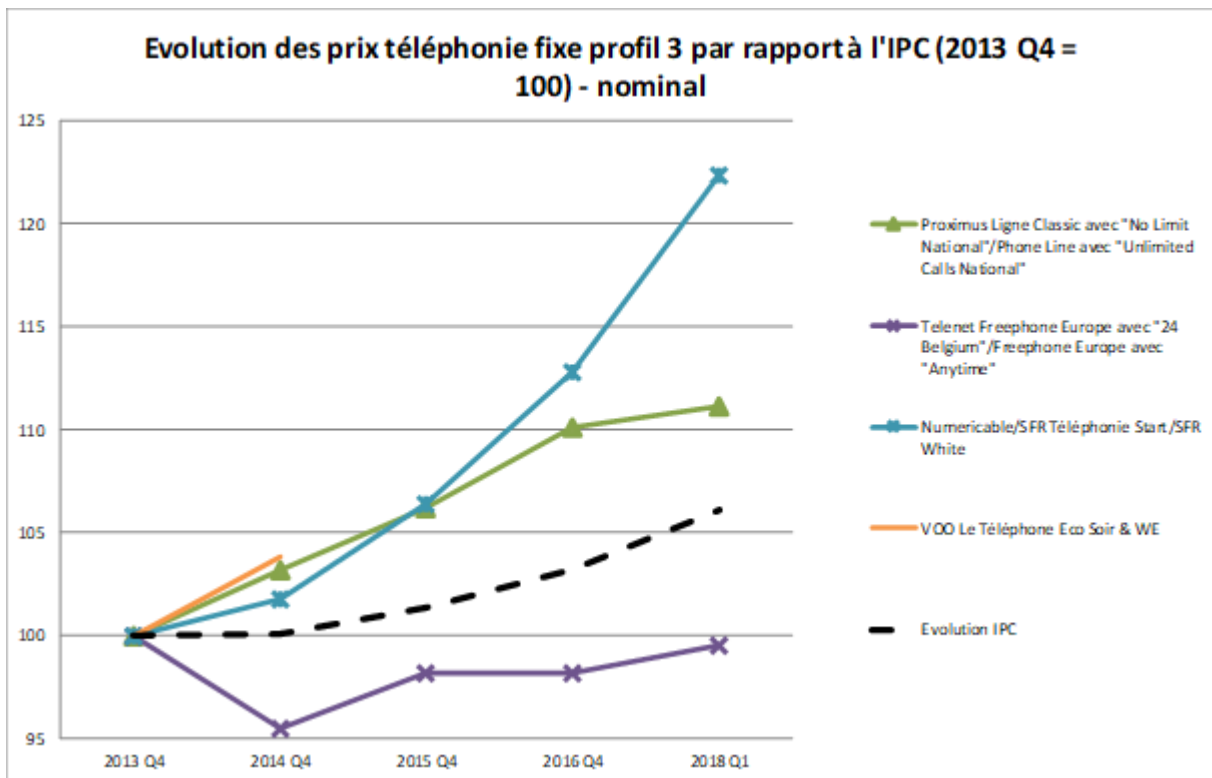


Figure 19 : évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule – consommation moyenne (70 appels, en journée durant la semaine) (source : IBPT, 2018)

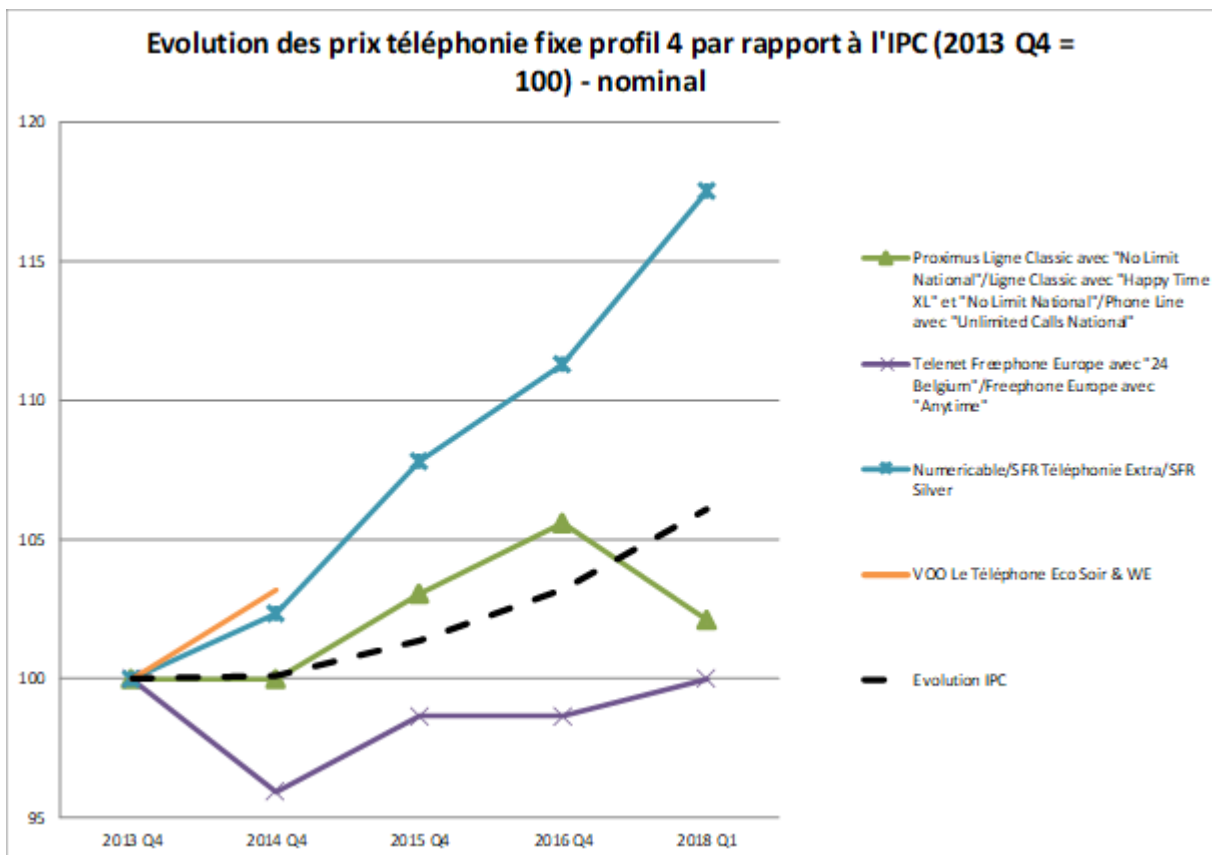


Figure 20 : évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule – consommation intensive (120 appels, heures creuses et week-end) (source : IBPT, 2018)

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

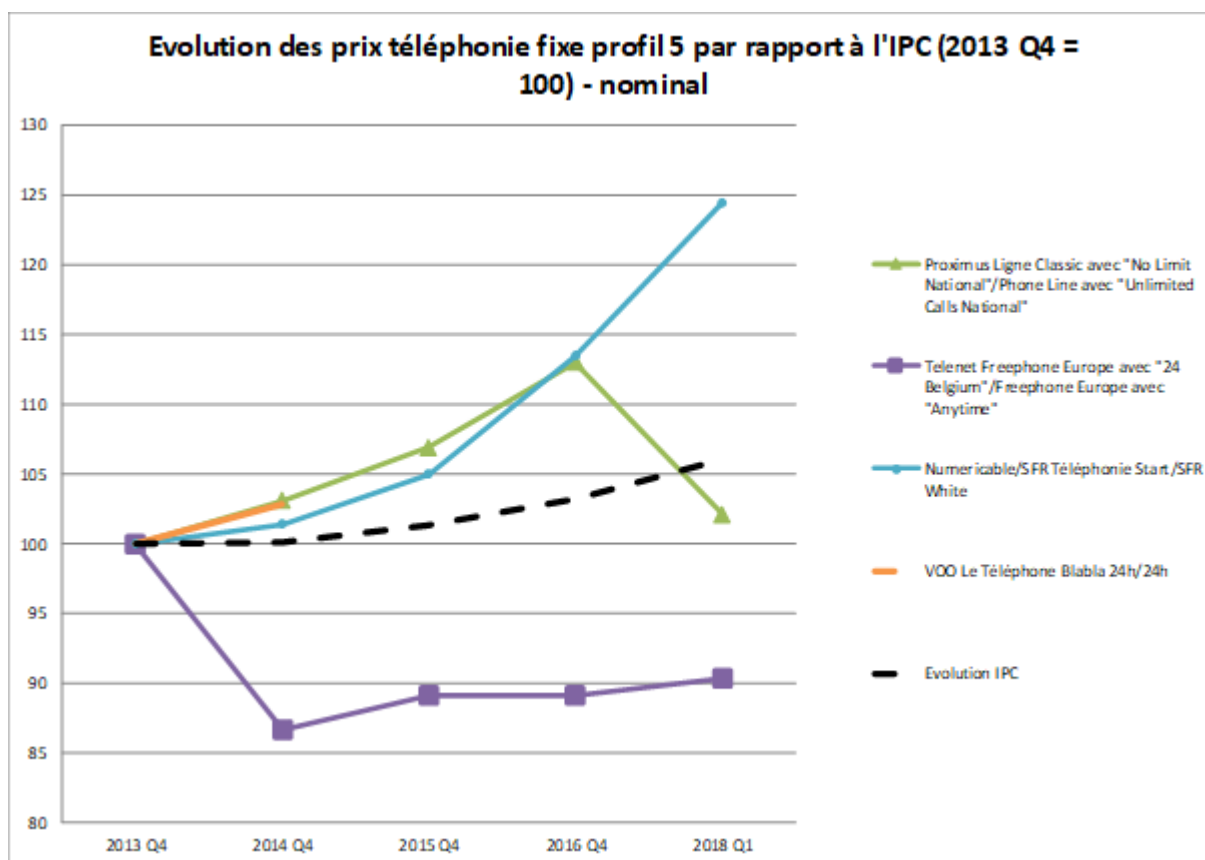


Figure 21 : évolution nominale des prix de la téléphonie fixe seule – consommation intensive (120 appels, en journée et durant la semaine) (source : IBPT, 2018)

142. Sur la base de la dernière édition de l'étude comparative des prix à l'échelle internationale pour le marché résidentiel réalisée par l'IBPT¹⁰¹, il s'avère que les services de téléphonie fixe standalone en Belgique sont plus élevés que dans les pays voisins étudiés (Belgique, Pays-Bas, France, Royaume-Uni et Allemagne) en ce qui concerne le « profil 1 » et occupent une place plutôt défavorable en ce qui concerne les autres profils « légers » (2 et 3). Seuls le Royaume-Uni (profils 1, 2 et 3) et les Pays-Bas (profils 2 et 3) sont plus chers. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds » 4 et 5.
143. Il convient néanmoins de noter que seuls 14 % des utilisateurs de la téléphonie fixe achètent la téléphonie fixe seule.

¹⁰¹ Voir également l'étude comparative de l'IBPT : *Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016]*

Conclusion concernant les prix résidentiels de la téléphonie fixe seule

144. En ce qui concerne le marché résidentiel, l'IBPT constate de manière générale une augmentation du niveau des prix pour la téléphonie fixe seule. Pour les profils d'utilisation 1 et 2, le niveau des prix de tous les opérateurs (Proximus, Telenet, VOO, SFR) est supérieur à l'augmentation de l'IPC. Étant donné le nombre moyen de minutes d'appel par mois par client en 2017, à savoir 152, nous pouvons affirmer que ces profils sont les plus représentatifs pour la Belgique. Le niveau des prix de la téléphonie fixe est significativement plus élevé que dans nos pays voisins.

6.2.3.4.2 Offres groupées avec la téléphonie fixe

Offres groupées résidentielles incluant la téléphonie fixe

145. Le graphique ci-dessous compare les évolutions des prix des plans tarifaires *triple play* (Internet large bande, télévision numérique et téléphonie fixe), la forme la plus courante d'achat des services de téléphonie fixe, à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC). Ce faisant, le niveau des prix de la plupart des offres groupées a également augmenté davantage que l'IPC.

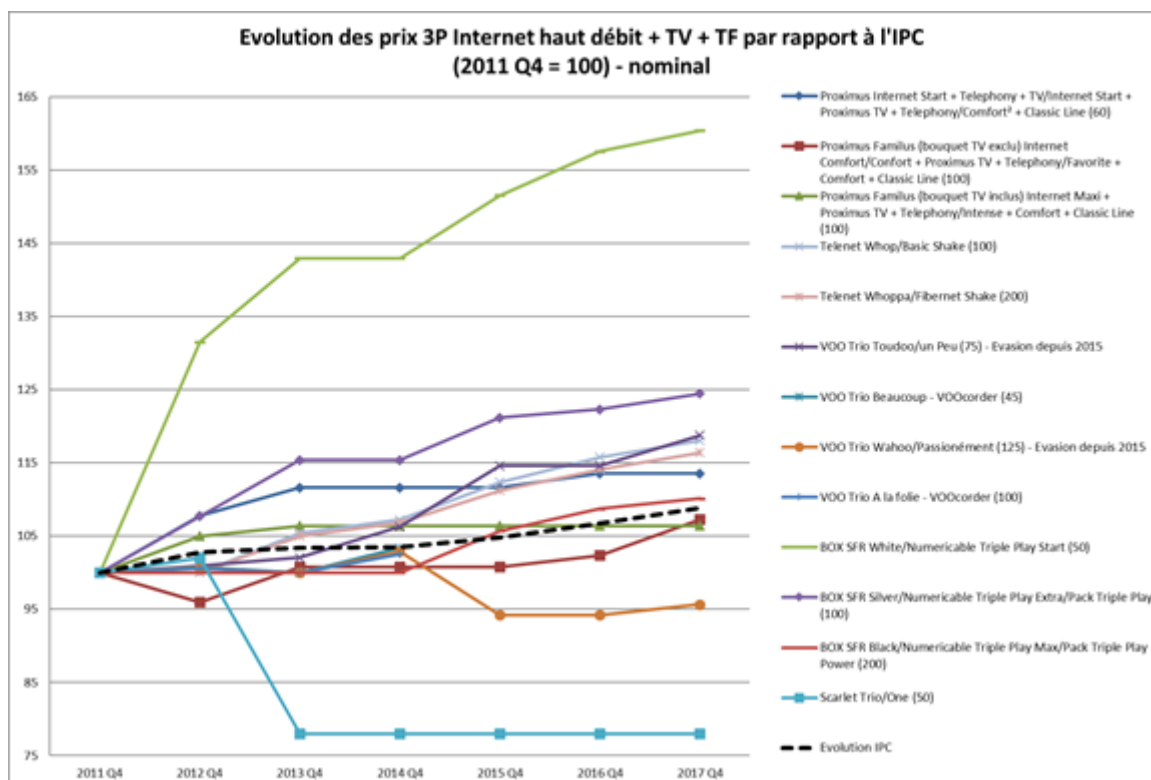


Figure 22 : évolution des plans tarifaires par rapport à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (source : IBPT, 2018)

146. Sur la base de la dernière édition de l'étude internationale de comparaison des prix pour le marché résidentiel de l'IBPT¹⁰², le niveau des prix se situe au-dessus du niveau de nos pays voisins. En ce qui concerne les offres *triple play* (Internet, TV et téléphonie fixe), la Belgique se situe à la dernière position (sans les frais d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe) ou à l'avant-dernière position (y compris les coûts de 25 appels) par rapport aux pays voisins.

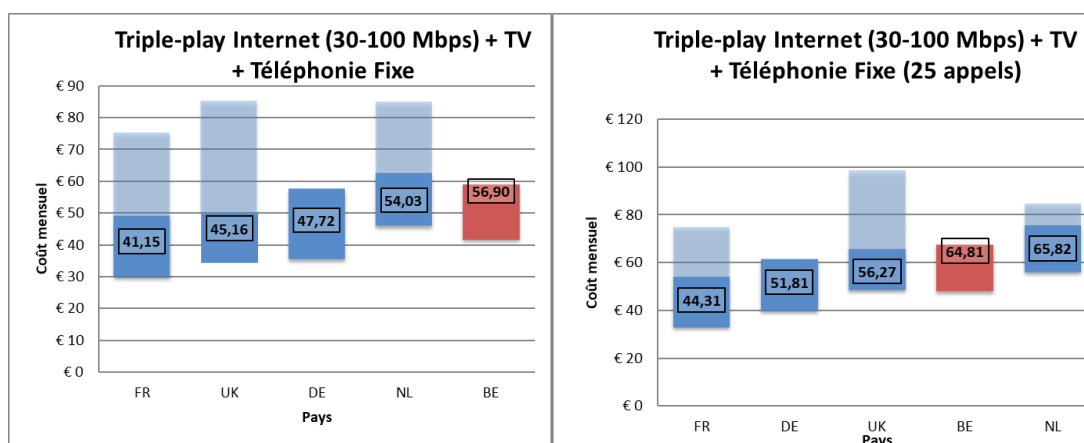


Figure 23 : moyenne pondérée triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 30-100 Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite) (source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP)

147. De même, pour une offre *triple play* avec une composante haut débit super rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps), la Belgique est plutôt chère par rapport aux pays voisins. La Belgique occupe l'avant-dernière place, avant le Luxembourg.

¹⁰² Voir également l'étude comparative de l'IBPT : *Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016]*

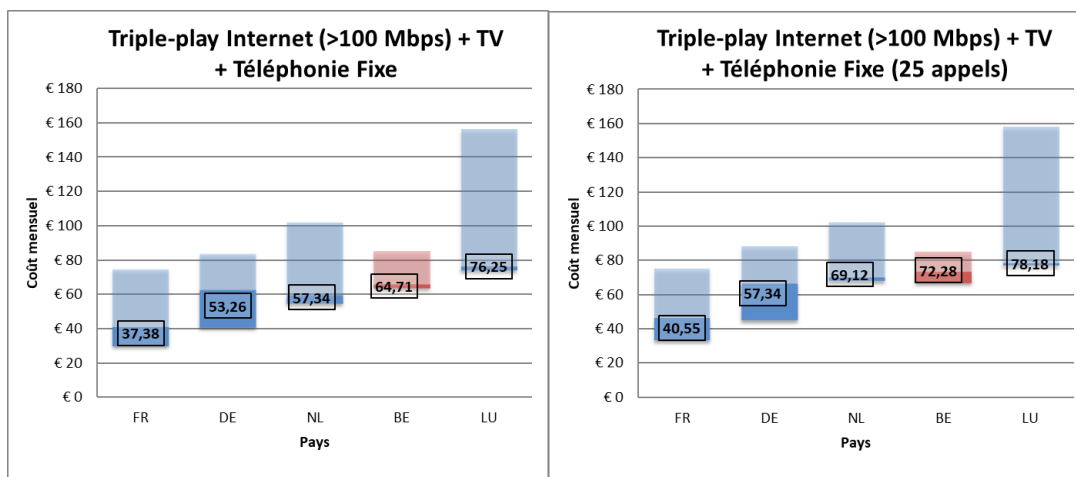


Figure 24 : moyenne pondérée par pays triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 100+ Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite) (source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP)

148. L'IBPT a conscience du caractère obsolète des profils d'utilisation et note que ceux-ci font actuellement l'objet d'une révision, pour la téléphonie fixe en général et pour la composante de téléphonie fixe dans le cadre d'un produit *triple play* en particulier¹⁰³. Les résultats pour les profils *triple play* pour lesquels l'on ne tient pas compte des coûts d'utilisation supplémentaires éventuels pour la téléphonie fixe (graphiques à gauche dans les figures ci-dessus) ne sont de ce fait en aucun cas influencés.

¹⁰³ Dans cette optique, l'IBPT a lancé une consultation publique le 12 janvier 2018.

Evolution de l'indice des prix à la consommation général par rapport à des produits télécom

janvier 2014 = 100

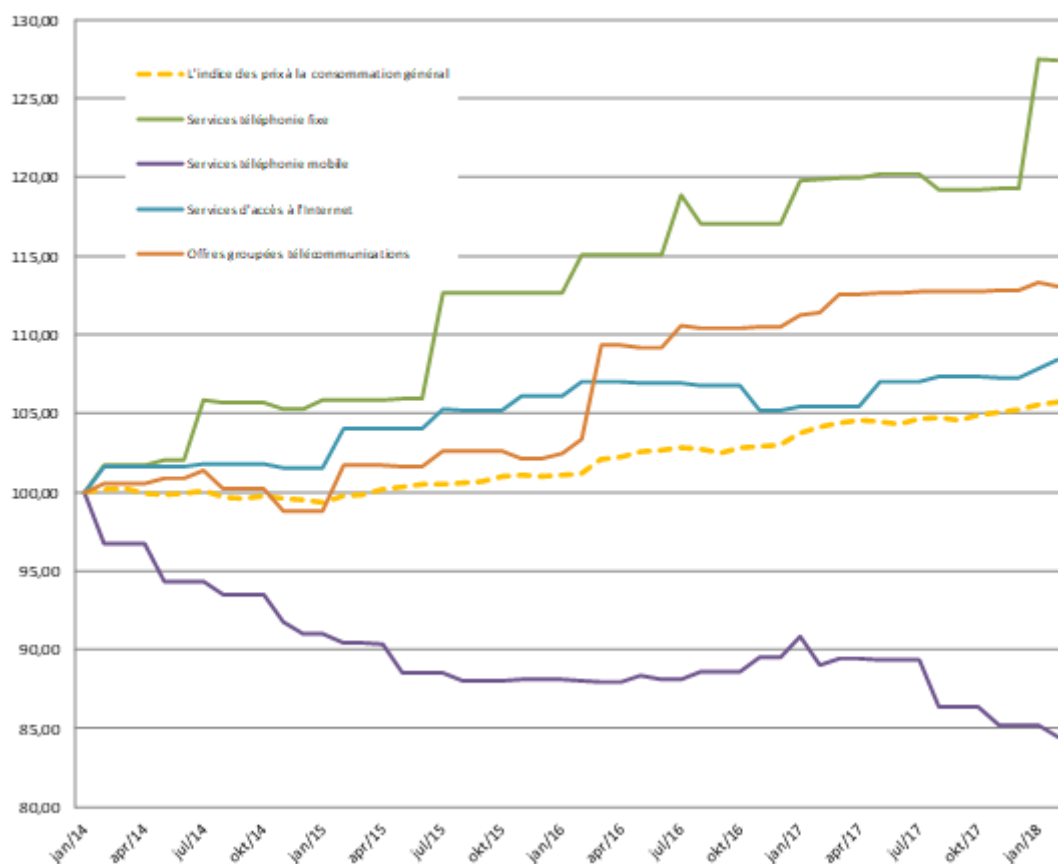


Figure 25 : évolution de l'indice général des prix à la consommation par rapport à l'évolution des prix des produits de télécommunications (janvier 2014 = 100) (source : STATBEL, 2018)

149. Sur la base d'une autre source, à savoir l'étude BIAE 2016¹⁰⁴ (qui compare les tarifs dans 28 pays), les plans tarifaires *triple play* (Internet + télévision + téléphonie fixe) belges les moins chers dans les catégories de vitesse 12-30 Mbps, 30-100 Mbps et 100+ Mbps sont respectivement 55,8 %, 41,6 % et 14,9 % plus chers que la moyenne de l'UE28 des plans tarifaires les moins chers. Il ressort des résultats de l'étude BIAE 2018 (données d'octobre 2017) que la position de la Belgique a reculé. En ce qui concerne le *triple play*, la Belgique est le pays le plus cher pour les catégories de vitesse de moins de 30 Mbps et de 30-100 Mbps. Pour l'internet ultra-rapide, la Belgique occupe l'avant-dernière place. Les plans tarifaires *triple play* belges sont dans notre pays 55 %, 49 % et 33 % plus chers que la moyenne pour les catégories de vitesse respectives.

¹⁰⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/fixed-broadband-prices-europe-2016>

Prix des offres groupées non résidentielles incluant la téléphonie fixe

150. En ce qui concerne les tarifs des utilisateurs non résidentiels, l'IBPT a étudié de manière approfondie les offres groupées incluant la téléphonie fixe dans son *Étude de comparaison des prix des produits de télécommunications pour les utilisateurs professionnels* qu'elle publie chaque année¹⁰⁵, en comparant le niveau des prix des offres destinées au marché des petites entreprises à celui en vigueur dans nos pays voisins. Le marché des grands utilisateurs professionnels, où l'on a généralement recours à des contrats sur mesure comprenant différents services, n'est pas pris en considération dans le cadre de cette étude.
151. Dans cette étude, des offres groupées avec la téléphonie fixe et l'internet large bande ont notamment été étudiées pour deux types d'entreprises comptant un utilisateur des télécommunications, à savoir l'entreprise individuelle locale et le professionnel travaillant à domicile. Pour « l'offre groupée pure » du type large bande fixe et téléphonie, il s'avère que la Belgique présente les coûts les plus élevés pour les deux types d'entreprises, comme le montre la figure ci-dessous. Une « offre groupée pure » est un produit télécoms groupé proposé commercialement comme tel.

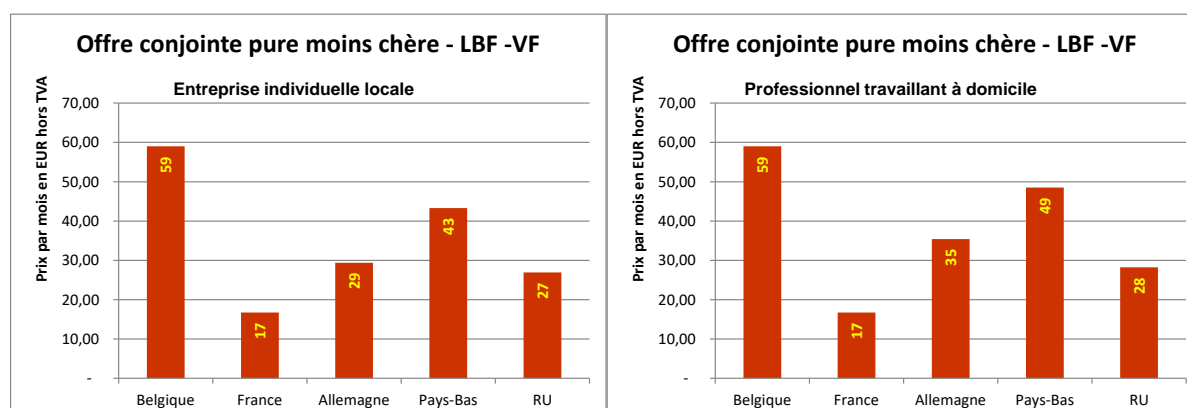


Figure 26 : meilleur prix pour une offre groupée pure : large bande fixe et téléphonie fixe, marché non résidentiel (prix juin 2017) (source : IBPT, 2017)

152. Outre les prix des « offres groupées pures », les coûts des télécommunications de huit types d'entreprises ont également été déterminés sur la base du « concept *multiple play* ». La comparaison prend en considération, pour les types d'entreprises comptant un utilisateur des télécommunications, aussi bien les services individuels que les offres groupées/combinaisons de deux à quatre services individuels différents (*multiple play*). Une offre *multiple play* peut le cas échéant se composer

¹⁰⁵ *Étude de comparaison des prix des produits de télécommunications pour les utilisateurs professionnels en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni en 2017.* <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-des-prix-des-produits-de-telecommunications-pour-les-entreprises-en-belgique-en-allemande-en-france-aux-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-fevrier-mars-2016>

d'offres groupées ou de produits standalone fournis par plusieurs opérateurs si cela permet une économie du point de vue de l'utilisateur. Les résultats de cette analyse sont synthétisés à l'annexe F de la présente analyse de marché.

153. Pour les clients non résidentiels, les coûts de la téléphonie fixe sont inférieurs à ceux des pays voisins pour les types d'entreprises ayant une consommation élevée de la téléphonie fixe. Par contre, les tarifs et coûts pour une consommation légère à moyenne de la téléphonie fixe (types d'entreprises 1 et 5) sont globalement stables. Pour ces types d'entreprises, les prix se situent à un niveau de moyen à plutôt cher par rapport à l'étranger.

Conclusion concernant les offres groupées comprenant la téléphonie fixe

154. Les offres *triple play* sur le marché résidentiel ont également connu une augmentation des prix plus forte que l'évolution de l'IPC. Par rapport aux pays voisins, le niveau des prix pour les produits *triple play* (large bande, télévision et téléphonie fixe) a historiquement toujours été élevé en Belgique.
155. En ce qui concerne le **marché des petites entreprises**, l'on peut affirmer que les coûts pour la téléphonie fixe sont en général inférieurs aux prix dans les pays voisins pour les types d'entreprises ayant une consommation élevée de la téléphonie fixe. Par contre, en ce qui concerne les coûts pour une consommation légère à moyenne de la téléphonie fixe (types d'entreprises 1 et 5), les prix se situent à un niveau allant de moyen à plutôt cher, par rapport aux pays étrangers. Lorsque l'on prend en considération uniquement les « offres groupées pures », il s'avère que celles-ci entraînent les coûts les plus élevés en Belgique pour les types d'entreprises « entreprise individuelle locale » et « professionnel travaillant à domicile ».
156. Via notamment la nouvelle régulation du marché sur les marchés fixes pour l'internet large bande et la radiodiffusion¹⁰⁶, les opérateurs disposeront à l'avenir des intrants de gros nécessaires pour proposer des produits groupés concurrentiels au client final.

6.2.4. Conclusions concernant les tendances sur le marché de la téléphonie fixe

157. Comme l'ont illustré les figures ci-dessus, l'importance de la téléphonie fixe diminue d'année en année. Cette décroissance peut expliquer pourquoi la part de marché de Proximus sur le marché de l'accès téléphonique (bien qu'en baisse significative) et le niveau de concentration du marché demeurent élevés.

¹⁰⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

158. En outre, la téléphonie fixe est de plus en plus souvent regroupée avec d'autres services télécoms. La téléphonie fixe n'est encore achetée seule que dans 14 % des cas. Pour ces offres fixes seules, les appels sont encore principalement achetés auprès d'un seul et même opérateur avec la redevance d'abonnement. Sur la base de ces évolutions, l'IBPT peut affirmer que le marché (de détail) de la téléphonie fixe seule est de moins en moins pertinent.
159. L'utilisation de services CPS diminue déjà depuis 14 années consécutives et ne concerne plus qu'une très petite part du marché.
160. En ce qui concerne le marché résidentiel, l'IBPT constate de manière générale une augmentation du niveau des prix pour la téléphonie fixe seule. Les offres *triple play* pour les particuliers ont également connu une augmentation des prix plus forte que l'évolution de l'IPC.
161. En ce qui concerne le **marché des petites entreprises**, l'on peut affirmer que les coûts pour la téléphonie fixe sont en général inférieurs aux prix dans les pays voisins pour les types d'entreprises ayant une consommation élevée de la téléphonie fixe. Par contre, en ce qui concerne les coûts pour une consommation légère à moyenne de la téléphonie fixe (types d'entreprises 1 et 5), les prix se situent à un niveau allant de moyen à plutôt cher, par rapport aux pays étrangers.

6.3. ÉVOLUTION SUR LE MARCHÉ MOBILE

162. Bien que la présente analyse de marché concerne l'accès à la téléphonie fixe¹⁰⁷, l'IBPT souhaite également, à titre d'illustration, esquisser quelques évolutions pertinentes sur le marché mobile (qui y est étroitement lié).
163. En moyenne, les abonnés consomment 118 minutes par mois générant un revenu de détail. Cela représente une augmentation de 6 minutes par rapport à 2016.

¹⁰⁷ L'IBPT conclut en outre que l'accès à un réseau mobile n'est pas substituable à l'accès à la téléphonie fixe, voir section 7.2.1.3.

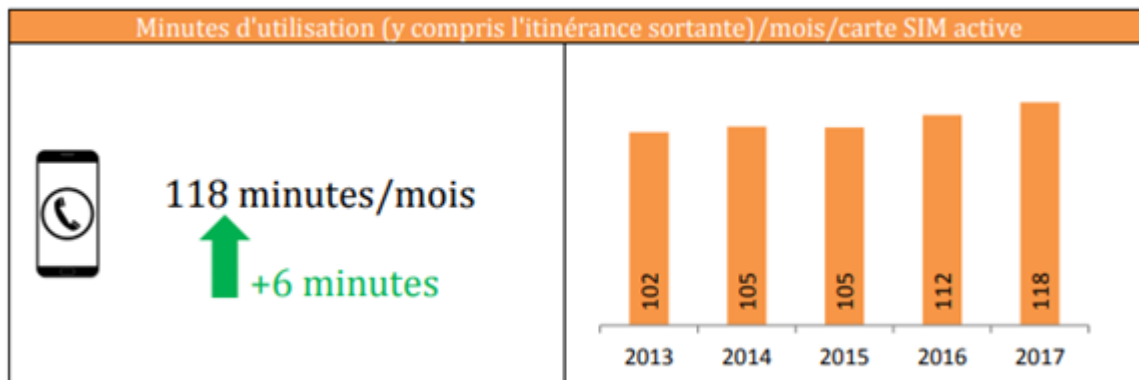


Figure 27 : minutes d'utilisation/mois/carte SIM MNO et MVNO active (source : IBPT)

164. Le trafic vocal mobile des clients de détail (hors appels vers messagerie vocale, itinérance comprise) a augmenté de 397,3 millions de minutes pour atteindre un total de 17,36 milliards en 2017.

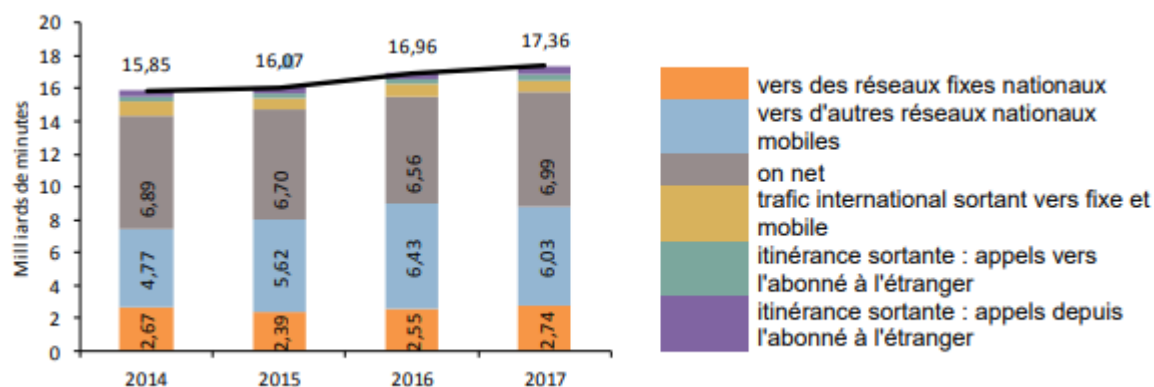


Figure 28 : évolution des minutes d'appel mobile, y compris l'itinérance sortante (source : IBPT, 2018)

165. L'IBPT constate donc que, contrairement à la situation sur le marché de la téléphonie fixe, de plus en plus d'appels passent par la téléphonie mobile.

Partie II Accès au réseau téléphonique public fixe (marché 1)

CHAPITRE 7 DÉFINITION DU MARCHÉ PERTINENT

7.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR

166. Dans sa note explicative accompagnant la recommandation de 2007 relative aux marchés pertinents¹⁰⁸, la Commission européenne décrit que « *Le marché de détail peut de manière générale être décrit comme la fourniture d'une connexion au réseau téléphonique public ou d'un accès à celui-ci (en position déterminée ou à une adresse fixe)* ¹⁰⁹ afin d'effectuer ou de recevoir des appels téléphoniques et d'utiliser des services connexes. » (traduction libre)
167. L'accès au réseau téléphonique public fixe présente deux caractéristiques de base : un accès physique au réseau et un numéro E164 du plan de numérotation national à l'aide duquel des appels identifiables peuvent être effectués et des appels téléphoniques peuvent être reçus.
168. L'accès au réseau téléphonique public est un marché de détail qui se trouve en aval par rapport aux marchés de gros suivants : le marché de l'accès dégroupé (« accès local ») et le(s) marché(s) de l'accès *bitstream* (« accès central »)¹¹⁰. Les marchés des services de téléphonie vocale et le marché de l'accès à Internet sont des marchés de détail connexes. Les relations entre les différents marchés sont décrites ci-dessous.

¹⁰⁸ Source : Commission staff working document explanatory note accompanying the document Commission Recommendation on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, (Second edition) {(C(2007) 5406)}, 21.

¹⁰⁹ Le terme « réseau téléphonique public » renvoie au réseau commuté (*public switched telephone network* ou « PSTN »)

¹¹⁰ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, § 28 : « *En ce qui concerne l'accès de détail au réseau téléphonique public en position déterminée, la seule régulation de gros qui pourrait avoir un impact sur la concurrence sur ce marché consiste à réguler le marché de l'accès à l'infrastructure de gros [...].* »

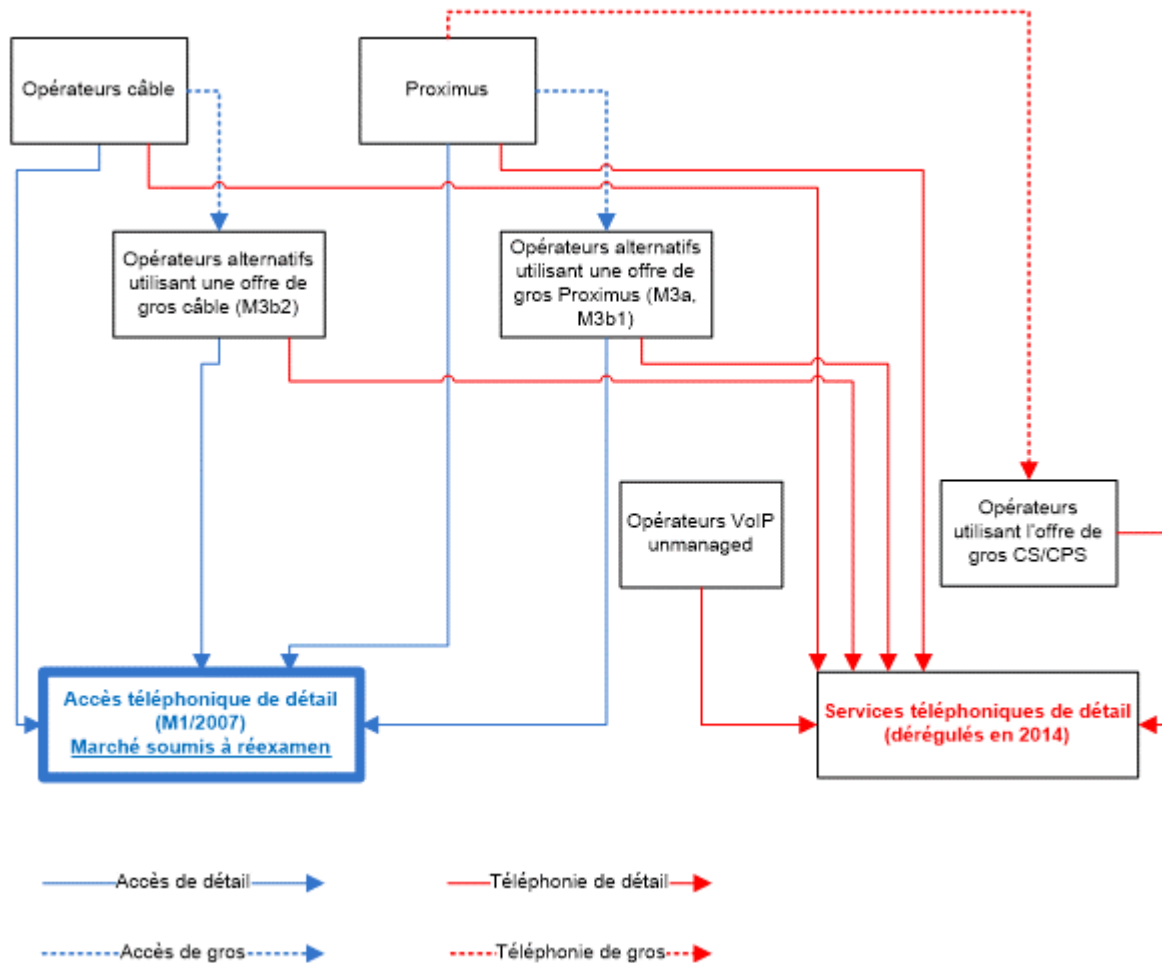


Figure 29 : chaîne de valeur dans le secteur des raccordements (IBPT, 2018)

169. Sur cette figure, on peut distinguer deux marchés de détail :

169.1 Sur la gauche de la figure, le marché de l'accès téléphonique de détail. Sont actifs sur ce marché : Proximus, les câblo-opérateurs ainsi que les opérateurs alternatifs qui utilisent leurs offres de gros¹¹¹. Il s'agit du marché qui a fait l'objet d'un réexamen dans le cadre de la présente décision.

169.2 Sur la droite de la figure, le marché des services téléphoniques. Sont actifs sur ce marché les mêmes opérateurs que sur le marché de l'accès téléphonique auxquels il faut ajouter les opérateurs qui proposent des services *unmanaged* VoIP et les opérateurs qui utilisent les services de

¹¹¹ Accès local (marché 3a) et accès central (marché 3b1) de Proximus ; accès central (marché 3b2) des câblo-opérateurs.

gros CS/CPS de Proximus. Ce marché des services téléphoniques n'est actuellement pas régulé¹¹².

170. Le marché 1 concerne les lignes d'accès des services de téléphonie. Ce marché est actuellement dans un processus de migration technologique vers la VoIP (voir les points 90 et suivants).
171. Une position de PSM sur le marché de l'accès peut signifier une certaine position dominante sur le marché de l'appel, étant donné que l'accès et les appels sont souvent achetés ensemble.
172. À la lumière du principe de l'échelle des investissements¹¹³, l'obligation CS/CPS a été imposée sur le marché 1¹¹⁴. Cette obligation était plutôt en faveur du marché des appels et pas directement en faveur du marché de l'accès (les services CS/CPS ne permettent pas de fournir l'accès téléphonique, mais seulement les appels téléphoniques). Cette mesure permettait bel et bien aux opérateurs alternatifs de rapidement gagner des clients sans grands investissements et donc de réaliser des économies d'échelle, ce qui avait en définitive pour objectif de permettre aux opérateurs alternatifs de gravir l'échelle des investissements et ainsi d'arriver sur le marché de l'accès.
173. Proximus a transmis un addenda à l'IBPT dans lequel il explique qu'il continuerait à exécuter, jusque fin 2019, les services CS et CPS aux conditions actuelles et sur une base volontaire, si les marchés 1 et 2 de la recommandation de 2007 étaient dérégulés. L'addenda figure à l'annexe A.
174. Avant d'analyser un marché donné, l'IBPT doit définir les marchés pertinents de produits ou de services et les marchés pertinents géographiques.
175. Selon la jurisprudence de la Cour de justice des Communautés européennes (CJCE), le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont suffisamment interchangeables ou substituables l'un à l'autre, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de

¹¹² Décision du Conseil de l'IBPT du 24 septembre 2014 concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels.

¹¹³ Selon ce principe, un opérateur peut entrer sur le marché via une offre de gros qui nécessite peu d'investissements propres et progressivement passer à des offres de gros, à un niveau supérieur, qui constituent des compléments aux investissements qui doivent être consentis pour déployer progressivement son propre réseau.

¹¹⁴ Le CS (Carrier Selection) permet de choisir un opérateur appel par appel. Le CPS (Carrier Pre-Selection) permet d'automatiser le choix d'un opérateur pour l'ensemble des appels.

leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question¹¹⁵. A contrario, la CJCE estime que les produits ou les services qui ne présentent entre eux qu'un degré faible ou relatif d'interchangeabilité ne font pas partie du même marché.¹¹⁶

176. Afin de définir les marchés pertinents, les critères de substituabilité du côté de l'offre et de la demande sont utilisés. Le critère de la substituabilité du côté de la demande est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les consommateurs sont disposés à substituer d'autres services ou produits au service ou produit en question, tandis que la substituabilité du côté de l'offre indique dans quelle mesure des fournisseurs autres que ceux qui offrent les produits ou les services en question sont disposés à réorienter, à court ou très court terme, leur ligne de produits ou à proposer les produits ou les services concernés sans d'importants coûts supplémentaires.
177. Pour déterminer la substituabilité du côté de la demande et de l'offre, l'on peut, lorsque cela est approprié, utiliser le test du monopoleur hypothétique¹¹⁷. Le principe de ce test est de considérer le marché comme un service, ou un ensemble de services, sur lequel une entreprise hypothétique cherche à maximiser ses profits. Cette entreprise est supposée exempte de toute réglementation en matière de prix et représente l'unique fournisseur du service ou du groupe de services en question. Cette augmentation hypothétique des prix est également connue comme le test d'« augmentation des prix relatifs » ou test SSNIP (*Small Significant Non transitory Increase in Price*, soit « augmentation légère mais significative et durable du prix »). Il s'agit généralement d'une augmentation de l'ordre de 5 % à 10 % pendant une période d'un an.

¹¹⁵ Voir par exemple : affaire C-333/94P Tetra Pak - C-333/94P TETRA PAK] ; affaire n° 31/80, L'Oréal - 31/80 L'ORÉAL] ; affaire 322/81, Michelin contre Commission [322/81 MICHELIN] ; affaire C-62/86 AkzoChemie contre Commission [62/86 AKZO CHEMIE].

¹¹⁶ Voir par exemple : affaire C-333/94P Tetra Pak [- C-333/94P TETRA PAK] point 13 ; affaire n° 66/86, Ahmed Saeed, [- 66/88 AHMED SAEED], points 39-40 ; affaire 27/76 United Brands contre Commission, [-27/76 UNITED BRAND], points 22 à 29 et 12.

¹¹⁷ Comme recommandé au § 29 des lignes directrices PSM 2018.

7.2. MARCHÉS DES PRODUITS PERTINENTS - MARCHÉ DE L'ACCÈS

7.2.1. Tests de substitution

7.2.1.1. *Substituabilité entre les raccordements téléphoniques en positions déterminées et les services téléphoniques publics en position déterminée*

Substitution du côté de la demande

178. La précédente décision d'analyse de marché du 31 janvier 2013 énumère un certain nombre de raisons pour lesquelles aucune possibilité de substitution n'existe du côté de la demande :
- 178.1 les deux services présentent des caractéristiques différentes : les services téléphoniques en position déterminée concernent les services de commutation et de transmission, alors que l'accès concerne la possibilité d'appeler ou d'être appelé ;
 - 178.2 les services CS/CPS permettent aux utilisateurs qui disposent d'un raccordement Proximus de choisir un autre fournisseur de services téléphoniques que pour l'accès au réseau téléphonique.
179. Il est raisonnable de supposer concrètement que les deux produits ne se substituent pas l'un à l'autre : à proprement parler, l'accès ne peut pas remplacer des services téléphoniques et l'inverse est également valable. Ils sont plutôt complémentaires.
180. L'on note toutefois depuis déjà quelques années une tendance claire à se tourner vers des services groupés. Ainsi, il existe principalement sur le marché des formules d'opérateurs de réseau différents permettant d'appeler gratuitement, pour des redevances d'abonnement supérieures (ou un supplément à l'abonnement normal), à certaines heures (heures creuses) et vers certaines destinations.
181. Quoi qu'il en soit, l'évolution vers une situation où l'accès et les services téléphoniques sont uniquement proposés de manière groupée ne s'est pas encore produite. Pour quelques opérateurs plus petits, il est encore possible d'acheter des appels (via CPS) séparément de l'abonnement (chez Proximus).
182. Comme déjà indiqué aux Figure 15 et Figure 16, le nombre de cas où les appels se font via un autre opérateur que celui de l'abonnement de téléphonie diminue continuellement.
183. Ces chiffres montrent que la demande des utilisateurs et des opérateurs de pouvoir séparer l'accès et les services téléphoniques est encore très limitée.

184. Tant que les services CS/CPS continuent d'exister, un client final de Proximus peut toutefois toujours acheter ses appels auprès d'un autre prestataire de services de manière relativement simple.
185. Ce constat est cependant différent pour les autres réseaux, parce que les installations CS/CPS ne sont pas disponibles. Toutefois, lorsque l'on évalue si le passage vers un réseau câblé par exemple est avantageux, il est non seulement tenu compte de la redevance d'abonnement mais aussi des coûts des communications escomptés. Vu que de nombreux utilisateurs ont la possibilité de passer sur le réseau de Proximus, la conclusion reste que ces deux produits ne peuvent pas encore être considérés comme une offre groupée.¹¹⁸
186. La question est dès lors de savoir si une telle séparation existerait encore dans le cas d'une approche *modified greenfield*. Cette approche consiste à déterminer comment le marché fonctionnerait sans l'influence d'une régulation spécifique au marché, en

¹¹⁸ Voir également la note explicative de la Commission européenne accompagnant la recommandation concernant les marchés pertinents de 2007, selon laquelle : « *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 to 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 endusers 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 preselection 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.* » Traduction libre : « Les services téléphoniques sont généralement fournis sous la forme d'offres regroupant l'accès et l'utilisation. Des options et formules diverses peuvent être proposées aux utilisateurs finals en fonction de leurs habitudes de consommation ou de leur profil d'appel. Bien que de nombreux utilisateurs finals semblent préférer acheter tant l'accès que les appels sortants chez le même opérateur, de nombreux autres utilisateurs choisissent, pour la totalité ou une 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 (sélection du transporteur par un contrat 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. »

d'autres termes sans obligations imposées directement à ce marché, mais, contrairement à l'approche *greenfield* ordinaire, en tenant bel et bien compte de la régulation en vigueur sur des marchés connexes.

187. Avec une telle approche, la fourniture de C(P)S ne serait pas imposée à Proximus, mais les obligations en matière de dégroupage et d'accès *bitstream*, imposées sur un ou plusieurs marchés de gros en amont seraient quant à elles encore en vigueur. Les entreprises intégrées verticalement (Proximus, les câblo-opérateurs) ainsi que les opérateurs utilisant le dégroupage et l'accès *bitstream* proposeraient très vraisemblablement des offres regroupant un raccordement et des appels téléphoniques. L'on peut s'attendre d'une part à ce que le C(P)S ne soit plus fourni par Proximus, parce que ce service est la conséquence d'une obligation réglementaire et que traditionnellement l'accès et les services téléphoniques sont fournis ensemble.¹¹⁹ D'autre part, l'on ne sait pas avec certitude si le C(P)S ne serait plus fourni par Proximus. Le client final C(P)S reste un client Proximus et ce dernier paie la redevance d'abonnement. Si le C(P)S disparaissait, ces clients pourraient être tentés d'acheter l'accès et les services chez un autre prestataire, en tenant compte toutefois des redevances d'abonnement et des coûts de communications chez ce prestataire. Proximus pourrait donc continuer à proposer le C(P)S afin de pouvoir conserver une série de clients qui achètent actuellement uniquement un raccordement. Cette situation est valable tant que Proximus n'est pas entièrement passé à la VoIP. Comme expliqué au chapitre 5, Proximus est en train de migrer vers un réseau « All IP ».
188. L'affirmation précédente doit donc être nuancée. Même si Proximus gagne de l'argent grâce à ses clients CPS via la redevance d'abonnement mensuelle, cela a peu d'utilité pour Proximus de maintenir une ancienne technologie pour les quelques utilisateurs CPS qui existent encore.¹²⁰
189. Cependant, même en cas de disparition du C(P)S, le recours à des services *unmanaged* VoIP permet d'acheter des services téléphoniques à un autre opérateur que celui qui fournit l'accès téléphonique.
190. Même dans une approche *modified greenfield*, l'on ne peut donc pas exclure que le raccordement et les services téléphoniques seraient fournis séparément.

¹¹⁹ C'était le cas avant la libéralisation des marchés de communications électroniques et c'est en général aussi le cas pour les offres groupées de Proximus et des opérateurs alternatifs.

¹²⁰ Il s'agit en outre d'une tendance clairement à la baisse.

Substitution du côté de l'offre

191. Il est clair que les prestataires qui offrent uniquement des services téléphoniques ne peuvent pas commencer du jour au lendemain à fournir l'accès. Pour ce faire, ils ont en effet besoin d'une boucle locale, ce qui nécessite des investissements considérables. D'autre part, le secteur téléphonique est structuré de manière à permettre aux fournisseurs d'accès de toujours offrir des services téléphoniques, ce qu'ils font. L'on peut néanmoins affirmer qu'un fournisseur d'accès qui augmenterait constamment sa redevance d'abonnement n'a pas à craindre de concurrence de la part des prestataires de services téléphoniques qui ne fournissent pas simultanément l'accès au réseau téléphonique¹²¹.
192. De plus, l'IBPT souligne que la plupart des ARN européennes considèrent le marché de l'accès au réseau téléphonique et celui des services téléphoniques comme des marchés distincts¹²².

Conclusion

Les raccordements téléphoniques et les services téléphoniques accessibles au public en position déterminée ne doivent pas être inclus dans le même marché pertinent.

7.2.1.2. *Substituabilité entre les raccordements téléphoniques et les raccordements par le câble*

193. L'accès au réseau téléphonique fixe en position déterminée se fait traditionnellement via le réseau de l'opérateur historique Proximus, mais les câblo-opérateurs Telenet et Voo (ce dernier, il est vrai, seulement sous forme groupée avec d'autres services télécoms) offrent eux aussi l'accès au réseau téléphonique, de sorte que des services téléphoniques sont désormais proposés sur presque tous les réseaux câblés (sauf dans les zones où le câble n'a pas encore été modernisé).

Substitution du côté de la demande

194. La décision d'analyse de marché de l'IBPT du 31 janvier 2013 énumère un certain nombre de raisons pour lesquelles il existe une possibilité de substitution du côté de la demande :

194.1 les deux formes d'accès ont pratiquement les mêmes caractéristiques techniques vu qu'elles sont toutes les deux fournies en position déterminée ;

¹²¹ Voir également l'arrêt, Bruxelles, 1^{er} juin 2007 2006/AR/2154, point 16.

¹²² Cullen International, octobre 2017.

194.2 les tarifs de fourniture de l'accès sont pratiquement identiques.

195. Ces raisons sont toujours valables :

195.1 les caractéristiques techniques n'ont pas évolué de manière à ce que les différences entre les deux réseaux soient devenues plus importantes en matière de téléphonie vocale au niveau de détail ;

195.2 il ressort du point 227 que les tarifs restent fort similaires ;

196. De plus, un argument supplémentaire peut être que la portabilité des numéros fait également disparaître la barrière qu'entraînerait sinon le changement de numéro de téléphone.

197. Par conséquent, l'on peut conclure que les deux formes d'accès sont substituables du côté de la demande.

Substitution du côté de l'offre

198. Vu la présence de substitution du côté de la demande, l'examen de la substitution du côté de l'offre est superflu.

Conclusion

L'accès au réseau téléphonique public via un réseau câblé doit être inclus dans le marché de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée.

7.2.1.3. Substituabilité entre les raccordements téléphoniques en positions déterminées et l'accès à un réseau mobile

199. Dans sa note explicative accompagnant la recommandation de 2014, la Commission européenne est arrivée à la conclusion suivante : « *Although mobile networks can, to a large extent, replicate the offers from fixed networks, providing end customers with offers which are similar to fixed networks¹²³, access via the mobile network is presently not considered in general by NRAs as substitutable with access to the public network at a fixed location. [...] Fixed-mobile substitution sufficient to identify a single access market is not foreseen on a Union level for the forthcoming period covered by this Recommendation, but it is likely that more NRAs will indeed be able to conclude that*

¹²³ Comme la téléphonie *home zone* sur le téléphone mobile à des tarifs identiques à ceux de la téléphonie fixe

such substitution exists in their national markets. »¹²⁴ L'on examine dans les paragraphes suivants si les raccordements téléphoniques en position déterminée et l'accès à un réseau mobile sur le marché belge sont substituables ou non en 2017.

Substitution du côté de la demande

200. La décision d'analyse de marché de l'IBPT du 31 janvier 2013 cite deux raisons principales pour lesquelles aucune possibilité de substitution n'existe du côté de la demande :

200.1 les deux formes d'accès offrent des avantages que l'autre forme ne peut pas offrir : l'accès fixe ne peut pas offrir de mobilité alors que l'accès mobile ne peut pas offrir la même qualité de service et la même largeur de bande ;

200.2 la situation où certains utilisateurs résilient leur abonnement fixe au profit d'un abonnement mobile correspond plutôt à une évolution des habitudes de consommation qu'à une substitution du côté de la demande.

201. L'IBPT a examiné ces éléments, ainsi que d'autres, afin de vérifier s'il n'est toujours pas question d'une substitution suffisante du côté de la demande afin de réunir les raccordements fixes et mobiles dans un même marché.

202. Un raccordement téléphonique en position déterminée est un service commun pour un ménage complet ou une entreprise qui y est établie ; la demande concerne un raccordement qui est accessible à tous.

203. Un abonnement de téléphonie mobile concerne une prestation de service à une seule personne. Même si cet utilisateur a recours à un raccordement mobile au lieu d'un raccordement fixe, il emporte l'appareil mobile avec lui lorsqu'il quitte cet endroit et ce service est alors indisponible pour les autres occupants et les installations automatiques.

¹²⁴ Traduction libre : « Bien que les réseaux mobiles puissent en grande partie dupliquer les offres des réseaux fixes et proposer ainsi une offre aux utilisateurs finals qui soit comparable à celle des réseaux fixes¹²⁴, l'accès via le réseau mobile n'est pas, à l'heure actuelle, généralement considéré par les ARN comme substituable avec l'accès au réseau public, fourni en position déterminée. [...] La substitution fixe-mobile qui est suffisante pour identifier un marché d'accès n'est pas prévue au niveau européen pour la période suivante couverte par cette recommandation, mais il est probable que davantage d'ARN concluent en effet qu'une telle substitution existe sur leur marché national. »

204. Dans la majorité des cas, un abonnement mobile ne se substitue donc pas à un abonnement fixe.
205. Le fait est toutefois qu'il y a une tendance claire à la substitution fixe et mobile. Cela s'explique par les caractéristiques de la téléphonie fixe et de la téléphonie mobile qui se rapprochent toujours plus.

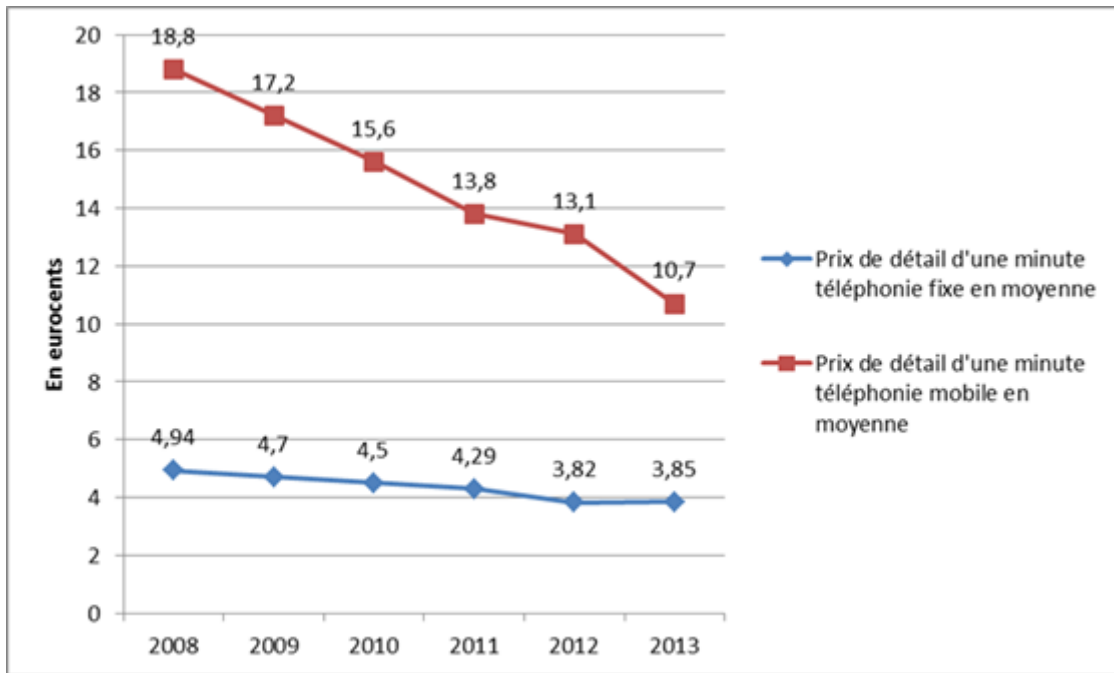
[La couverture et la qualité perçue des appels¹²⁵](#)

206. Les opérateurs mobiles belges ont de plus en plus investi dans les réseaux mobiles ces dernières années. Le territoire belge est désormais couvert à plus de 99 % par les réseaux mobiles. Cela signifie que les appels mobiles interrompus sont plus rares, ce qui fait que la qualité perçue des appels mobiles est toujours plus élevée.

[La convergence des prix et modèles comportementaux, comme la convergence entre la durée moyenne des appels mobiles et la durée moyenne des appels fixes](#)

207. Du fait de la forte diminution des tarifs de terminaison d'appel mobile depuis 2010, les prix par minute pour les appels mobiles ont très fortement diminué. Malgré le fait qu'il existe encore bel et bien une différence au niveau des tarifs entre les appels fixes et mobiles, une tendance se dessine tout de même clairement : les prix des appels mobiles se rapprochent progressivement des prix des appels fixes.

¹²⁵ Document de travail de la Commission, note explicative, annexe à la recommandation de la Commission 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 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 19



Figure

30 : évolution du prix de détail de la minute d'appel fixe et mobile moyenne (source : IBPT 2017)

208. Cela entraîne une certaine pression sur les prix des services de téléphonie fixe de sorte que l'on évite de fortes augmentations des prix.

Une évolution du trafic des réseaux fixes aux réseaux mobiles

209. De par la forte diminution des prix pour le mobile, l'on peut observer une tendance claire : la téléphonie mobile prend de plus en plus la place de la téléphonie fixe. Comme le montre le graphique ci-dessous, en 2017, l'on a appelé 2,2 fois plus via les téléphones mobiles que via une connexion fixe.

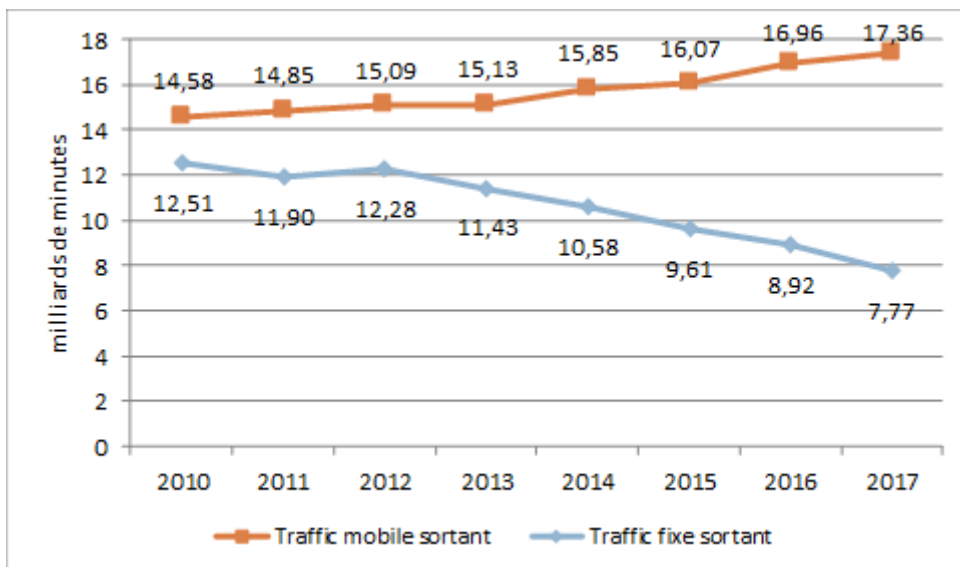


Figure 31 : évolution du trafic vocal sortant fixe et mobile (source : IBPT, 2018)

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

210. L'on constate également pour les entreprises une tendance à la hausse du nombre de cartes SIM (accès mobile), et même entre 2016 et 2017 une augmentation de 8 %, pour atteindre 2,88 millions de cartes SIM actives.

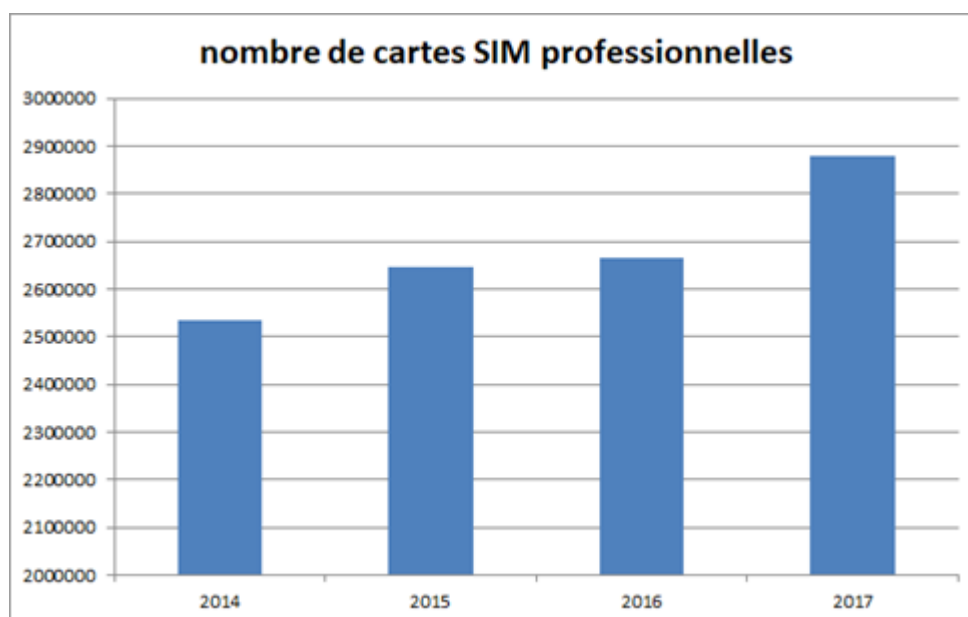


Figure 32 : évolution du nombre de cartes SIM professionnelles (source : IBPT, 2018)

211. Même si, en avril 2017, 36 % des ménages avaient uniquement une connexion mobile (et pas de ligne fixe), une majorité de 54 % choisit pourtant toujours d'avoir à la fois un accès mobile et fixe.

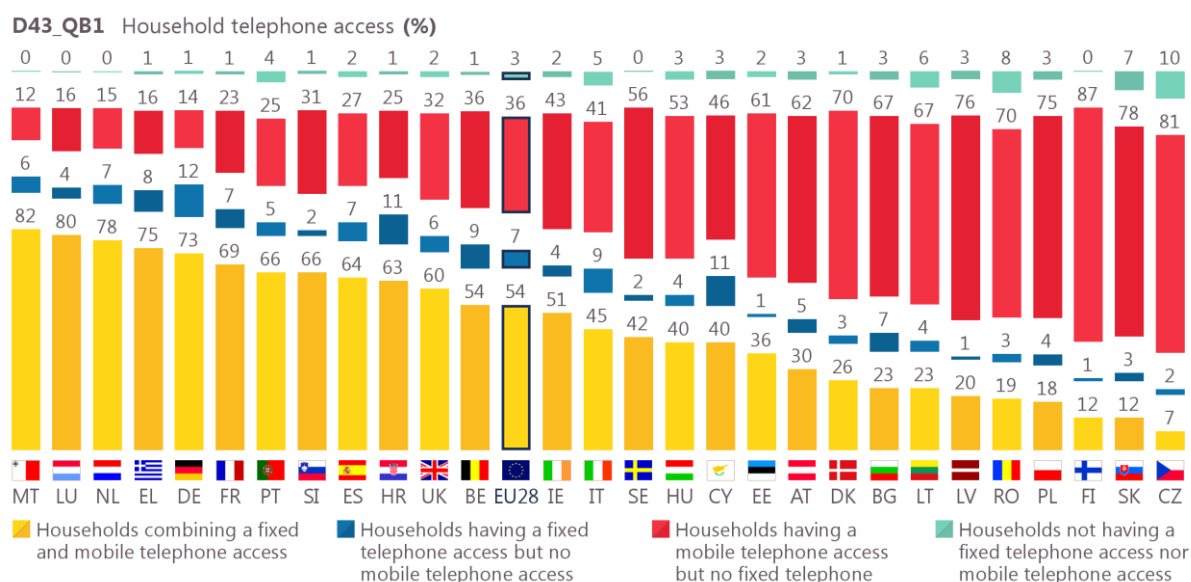


Figure 33 : accès téléphonique dans les ménages (Commission européenne, Eurobarometer E-Communications Household Survey, juillet 2018)

212. La popularité de la ligne fixe est naturellement aussi améliorée par les opérateurs fixes qui commercialisent depuis plusieurs années des offres forfaitaires permettant d'appeler gratuitement des numéros fixes et mobiles pendant les heures creuses. Cela montre que ces formes de connexion ne sont toujours pas à leurs yeux des substituts, mais des compléments.
213. En ce qui concerne les entreprises, il existe des indications qui tendent à conclure que la téléphonie fixe et la téléphonie mobile restent également des produits complémentaires plutôt que substituables. Par exemple, entre 2015 et 2017, les offres groupées vendues aux entreprises qui comprennent la téléphonie mobile mais pas la téléphonie fixe ont connu une croissance assez forte, mais elles représentent seulement un faible volume par rapport aux autres catégories d'offres groupées. Pour les mêmes années, on continue d'observer une croissance des offres groupées vendues aux entreprises qui comprennent à la fois la téléphonie fixe et la téléphonie mobile et la croissance absolue des offres groupées avec des services fixes et mobiles est supérieure à la croissance des offres groupées avec la téléphonie mobile mais sans la téléphonie fixe.¹²⁶
214. Par conséquent, l'on peut conclure que la téléphonie fixe et la téléphonie mobile ne sont jusqu'à présent pas suffisamment substituables du côté de la demande.

Substitution du côté de l'offre

215. La décision d'analyse de marché de l'IBPT du 31 janvier 2013 énumère deux scénarios susceptibles de permettre l'adhésion au marché de l'accès fixe par un opérateur de réseau mobile :
- 215.1 un opérateur de réseau mobile peut établir un réseau d'accès qui ressemble à celui d'un opérateur de réseau fixe ;
- 215.2 un opérateur de réseau mobile peut commercialiser un service qui est similaire à un accès fixe au niveau des tarifs et des possibilités d'utilisation.
216. Le premier scénario pouvait et peut être rejeté comme étant peu réaliste et trop cher. Un opérateur de réseau mobile ne dispose pas de boucle locale ou ne peut pas rapidement transformer son réseau en boucle locale. Il doit donc faire des investissements irrécupérables supplémentaires et, par conséquent, il est soumis à d'importantes barrières à l'entrée.

¹²⁶ Source : statistiques IBPT 2017.

217. Le deuxième scénario a bel été implémenté précédemment, ne fût-ce qu'à petite échelle en Belgique. Dans ce scénario, l'abonné paie des tarifs comparables à ceux d'un raccordement fixe, s'il se trouve à domicile ou à un autre endroit déterminé au préalable (généralement défini comme la portée d'une cellule donnée). Ainsi, pendant quelques années à partir de 2007, Orange a eu pour ses clients mobiles l'option AtHome avec trois variantes (Evening & Weekend, Always et Always & Everywhere), et, par variante, différents tarifs dépendant de quand et d'où l'on appelait. Ce service n'est toutefois plus commercialisé par Orange.
218. Le fait que Proximus n'ait pas encore imité cette formule et que Base (aujourd'hui reprise par Telenet) l'ait également retirée du marché laisse supposer qu'une telle offre ne connaît pas de réel succès auprès du consommateur ou n'est en tout cas pas ressentie comme menaçante par les autres opérateurs téléphoniques. L'IBPT considère dès lors que ce type de services n'exerce toujours pas suffisamment de pression concurrentielle sur le marché de l'accès au réseau téléphonique fixe.

Conclusion

L'accès au réseau téléphonique fixe et l'accès au réseau téléphonique mobile ne doivent pas être inclus dans le même marché pertinent.¹²⁷

7.2.1.4. Substituabilité entre les raccordements téléphoniques « classiques » et l'accès Voice over Broadband (ou Managed VoIP)

219. L'accès haut débit offre la possibilité de disposer aussi bien de l'accès à Internet qu'à de services téléphoniques. Les différents types de services (*managed* et *unmanaged*) sont décrits au paragraphe 93.
220. Étant donné que les services *unmanaged* VoIP ne comprennent pas la fourniture de la ligne d'accès, l'*unmanaged* VoIP ne représente pas un substitut pour l'accès. Cela explique pourquoi l'*unmanaged* VoIP n'est pas étudiée dans le cadre du test.
221. La *managed* VoIP présente les deux caractéristiques de base d'un accès téléphonique : un accès physique au réseau et un numéro E164 du plan de numérotation national. Avec la *managed* VoIP, le fournisseur de large bande fait le nécessaire, comme attribuer un numéro d'abonné, fournir les équipements terminaux appropriés, établir les communications et autres. C'est la manière dont les câblo-opérateurs notamment fournissent des services téléphoniques. Les fournisseurs DSL peuvent également fournir des services téléphoniques de la sorte et offrir un pack comprenant l'accès Internet et la téléphonie vocale. Vu les offres de

¹²⁷ Dans le même sens, voir aussi l'arrêt susmentionné de la cour d'appel de Bruxelles du 1^{er} juin 2007, considérant 18.

gros de Proximus en matière de dégroupage et d'accès *bitstream* sans voix¹²⁸, le client peut même, dans ce dernier cas, résilier son accès « classique » au réseau téléphonique public de Proximus et uniquement faire appel au fournisseur DSL alternatif pour son accès au réseau téléphonique.

222. En outre, il existe naturellement encore la possibilité pour les opérateurs alternatifs de faire appel à une offre de gros commerciale sur la base du DSL et de la fibre optique et à l'offre de gros des câblo-opérateurs pour proposer l'accès voix.
223. La question est à présent de savoir si l'accès *managed* aux services téléphoniques via un accès haut débit relève du même marché que l'accès « classique » au réseau téléphonique public.

Substitution du côté de la demande

224. Une distinction peut également être établie entre la VoIP fournie sur le câble et la VoIP fournie sur une connexion DSL.
225. Il a déjà été démontré qu'un raccordement VoIP sur un réseau de câbles coaxiaux appartient au même marché qu'un raccordement classique (voir section 7.2.1.2.).
226. Les raccordements VoIP sur une connexion DSL ou FTTH sont presque toujours proposés en combinaison avec un accès à Internet. Les prix sur les marchés de gros correspondants permettent de proposer un accès à Internet, éventuellement combiné à un accès à la téléphonie vocale, mais il est économiquement plus difficile, sans que cela soit impossible, de fournir uniquement un accès téléphonique. Les fournisseurs DSL alternatifs préfèrent bel et bien opter pour un accès Internet et téléphonie vocale combiné pour entrer sur le marché des raccordements téléphoniques.
227. L'IBPT renvoie à l'offre d'EDPnet qui propose Internet et la téléphonie fixe à un prix qui dépasse à peine le prix de la téléphonie fixe de Proximus. EDPnet propose notamment un pack Internet et téléphonie fixe pour 24,95 euros, alors que Proximus demande 23,13 euros et Telenet 22,10 euros pour uniquement la téléphonie fixe seule. Il existe aussi (chez EDPnet et Dommel par exemple) d'autres offres qui combinent Internet et la téléphonie fixe. Celles-ci sont plus chères parce que les vitesses Internet sont supérieures. En d'autres termes, il est effectivement possible de se montrer concurrentiel via les offres de gros régulées.

¹²⁸ À savoir sans conserver de raccordement téléphonique chez Proximus en même temps qu'un accès large bande chez un opérateur alternatif.

228. L'accès *Voice over Broadband* fourni par un prestataire DSL entre donc uniquement en ligne de compte pour les utilisateurs finals qui optent pour un accès téléphonie et Internet combiné. Étant donné l'adoption de la large bande en Belgique, ce groupe d'acheteurs est potentiellement assez important. Fin 2017, l'adoption de la large bande fixe en Belgique s'élevait à 38,5 %, contre 37,2 %¹²⁹ en juillet 2016¹³⁰. Cela équivaut à 4,379 millions de connexions large bande fixes au total, soit une croissance de 2,7 % par rapport à 2016.
229. Avec 83 connexions large bande rapides sur 100 (≥ 30 Mbps), la Belgique a le plus grand nombre de connexions de ce type au niveau européen.

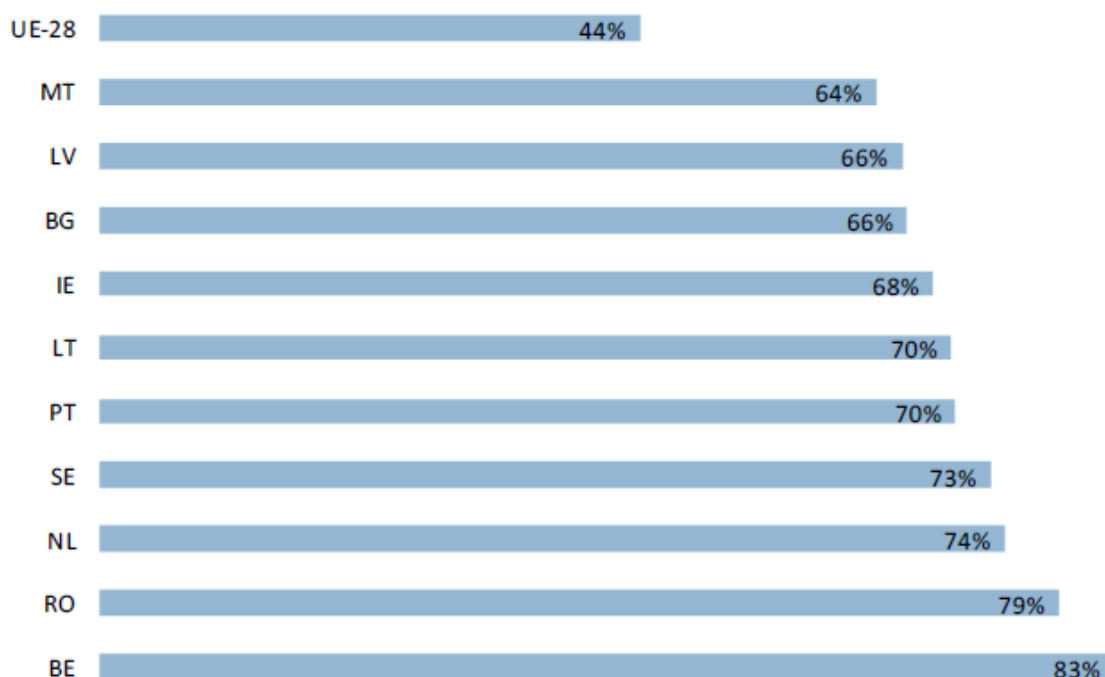


Figure 34 : adoption de la large bande rapide (≥ 30 Mbps) au sein de l'UE-28, juillet 2017 (source : CE)

230. Compte tenu de la forte adoption des connexions haut débit, un grand nombre d'utilisateurs sont susceptibles d'opter pour un accès téléphonique de type *managed VoIP*.
231. L'IBPT estime dès lors qu'il est probable qu'en cas de hausse légère mais constante des prix de l'abonnement téléphonique classique, un nombre suffisamment grand d'utilisateurs migrent vers un raccordement VoIP auprès d'un fournisseur DSL ou d'un opérateur qui utilise une offre de gros sur la base du DSL ou du FTTH ou l'offre

¹²⁹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/broadband-access-eu-data-july-2016>

¹³⁰ Avec une moyenne européenne de 32,7 % fin juillet 2016, la Belgique est loin devant.

de gros du câble pour offrir l'accès voix, ce qui fait que les effets favorables de la hausse de prix pour le fournisseur de l'abonnement téléphonique sont réduits à néant. En outre, l'on peut avancer que les utilisateurs d'un abonnement téléphonique classique disposent déjà d'un raccordement chez eux qui est en grande partie adéquat et à adapter à une migration sur les services VoIP.

232. Un autre aspect qui peut être important pour l'utilisateur est de ne pas devoir changer ses terminaux téléphoniques. Un opérateur peut aisément connecter tous types d'équipements terminaux classiques :

232.1 Appareils POTS : les modems/routeurs et les box intégrées possèdent des interfaces PSTN RJ11, parfois même une station de base DECT.

232.2 Appareils ISDN : il existe des IAD (*Integrated Access Devices*) permettant de les raccorder sur un accès LAN des CPE.

232.3 PABX ISDN : il existe des passerelles VoIP (ou *gateways*) avec la flexibilité nécessaire en termes d'interfaces BRA¹³¹ et PRA¹³² pour raccorder tout PABX existant¹³³.

233. L'IBPT décide dès lors que la substitution du côté de la demande est suffisamment grande pour intégrer la *managed* VoIP dans le marché des raccordements téléphoniques en position déterminée.

234. Un opérateur n'est pas d'accord avec la conclusion selon laquelle la VoIP serait un substitut à part entière de la téléphonie traditionnelle et certainement pas sur le marché non résidentiel, vu les investissements considérables déjà consentis dans les systèmes de téléphonie traditionnelle et les coûts de migration importants.

235. Selon un opérateur, pour un plus petit utilisateur (par exemple une petite PME), le coût de la mise à jour de l'*unmanaged* au *managed* n'est souvent pas rentable et il y a effectivement de nombreux coûts CAPEX et OPEX pertinents à prendre en compte dans la transition du TDM en IP.

¹³¹ Basic Rate Access.

¹³² Primary Rate Access..

¹³³ Le prix des lignes BRA varie grosso modo de 30 euros à 1500 euros. Après analyse du prix entre 45 modèles, cela revient en moyenne à un investissement de 340 euros, le prix des lignes PRA (30 lignes) varie de 75 euros à 4165 euros. Après analyse du prix entre 12 modèles, cela revient en moyenne à un investissement de 1354 euros.

236. L'IBPT souligne premièrement qu'il existe de nombreux exemples de solutions *managed VoIP* sur le marché (par exemple les packs Pro de Voo, Freephone Business de Telenet, VDSL Pro ou VDSL Expert chez EDPnet, IP Voice de Win). On peut donc confirmer que, pour les entreprises également, la VoIP est une solution courante pour la téléphonie fixe.
237. En outre, la connectivité VoIP offre une bien plus grande flexibilité (offre sur mesure) en termes de capacité pour raccorder les utilisateurs finals que la connectivité ISDN.
238. En ce qui concerne les coûts de migration et les investissements nécessaires pour migrer vers la VoIP, l'IBPT renvoie au fait que la transition vers le « tout IP » a déjà été annoncée en 2008 (voir également le point 89) et aurait dû, selon le planning de l'époque, avoir lieu bien plus tôt, entre 2014 et 2018. Il ne semble dès lors pas efficace d'en encore consentir de grands investissements à ce niveau dans les dernières années précédant la suppression progressive d'une technologie. En outre, les investissements dans des appareils pour le marché de l'accès connaissent un délai d'amortissement d'environ 4 ans, ce qui ne les rend donc pas insurmontables.
239. BT souligne l'importance d'anticiper les nouvelles technologies, comme le montre un prospectus de 2016 :

« Further, as a result of rapid technological progress and the trend towards technological convergence, new and established information and telecommunications technologies or products may not only fail to complement one another but in some cases, may even become a substitute for one another. An example of this is the risk that 'over-the-top' services (being those which are provided by a third party to the end-user device) develop substitutes for our own products and services. Another example is VoIP, a technology that is already established in the business customer market and which has now reached the consumer market. »¹³⁴

¹³⁴<https://www.btplc.com/Sharesandperformance/Financialandotherinformation/Listinginformation/EE-prospectus-26Jan2016.PDF>, p. 19. Traduction libre : « En outre, en raison des évolutions technologiques rapides et de la tendance à la convergence technologique, il se peut non seulement que des technologies ou produits d'information et de télécommunications, nouveaux et établis, ne se complètent pas mais que, dans certains cas, ils deviennent même substituables. Un exemple de cela est le risque que des services « over the top » (soit des services fournis par un tiers à l'appareil de l'utilisateur final) développent des substituts pour nos propres produits et services. Un autre exemple est la VoIP, une technologie qui est déjà établie sur le marché des entreprises et qui a à présent atteint le marché des consommateurs. »

240. L'IBPT souhaite enfin souligner qu'il n'est pas nécessaire que les deux produits soient entièrement substituables pour les intégrer dans le même marché mais qu'ils doivent être suffisamment substituables¹³⁵, ce qui est bien le cas selon son analyse.
241. L'IBPT conclut donc qu'il existe une substitution du côté de la demande entre un raccordement téléphonique classique et l'accès *Voice over Broadband*.¹³⁶

Substitution du côté de l'offre

242. Étant donné que nous sommes arrivés à la conclusion qu'il existe une substitution du côté de la demande, il n'y a plus lieu de se demander si une possibilité de substitution du côté de l'offre existe.

Conclusion

L'IBPT constate que l'accès *Voice over Broadband* doit être inclus dans le même marché pertinent qu'une connexion téléphonique classique.

7.2.1.5. Substituabilité entre l'accès à faible capacité et à haute capacité en position déterminée

243. Dans sa note explicative de 2007, la Commission européenne précise que « *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 (for example, identifying distinct product markets for different types of access lines such as PSTN, ISDN2 and ISDN30 where it is found that no or very limited demand-side and supply-side substitution between such products exists)*. »¹³⁷
244. Dans sa décision du 31 janvier 2013, l'IBPT avait décidé que la substituabilité entre les raccordements à faible capacité et à haute capacité était trop faible pour conclure que les deux produits appartenaient au même marché de produit. Tous les

¹³⁵ Il n'est pas nécessaire que tous les consommateurs s'orientent vers un produit concurrent ; il suffit qu'ils soient assez nombreux à le faire pour qu'une augmentation des prix relatifs ne soit pas rentable. Cette exigence correspond au principe de l'« interchangeabilité suffisante » énoncé dans la jurisprudence de la Cour de justice (lignes directrices PSM 2018, note de bas de page 24).

¹³⁶ La part de marché de la VoIP (à l'exception des réseaux câblés) est faible (2011 : 5,3 %). La non-intégration de la VoIP dans le marché de produits ne donnerait donc pas lieu à d'autres conclusions dans ce chapitre.

¹³⁷ Note explicative 2017, pp. 22-23. Traduction libre : « *Dans sa note explicative de 2007, la Commission européenne précise que « les ARN peuvent néanmoins décider, sur la base des circonstances nationales et conformément aux principes du droit de la concurrence, de segmenter davantage ce marché lorsque cela s'avère approprié (par exemple, identifier des marchés de produit distincts pour différents types de lignes d'accès, comme PSTN, ISDN2 et ISDN30, où il s'avère qu'il n'y a pas de substitution du côté de l'offre et du côté de la demande entre ces produits, ou que celle-ci est très limitée)*. »

raccordements ISDN-30 relevaient des raccordements à haute capacité ; les autres raccordements ont été définis comme étant de faible capacité.

Substitution du côté de la demande

245. Au niveau des caractéristiques, de grandes différences existent entre les raccordements à faible capacité et à haute capacité. Un raccordement ISDN-30 exige presque toujours un PABX, au contraire d'un autre raccordement.
246. Il existe aussi des différences entre les deux raccordements en matière d'acheteurs. Les raccordements à faible capacité sont uniquement considérés pour les acheteurs résidentiels ou les petites entreprises (jusqu'à cinq collaborateurs). En prenant plusieurs raccordements à faible capacité (en l'occurrence, généralement des raccordements ISDN2), il est effectivement possible de gonfler la capacité, ce qui est conseillé pour les entreprises allant de cinq à cinquante collaborateurs. Une grande entreprise ou une entreprise de taille moyenne a cependant pratiquement tout le temps besoin de raccordements ISDN-30.
247. Le prix d'un raccordement ISDN-30 de Proximus est pratiquement 10 fois supérieur à un raccordement ISDN-2. Il est donc probable qu'il existe une capacité de trafic téléphonique au-dessus de laquelle il est plus avantageux pour une entreprise d'opter pour l'ISDN-30.
248. Il n'est pas certain que le nombre d'entreprises se trouvant dans cette situation limite soit suffisamment grand pour faire baisser la demande pour un des deux produits de sorte que les revenus supplémentaires issus de la hausse des prix soient réduits à néant par le recul de la demande.
249. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut que les raccordements à faible capacité et à haute capacité du côté de la demande ne sont pas substituables.

Substitution du côté de l'offre

250. La connectivité ISDN est remplacée par la connectivité VoIP qui a une bien plus grande flexibilité (offre sur mesure) en termes de capacité pour raccorder les utilisateurs finals. La conséquence est la création d'un continuum de capacité de raccordement dans lequel une capacité de 30 canaux ISDN PRA n'a plus de sens, parce qu'elle n'est pas spécifiquement adaptée au client.
251. Il n'existe pas de différence d'investissements pour fournir la connectivité VoIP pour toutes les capacités.

252. L'IBPT considère donc que la division du marché en fonction de la capacité de raccordement ne se justifie plus.
253. Les deux produits (faible capacité et haute capacité) sont dès lors substituables au niveau de l'offre.
254. Comme déjà indiqué au point 116, un opérateur reproche à l'IBPT de ne pas avoir fait d'analyse distincte pour le groupe-cible des utilisateurs finals professionnels.
255. Une distinction entre les clients résidentiels et non résidentiels n'a plus été établie dans la précédente décision d'analyse de marché du 31 janvier 2013¹³⁸. Dans le cadre de cette décision, l'IBPT avait noté que la frontière entre clients résidentiels et clients professionnels était floue (notamment pour certaines professions libérales et pour les indépendants) et qu'une différence de prix entre ces deux segments de marché serait difficile à défendre pour un même produit. Si une segmentation du marché était pertinente, cette segmentation ne devrait pas conduire à séparer les acheteurs résidentiels des indépendants et des PME.
256. L'IBPT a par contre constaté que les raccordements de type ISDN-30 étaient achetés seulement par des entreprises d'une certaine taille. L'IBPT en avait conclu que la distinction qui pouvait être faite entre, d'une part, les clients résidentiels, les clients indépendants et les PME et, d'autre part, les clients non résidentiels de grande taille coïncidait avec la distinction entre les raccordements à faible capacité et à haute capacité.
257. À l'heure actuelle, d'une part, il reste vrai que la frontière entre clients résidentiels et clients professionnels est une frontière floue et, d'autre part, l'évolution technologique conduit à abandonner la distinction entre lignes à faible capacité et à haute capacité avec la distinction entre les raccordements à faible capacité et à haute capacité. Dans la téléphonie classique, les caractéristiques de la ligne physique d'accès dépendaient du service. Pour les services VoIP, la ligne d'accès peut supporter toutes les capacités, la différenciation se faisant au niveau du CPE. Un opérateur de gros ne peut pas savoir quelle capacité sera utilisée sur la ligne qu'il vend et il n'est donc plus possible de distinguer deux marchés distincts, le fournisseur ne pouvant pas préciser sur quel marché se trouverait quelle ligne.

¹³⁸ Voir la section 3.2.2.7 « Substituabilité entre les raccordements téléphoniques pour la clientèle résidentielle et non résidentielle » de la décision de l'IBPT du 31 janvier 2013 concernant l'analyse du marché 1(07).

258. Par conséquent, il n'est plus pertinent de pratiquer une distinction entre les clients résidentiels et les petits clients non résidentiels d'une part et les grands clients non résidentiels d'autre part.
259. La disparition de la distinction entre le marché résidentiel et le marché non résidentiel rejoint la recommandation de 2007 concernant les marchés pertinents, qui ne faisait plus cette distinction non plus entre les deux marchés¹³⁹ :

« In the initial Recommendation, a distinction was made between residential and non-residential access. However, the market analyses and notifications under the Framework Directive have so far shown that the contractual terms of access, in most Member States, do not significantly and systematically differ between residential and nonresidential 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 proved to be difficult. From a supply perspective, since similar products (in particular public telephone network access lines) are often used by residential and non-residential users, suppliers to nonresidential 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. »¹⁴⁰

260. Malgré le fait qu'il ressorte du test de substituabilité que les utilisateurs résidentiels et non résidentiels de l'accès à la téléphonie fixe puissent être repris dans le même marché, l'IBPT a tout de même étudié dans la mesure du raisonnable les tendances et l'impact spécifique sur le marché non résidentiel (voir à partir du point 116).

¹³⁹ Note explicative accompagnant la recommandation 2017, p. 22.

¹⁴⁰ Traduction libre : « Dans la recommandation initiale, une distinction a été opérée entre l'accès résidentiel et non résidentiel. Jusqu'à présent, il est toutefois ressorti des analyses de marché et des notifications en vertu de la directive Cadre que les conditions contractuelles de l'accès ne diffèrent pas, dans la plupart des États membres, de manière significative et systématique pour l'accès résidentiel et non résidentiel. Les opérateurs ne cherchent généralement pas à classer les demandes en différentes catégories et n'enregistrent normalement pas si un service d'accès particulier est fourni à un client résidentiel ou à un client non résidentiel, ce qui fait que la collecte de données distinctes pour les deux groupes de clients se révèle souvent difficile dans la pratique. Étant donné que du côté de l'offre, des produits similaires (en particulier les lignes d'accès des réseaux téléphoniques publics) sont souvent utilisés par les clients résidentiels et non résidentiels, les fournisseurs de clients non résidentiels pouvaient généralement détourner leurs stocks vers des utilisateurs résidentiels si les prix augmentaient pour les clients résidentiels, et vice versa. Sur cette base, 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. »

Conclusion

Les raccordements à faible capacité et à haute capacité doivent être repris dans le même marché pertinent.

7.2.2. La problématique des offres conjointes

261. Comme observé au Chapitre 6, l'on note une tendance claire au regroupement de services téléphoniques fixes avec d'autres services sur le marché de détail.
262. En dépit du fait que l'adoption croissante des produits groupés ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé pour les offres groupées¹⁴¹, la question est de savoir si un tel marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de régulation. À cet égard, la Commission note ce qui suit dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014 :
- « Toutefois, malgré le fait que le regroupement soit l'une des tendances dominantes observées au niveau de détail, cette recommandation ne propose pas de définir un marché de détail distinct pour les offres groupées. En effet, rien n'indique à ce jour la nécessité d'une régulation ex ante des offres groupées, susceptibles de contenir un intrant régulé précédemment. »*
263. À l'aide des indicateurs figurant dans le rapport de l'ORECE *Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition*¹⁴² (et de manière plus détaillée à l'annexe B), l'IBPT a examiné s'il pouvait être question d'un marché des offres groupées.
264. En quelques années, la situation n'a pas évolué de manière à ce que nous arrivions aujourd'hui à d'autres conclusions.
265. L'IBPT conclut que l'accès au réseau téléphonique public comme élément d'une offre groupée peut être intégré dans le même marché que l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée acheté individuellement. Les raccordements téléphoniques qui font partie d'une offre groupée sont donc comptés dans le calcul des parts de marché. Le calcul des parts de marché tient plus spécifiquement compte de la VoIP, qui est souvent vendue dans le cadre d'une offre groupée avec un accès large bande.

¹⁴¹ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64 : « Une adoption élevée d'offres groupées pourrait soulever la question de savoir s'il serait approprié de définir un marché comme une offre groupée, mais ne prouve pas forcément en soi l'adéquation d'une définition du marché groupé. »

¹⁴² ORECE, BoR (10) 64, Report on bundled offers in retail and wholesale market definition, décembre 2010.

Conclusion

L'IBPT conclut que le marché pertinent de produits contient l'accès au réseau téléphonique public, qu'il soit acheté individuellement ou dans une offre conjointe.

7.2.3. Conclusion

266. L'IBPT est arrivé à la conclusion que les produits suivants sont des substituts :

Services	Subst.
Les raccordements téléphoniques en positions déterminées versus les services téléphoniques publics en position déterminée	<input type="checkbox"/>
L'accès au réseau téléphonique public en position déterminée versus l'accès via un réseau câblé	<input checked="" type="checkbox"/>
L'accès au réseau téléphonique public en position déterminée versus l'accès via un réseau mobile	<input type="checkbox"/>
L'accès au réseau téléphonique public en position déterminée versus l'accès <i>voice over broadband</i>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'accès à faible capacité et à haute capacité en position déterminée	<input checked="" type="checkbox"/>

Tableau 2 : résultat des tests de substituabilité

L'IBPT conclut que le marché pertinent de produits englobe l'accès au réseau téléphonique public, que ce raccordement se fasse par le biais d'un réseau téléphonique classique ou d'un réseau câblé, sur une connexion large bande, ou que ce raccordement soit proposé séparément ou dans le cadre d'une offre groupée.

7.3. MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE PERTINENT

7.3.1. Introduction

267. Après avoir délimité le marché de détail en termes de produits, il est nécessaire de le délimiter de manière géographique.

268. Selon le document de travail de la Commission accompagnant les lignes directrices PSM 2018, le marché géographique comprend :

« A relevant geographic market comprises an area (i) in which undertakings concerned are involved in the supply and demand of the relevant products or services (as identified in the product market definition), (ii) in which the conditions of competition are similar or sufficiently homogeneous and (iii) which can be

distinguished from neighbouring areas in which the prevailing conditions of competition are appreciably different or heterogeneous. »¹⁴³

269. Dans la décision du 31 janvier 2013, l'IBPT n'avait pas effectué d'autre segmentation géographique. Les raisons pour lesquelles le marché de l'accès téléphonique était national étaient les suivantes :

- Proximus a un réseau qui s'étend sur tout le territoire et offre partout en Belgique l'accès au réseau téléphonique.
- Telenet, dont les activités sont surtout axées sur la Flandre, est également devenue active dans le sud du pays grâce à l'achat de Codenet.
- Proximus a une stratégie commerciale nationale et le fait que cette homogénéité soit en partie causée au niveau national par des obligations en matière de service universel n'y change rien.
- Les tarifs des câblo-opérateurs et plus particulièrement de Telenet sont proches de ceux de Belgacom (aujourd'hui : Proximus).

270. En Belgique, plusieurs éléments renforcent la nécessité de s'interroger quant à une éventuelle segmentation du marché pour l'accès téléphonique¹⁴⁴, comme :

- l'organisation administrative et institutionnelle basée sur les régions et les communautés ;
- la répartition des pouvoirs en termes de communications électroniques entre plusieurs régulateurs compétents pour l'état fédéral et chaque communauté en Belgique, ainsi que les différences linguistiques entre les différentes régions du pays ;
- l'existence de différentes zones câblées.

¹⁴³ Commission staff working document accompanying the document Communication from the Commission Guidelines on market analysis and the assessment of significant market power under the EU regulatory framework for electronic communications networks and services, SWD(2018) 124, p. 19. Traduction libre : « *Un marché géographique pertinent comprend un territoire (i) où les entreprises en question sont impliquées dans l'offre et la demande des produits ou services pertinents (tels qu'identifiés dans la définition du marché de produits), (ii) où les conditions de concurrence sont semblables ou suffisamment homogènes et (iii) qui peut être distingué des zones frontalières où les conditions de concurrence dominantes sont sensiblement différentes ou hétérogènes.* »

¹⁴⁴ Ce qui ne signifie pas que ces caractéristiques spécifiques doivent constituer des critères déterminants pour la segmentation du marché en question. Voir Bruxelles, 13 mai 2015, 2011/AR/-2261-2266, 2011/AR/2375, 2011/AR/2377, 2011/AR/2423-24, § 127 : « *Une délimitation du marché géographique au niveau des territoires des Régions linguistiques ou des Communautés ne répond pas à des préférences linguistiques des consommateurs et ne saurait justifier une segmentation du marché sur cette base.* » (traduction libre)

271. Dans son projet de décision, l'IBPT ne s'était pas encore prononcé sur la définition géographique du marché, parce que la situation concurrentielle ne différait pas en profondeur selon qu'elle était analysée au niveau national ou au niveau de la zone de couverture des câblo-opérateurs. Un opérateur a indiqué dans ses commentaires que le marché devait être défini au niveau national. Après une nouvelle analyse à ce sujet, l'IBPT rejoint ce point de vue.

7.3.2. Analyse du marché géographique

272. **Les caractéristiques de produits ne présentent aucune différence géographique.** La téléphonie vocale ne nécessite en effet pas une grande largeur de bande, de sorte qu'elle peut être fournie sur tous les réseaux qui entrent en considération pour les communications électroniques. Il n'y a donc pas de restriction vis-à-vis du moyen (fibre optique à la place du cuivre) ou de la distance par rapport à un central, qui pourrait faire en sorte que l'offre puisse se limiter à une partie du territoire.

273. En Belgique, **une seule entreprise, Proximus, dispose d'un réseau qui couvre l'ensemble du territoire.**

274. Il convient d'également tenir compte du fait que les raccordements de haute capacité sont destinés à une clientèle non résidentielle. **Les entreprises qui s'adressent principalement au secteur non résidentiel (de grande taille) ne se limitent pas à une partie du territoire belge.** Par exemple, pour ses services destinés aux entreprises, Telenet couvre tout le pays via son département Telenet Solutions. Les grandes entreprises peuvent avoir des sites répartis dans différentes régions, mais elles souhaitent généralement faire appel à un seul fournisseur pour l'ensemble de leurs besoins. Le fait qu'il y ait des clients qui achètent des raccordements dans différentes régions contribue à l'homogénéité des conditions de concurrence (les mêmes clients de gros avec le même fournisseur dans tous les territoires).

275. On entend par **l'approche *modified greenfield* recommandée** une approche consistant à analyser un marché déterminé en tenant compte de la régulation ex ante imposée sur les marchés situés en amont du marché examiné ainsi que d'autres formes de réglementations étrangères à la régulation ex ante¹⁴⁵. Cela implique qu'il convient de tenir compte des marchés large bande situés en amont. Dans la récente décision du 29 juin 2018, l'IBPT a désigné, outre Proximus sur le marché d'accès

¹⁴⁵ Une approche *greenfield* modifiée doit « prendre en compte [...] l'impact de la régulation existante sur les marchés autres que le marché considéré, en vue d'apprécier la concurrence sur ce marché ; Entre dans une logique séquentielle d'analyse de marchés liés verticalement entre eux, par laquelle on évite de réguler directement un marché en aval lorsque la régulation imposée sur un marché en amont contribue indirectement à une concurrence effective sur le marché en aval. » Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

local (marché 3a) et l'accès central (marché 3b1), les câblo-opérateurs comme opérateurs PSM sur le marché d'accès central (marché 3b2).

275.1 Du fait de la couverture nationale de son réseau, **les offres de gros d'accès local et d'accès central de Proximus sont disponibles sur l'ensemble du territoire.**

275.2 Les réseaux des différents câblo-opérateurs couvrent chacun une partie distincte du territoire belge mais, considérés ensemble, ces réseaux ont une couverture quasi nationale. Cela signifie que **les opérateurs alternatifs sont en mesure de lancer une offre nationale sur la base des offres de gros des câblo-opérateurs.** Orange peut être cité comme exemple : cet opérateur offre la téléphonie sur la base des offres de gros de Telenet et Voo.

276. Une segmentation géographique du marché de détail pour l'accès au réseau téléphonique est enfin **inutilisable dans les autres États membres européens.** Dans les autres pays, le marché est considéré comme national.¹⁴⁶

277. Étant donné que les offres de gros régulées de Proximus et celles du câblo-opérateur local sont disponibles dans chaque zone câblée, l'IBPT serait arrivé à une conclusion identique avec une segmentation géographique (sur la base des réseaux des câblo-opérateurs), à savoir qu'il n'y a plus de barrières élevées à l'entrée.

Conclusion

L'IBPT estime que le marché pertinent de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée a une dimension géographique nationale.

¹⁴⁶ Cullen International, Market Analysis Database, juin 2018.

CHAPITRE 8 TEST DES TROIS CRITÈRES

8.1. INTRODUCTION

278. Lorsqu'une ARN énumère un marché qui n'est pas repris dans la liste des marchés de la recommandation de la Commission européenne relative aux marchés pertinents de 2014, il est approprié, selon cette recommandation, d'examiner les caractéristiques du marché afin de déterminer si celui-ci est susceptible de faire l'objet d'une régulation ex ante. Cet examen se base sur le test des trois critères.
279. Ce n'est que si ces trois critères sont remplis en même temps que le marché entre en considération pour une régulation ex ante.¹⁴⁷ Il suffit donc que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas faire l'objet d'une régulation ex ante. Les critères à examiner sont les suivants :
- 279.1 Le premier critère consiste à déterminer si un marché présente des barrières à l'entrée élevées et non provisoires.
- 279.2 Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laissent supposer une évolution vers une situation de concurrence effective.
- 279.3 Le troisième critère concerne la question de savoir si le droit de la concurrence n'est pas suffisant en soi pour aborder les défaillances du marché.
280. La recommandation de 2014 précise ce qui suit :

« Les principaux indicateurs à prendre en considération pour les premier et deuxième critères sont analogues à ceux examinés dans le contexte d'une analyse de marché prospective visant à déterminer l'existence d'une puissance significative sur le marché. Il s'agit en particulier des indicateurs concernant les barrières à l'entrée en l'absence de réglementation (notamment l'ampleur des coûts irrécupérables), la structure du marché, les performances et la dynamique du marché, notamment des indicateurs comme les parts de marché et les tendances en la matière, les prix du marché et les tendances en la matière, ainsi que l'étendue et la couverture des réseaux ou infrastructures en concurrence. »¹⁴⁸

¹⁴⁷ Considérant 17 de la recommandation de 2014 (2014/710/UE).

¹⁴⁸ Considérant 11 de la recommandation de 2014 (2014/710/UE).

281. La Commission précise que le test des trois critères doit être appliqué aux marchés énumérés aux annexes de la recommandation 2003/311/CE de la Commission et de la recommandation 2007/879/CE et qui ne le sont plus à l'annexe de la recommandation la plus récente, si ces marchés sont actuellement réglementés en raison de circonstances nationales¹⁴⁹. En Belgique, les marchés 1 et 2 de la recommandation 2007/879/CE, respectivement *Access to PSTN for residential and non-residential users* et *Call origination on fixed networks* sont toujours régulés. Par conséquent, les deux marchés seront examinés séparément quant à la satisfaction du test des trois critères.

8.2. PREMIER CRITÈRE : BARRIÈRES À L'ENTRÉE

282. Ce critère est précisé comme suit dans la recommandation de 2014 :

Le premier critère consiste à déterminer si un marché est caractérisé par des barrières à l'entrée élevées et non provisoires. Il peut s'agir de barrières structurelles, légales ou réglementaires.

283. Comme déjà abordé dans les chapitres précédents, une série d'évolutions structurelles significatives ont eu lieu ces dernières années sur le marché de l'accès, parmi lesquelles :

- La transition des réseaux PSTN traditionnels vers des solutions « tout IP » (cf. chapitre 5) ;

¹⁴⁹ Considérant 22 de la recommandation de 2014 (2014/710/UE).

La forte adoption de la large bande et la disponibilité accrue de la managed VoIP sur les raccordements large bande, y compris via les offres de de gros de Proximus et des câblo-opérateurs



- Figure 2).
- une augmentation du nombre d'offres groupées comprenant la téléphonie fixe au détriment de la téléphonie fixe seule (cf. section 6.2.3.1.) ;
- une forte diminution du nombre de lignes fixes avec CS/CPS et du nombre d'appels CS/CPS (cf. section 6.2.3.3.) ;
- et une augmentation du nombre de produits d'accès large bande de gros disponibles, comme expliqué ci-dessous.

8.2.1. Barrières législatives et réglementaires

284. Sur le plan légal et réglementaire, l'entrée sur le marché est relativement aisée. Les principales exigences sont la notification des services avant de débiter leur exploitation et le paiement de redevances administratives. Le nombre d'opérateurs n'est nullement limité.
285. Pour les opérateurs désireux de déployer eux-mêmes leur propre infrastructure (d'accès ou longue distance), les droits de passage et les procédures pour les obtenir peuvent néanmoins représenter des barrières à l'entrée. Les paragraphes ci-dessous abordent les autres possibilités qui existent pour les opérateurs.

8.2.2. Barrières structurelles

8.2.2.1. Contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

286. Il est possible pour les opérateurs alternatifs de proposer la téléphonie vocale de différentes manières. Outre le déploiement de leur propre réseau, ils peuvent utiliser Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

pour ce faire l'offre de référence BRUO de Proximus (produits dégroupés) et l'offre de référence BROBA/WBA VDSL2 de Proximus (accès *bitstream*), par exemple, ou l'offre de gros commerciale sur la base du DSL ou du FTTH. En outre, il est également possible de proposer l'accès voix via l'offre de gros régulée des câblo-opérateurs. Dans la décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion, la CRC a en outre imposé aux câblo-opérateurs l'obligation de donner accès aux mécanismes QoS dans le protocole EuroDOCSIS nécessaires pour proposer la téléphonie (cf. section 31.2.4 de la décision CRC).

287. Les différentes possibilités sont détaillées ci-dessous. L'on aborde ensuite la tendance aux offres groupées et la régulation de celles-ci par l'IBPT.

Via le réseau propre

288. Pour les opérateurs souhaitant opérer sur la base de leur propre réseau d'accès, les barrières à l'entrée sont très importantes. Le déploiement d'un réseau d'accès exige des ressources financières considérables et de tels frais liés aux investissements sur les réseaux sont difficiles à récupérer.

289. En outre, le déploiement d'un réseau d'accès se heurte également aux obligations en matière de travaux sur la voie publique.

Via les offres de gros régulées (accès dégroupé, *bitstream*) de Proximus

290. Pour les opérateurs offrant des services téléphoniques sur la base de l'offre de référence de Proximus pour le dégroupage (BRUO) ou l'accès *bitstream* (BROBA/WBA VDSL2), les barrières sont moins importantes étant donné qu'un réseau d'accès propre ne doit pas être déployé et que les produits de gros sont disponibles à un prix régulé. Ces produits sont conçus pour aider les opérateurs à gravir l'échelle des investissements. L'accès dégroupé en soi est toutefois moins approprié pour proposer uniquement la téléphonie fixe, mais convient surtout pour proposer des offres groupées avec des services large bande.

291. L'accès voix via une connexion large bande est actuellement principalement concrétisé via des packs *multiple play* qui rencontrent un succès croissant.

Via les offres de gros régulées des câblo-opérateurs

292. La décision du 29 juin 2018 de la CRC concernant l'analyse du marché de la large bande et de la radiodiffusion¹⁵⁰ impose aux câblo-opérateurs l'obligation de

¹⁵⁰ Cf. chapitre 31.2.4 de la décision du 29 juin 2018 concernant le marché de la large bande et de la radiodiffusion.

répondre aux demandes raisonnables d'accès aux mécanismes QoS intégrés dans le protocole DOCSIS nécessaires pour proposer un service téléphonique équivalent (sur le plan de la QoS, de la portée des numéros d'urgence...) à ceux que les câblo-opérateurs peuvent proposer. De par cette obligation, les opérateurs alternatifs ont la possibilité de fournir des services téléphoniques via le réseau des câblo-opérateurs et d'autres services en temps réel, ainsi que des offres *multiple play*, par exemple téléphonie/radiodiffusion/large bande.

293. Cette obligation permet de diminuer la barrière à l'entrée du marché de la large bande et de la téléphonie, une barrière constituée par le fait qu'il est impossible de dupliquer le réseau câblé. Grâce à cette obligation d'accès, les opérateurs alternatifs peuvent fournir directement à leurs clients finals tous les services de téléphonie possibles de manière fiable.
294. Ainsi, ce service d'accès donne plus de contrôle aux opérateurs alternatifs concernant les paramètres de qualité de leurs services.

8.2.2.2. Coûts irrécupérables

295. Les coûts irrécupérables sont des coûts nécessaires à l'entrée sur le marché, mais qui ne peuvent plus être récupérés lorsque l'on quitte celui-ci. Il s'agit d'investissements dans des actifs qui, en cas de sortie du marché, ne peuvent pas être vendus ou de grandes campagnes marketing pour gagner des clients. Les coûts irrécupérables entraînent un risque supérieur lors de l'entrée sur le marché, parce qu'en cas d'échec, ces coûts ne peuvent pas être récupérés. Lorsque le risque est supérieur, l'entrée sur le marché aura lieu moins rapidement.
296. Pour entrer sur le marché, l'opérateur alternatif doit investir dans les éléments de réseau ci-après. Ces investissements sont suffisamment faibles pour ne pas présenter une barrière à l'entrée ou à la migration :

296.1 Les OAL (*OLO Access Line*) nécessaires pour accéder au service *bitstream* et les routeurs nécessaires au client final ; ces investissements sont partagés avec son service d'accès Internet.

296.2 Pour le service téléphonique, un SIP *server* ainsi que des passerelles pour réutiliser son interconnexion TDM SS7.

8.2.2.3. Économies d'échelle et de gamme

297. Le contrôle des prix de gros imposé pour l'accès dégroupé et pour le *bitstream* contribue à ce que les opérateurs alternatifs bénéficient des économies d'échelle des opérateurs puissants.

298. Les investissements initiaux sont modérés (voir ci-dessus) et les offres de référence BROBA et WBA VDSL comportent des coûts raisonnables selon le nombre de clients ; l'IBPT conclut donc que les économies d'échelle sont modérées.
299. En outre, il est possible d'entrer sur le marché avec les coûts fixes modérés et par la suite de passer à un modèle comprenant plus de coûts CAPEX via le *local loop unbundling* afin de bénéficier d'économies d'échelle lorsque l'opérateur obtient une part de marché suffisante, sans devoir supporter de grands coûts fixes tant que la part de marché est modérée.
300. Un opérateur estime que l'IBPT doit reconnaître les barrières à l'expansion des opérateurs alternatifs dans un contexte de regroupement par les opérateurs verticalement intégrés.
301. L'IBPT reconnaît l'évolution vers le regroupement, telle que décrite également au chapitre 6.2.3.1. Dans ce contexte, l'IBPT s'assure justement via la régulation sur les marchés de la large bande et de la radiodiffusion que les produits d'accès de gros soient disponibles pour les concurrents et que les tarifs pour les services large bande de gros soient fixés à un niveau leur permettant de pouvoir concurrencer les opérateurs verticalement intégrés. Dans le cadre des marchés de la large bande et de la radiodiffusion, l'IBPT a adopté une décision d'analyse de marché le 29 juin 2018, imposant aussi bien à Proximus qu'aux câblo-opérateurs des obligations d'accès. Alors que dans la décision précédente concernant le marché de la radiodiffusion, une mesure de contrôle des prix était encore imposée sur la base de l'approche retail minus, les prix de gros doivent à présent être en rapport avec les coûts. Avec ces mesures, la CRC souhaite augmenter les possibilités de concurrence des opérateurs alternatifs et diminuer les barrières à l'expansion pour eux.
302. L'IBPT ne voit pas quelles mesures supplémentaires, spécifiques à l'accès téléphonique, pourraient le cas échéant être imposées dans le cadre du marché étudié ici pour diminuer les barrières à l'expansion des opérateurs alternatifs dans un contexte de regroupement des services de détail. Le principal remède imposé jusqu'à présent sur le marché de l'accès téléphonique était le CS/CPS, qui n'est d'aucune utilité pour fournir des offres groupées (contrairement au dégroupage et au *bitstream*).
303. L'IBPT constate par ailleurs, sur la base du site Internet de cet opérateur, qu'il commercialise déjà aujourd'hui l'accès Internet haut débit et la téléphonie IP (y compris des services de type IPBX). Cet opérateur ne peut donc légitimement pas évoquer l'existence de barrières structurelles à cet égard.

304. Comme déjà discuté aux points 234 et suivants, un opérateur note que la migration vers la VoIP impliquerait des coûts considérables. En ce qui concerne la remarque relative aux coûts de migration vers la VoIP, l'IBPT souhaite indiquer qu'il existe des systèmes sur le marché qui peuvent connecter un PABX classique au réseau VoIP (voir 232.3). L'IBPT rappelle également que la migration vers un réseau basé sur IP a déjà été annoncée depuis longtemps.

8.2.2.4. Intégration verticale

305. Une partie qui est verticalement intégrée peut généralement proposer des services à des coûts relativement plus faibles, parce que cette partie ne doit pas acheter de services. Au lieu de tarifs convenus au niveau commercial, elle peut obtenir des produits en interne au prix d'achat. Une partie verticalement intégrée, comme Proximus, peut donc avoir un avantage vis-à-vis de concurrents qui ne sont pas verticalement intégrés.

306. Les offres de référence régulées (appliquant des tarifs régulés en combinaison avec une obligation de non-discrimination) pour le dégroupage et l'accès *bitstream* ont diminué cette barrière à l'entrée.

307. Les opérateurs alternatifs qui voudraient être actifs sur le marché de l'accès téléphonique par le biais du dégroupage (marché 3a) ou du *bitstream* (marchés 3b1 ou 3b2) ne contrôlent pas la totalité de la chaîne de valeur. Ils sont en effet dépendants de leur fournisseur de gros. Cependant, les obligations de non-discrimination compensent partiellement les avantages de l'intégration verticale (même si un opérateur entièrement intégré conserve des avantages en termes d'efficacité opérationnelle par rapport aux opérateurs non intégrés).

308. Les barrières à l'entrée ont diminué ces dernières années grâce à l'intervention de l'IBPT sur les marchés de gros situés plus en amont (disponibilité de nouveaux produits de gros tels que le *broadband only* sur câble, renforcement des obligations de non-discrimination, réduction de certains tarifs de gros). Très récemment, dans la décision du 29 juin 2018, le tarif de gros pour l'accès au réseau câblé a ainsi été diminué à 20,29 euros par mois pour un accès jusqu'à 150 Mbps et à 30,12 euros pour un accès de plus de 150 Mbps.¹⁵¹

309. De même, la décision de l'IBPT du 8 août 2013 relative au marché des segments terminaux de lignes louées simplifie à nouveau pour le marché non résidentiel le développement d'offres intégrées, comme présenté au point 130, pour des concurrents de Proximus via l'obligation qui incombe à Proximus de proposer des

¹⁵¹ Cf. point 2554 dans la décision du 29 juin 2018.

segments terminaux de la nouvelle génération, basés sur la technologie Ethernet et qui permettent une capacité de transport moins chère (du fait de la plus grande utilisation d'éléments de réseau partagés et de l'économie d'échelle qui en découle).

8.2.2.5. Offre commerciale de Proximus

310. Un opérateur estime que l'arrêt du CS/CPS aura une influence négative sur les possibilités d'offrir une alternative aux clients finals.
311. Comme déjà mentionné au § 173, Proximus a transmis un addenda à l'IBPT dans lequel il explique qu'il continuerait à exécuter, jusque fin 2019, les services CS et CPS aux conditions actuelles et sur une base volontaire, si les marchés 1 et 2 de la recommandation de 2007 étaient dérégulés. L'addenda figure à l'annexe A.
312. De par cet engagement de Proximus de continuer à proposer sur une base volontaire les services CS et CPS, la suppression de l'obligation CPS n'aura pas d'impact à court terme. Selon différents paramètres d'évolution de la demande et d'évolution du réseau, les services CS/CPS commenceront progressivement à disparaître à partir de 2020 pour disparaître complètement en 2022.
313. L'IBPT renvoie à la forte diminution des services CS/CPS et au petit nombre de lignes restantes (voir Figure 14), ce qui montre clairement que la demande à ce niveau est très limitée. La disparition des services CS/CPS aura donc aussi un impact limité à plus long terme.

8.2.2.6. Portabilité des numéros

314. Grâce à l'AR du 24 mars 2009, la portabilité des numéros s'applique à tous les opérateurs. Les utilisateurs finals peuvent ainsi rapidement changer de fournisseur de services téléphoniques, sans trop de tracas. De plus, tous les opérateurs sont à présent obligés de fournir un accès aux services d'urgence. Cela contribue à la diminution des barrières à l'entrée vu que les utilisateurs finals ne doivent plus disposer de deux formes d'accès pour joindre les services d'urgence.
315. En 2017, 322.364 numéros fixes ont été transférés d'un opérateur à un autre, soit 22.473 de plus par rapport à l'année précédente.

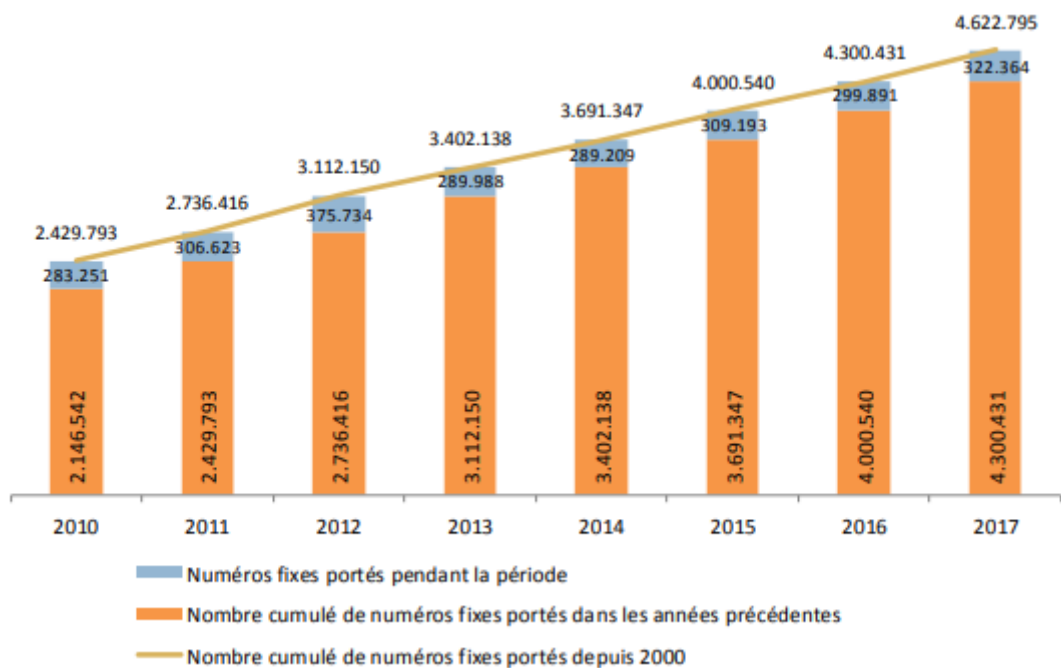


Figure 35 : numéros fixes portés au cours de l'année et nombre total de numéros portés depuis 2000 (source : IBPT, 2018)

8.2.3. Conclusion premier critère

316. Les barrières à l'entrée dépendent fortement de la manière dont l'accès téléphonique est fourni. Cette fourniture est possible via un réseau propre, via les offres de référence de gros (BRUO, BROBA/WBA VDSL2 et FTTH) ou via les offres de référence de gros régulées pour le câble.
317. Ce n'est qu'avec le déploiement d'un réseau propre que des barrières à l'entrée élevées peuvent encore exister. Pour les autres manières d'être actif sur le marché de la téléphonie fixe, les barrières à l'entrée ont diminué ces dernières années, grâce à l'intervention de l'IBPT sur les marchés de gros situés plus en amont.
318. Les offres de référence de Proximus et des câblo-opérateurs (régulées via d'autres décisions) sont surtout appropriées pour proposer des offres groupées avec des services large bande¹⁵². Comme déjà indiqué aux chapitres 6.2.3.1. et 7.2.2., il y a une

¹⁵² Le fait que de telles possibilités diminuent les barrières structurelles est également confirmé par la Commission européenne dans sa note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 23 : « *An alternative operator who seeks access to LLU or bitstream for the purpose of providing retail broadband services can relatively easily expand its offer to telephone services (both access and calls) by utilizing IP technology. In conclusion, the market for fixed narrowband access is no longer characterised by high and non-transitory entry barriers on a Union level.* » Traduction libre : « *Un opérateur alternatif qui souhaite l'accès au dégroupage de la boucle locale ou au bitstream afin de proposer des services large bande de détail peut étendre son offre relativement facilement aux services de téléphonie (tant l'accès que les appels) en utilisant la technologie IP. En conclusion, le marché de l'accès à la bande étroite fixe n'est plus caractérisé par des barrières à l'entrée élevées qui ne sont pas de nature transitoire au niveau de l'Union européenne.* »

tendance claire aux offres groupées. Fin 2017, 86 % des utilisateurs finals avaient déjà acheté l'accès à la téléphonie fixe dans le cadre d'une offre groupée. Cela signifie que pour 86 % du marché, la position dominante de Proximus est mise sous pression par les opérateurs alternatifs qui sont arrivés sur le marché et qui proposent des offres groupées avec la téléphonie fixe. Comme cela ressort du chapitre 6.2.3.1. , cette tendance au regroupement augmente d'année en année, ce qui laisse supposer que celle-ci augmentera encore à l'avenir.

319. L'IBPT estime donc qu'il n'existe pas de barrières à l'entrée élevées qui ne sont pas de nature transitoire pour entrer sur le marché de l'accès pour la téléphone fixe. Il est notamment possible de commercialiser des offres groupées comprenant la téléphonie fixe via les offres de gros existantes (BRUO, BROBA/WBA VDSL 2 et FTTH ou via les offres de référence du câble). Une série d'opérateurs alternatifs proposent effectivement l'accès téléphonique sur la base de ces offres de gros.
320. Les mesures prises par l'IBPT dans sa décision du 29 juin 2018 pour améliorer les conditions de concurrence sur les marchés large bande de gros peut accroître la pression sur la position dominante de Proximus. L'on ne répond donc pas au premier critère du test obligatoire des trois critères afin de pouvoir procéder à la régulation d'un marché concerné.

8.3. DEUXIÈME CRITÈRE : ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE

321. Vu que le premier critère n'a pas été rempli, l'examen du deuxième critère est superflu.¹⁵³

8.4. TROISIÈME CRITÈRE : EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE

322. Vu que le premier critère n'a pas été rempli, l'examen du troisième critère est superflu.

8.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITÈRES

L'IBPT estime que le marché de *l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée* ne répond plus aux trois critères fixés par la Commission européenne pour faire l'objet d'une régulation ex ante.

¹⁵³ Conformément à l'article 2 de la recommandation de 2014 : « *Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux énumérés en annexe, les autorités réglementaires nationales doivent démontrer — et la Commission vérifiera — que les trois critères suivants sont remplis en même temps [...]* »

323. Cette conclusion rejoint l'avis de la Commission européenne qui, dans la recommandation du 9 octobre 2014, estime que les marchés ne devront en principe plus être soumis à une régulation ex ante au niveau européen.

CHAPITRE 9 SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DE L'ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE

9.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES À PROXIMUS

324. Via la décision du 31 janvier 2013, l'IBPT avait imposé les obligations suivantes à Proximus :

Obligation		<i>Décision du 31 janvier 2013</i>	
		<i>1fc(*)</i>	<i>1hc(**)</i>
Obligations de gros			
Sélection et présélection		Pas pour la VoIP	
	Octroi d'un accès et d'une interconnexion	☑	☑
	Non-discrimination	☑	☑
	Transparence	☑	☑
	Séparation comptable	☑	☑
	Contrôle des coûts et calcul du prix de revient	☑	☑
Mesures de détail			
	Prévention de comportements anticoncurrentiels par un contrôle des prix et des obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	☑	☑

Tableau 3 : obligations imposées conformément à la décision du 31 janvier 2013. () faible capacité ; (**) haute capacité*

9.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS

325. Plus haut dans cette décision, l'IBPT a conclu que le marché pertinent de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée ne répondait plus aux trois critères tels que mentionnés dans la recommandation de la Commission européenne de 2014 relative aux marchés pertinents. Il en résulte que ces marchés n'entrent plus en ligne de compte pour une régulation ex ante. Par conséquent, les obligations précédemment imposées à Proximus en tant qu'opérateur puissant sur le marché précité conformément à la décision de l'IBPT du 31 janvier 2013 sont supprimées.

326. Ci-dessous, l'IBPT analyse les objections soulevées par certains opérateurs à l'encontre de la suppression des obligations imposées à Proximus.

327. Le principal remède retiré (CS/CPS) ne permettait pas d'entrer sur le marché de l'accès téléphonique lui-même mais d'entrer sur le marché des services téléphoniques. À l'occasion de la consultation publique, des opérateurs offrant ce type de services ont marqué leur **désaccord avec le fait que l'unmanaged VoIP serait un substitut possible du CS/CPS.**

328. Un opérateur a fait remarquer pendant la phase de consultation que la qualité d'appel avec l'unmanaged VoIP n'était pas du ressort du fournisseur de services.

328.1 Même si cette affirmation est correcte, l'IBPT souhaite tout de même souligner que la qualité est effectivement suffisante pour de très nombreux utilisateurs finals (résidentiels ou non résidentiels), étant donné que certains services *unmanaged* VoIP sont bel et bien populaires, comme SkypeOut ou Skype for Business.

328.2 D'autre part, dans sa décision du 24 septembre 2014, l'IBPT avait conclu (§ 192) que les services vocaux *managed* et *unmanaged* étaient substituables du point de vue de la demande, notamment du fait que les possibilités d'utilisation étaient les mêmes et que l'on ne pouvait pas, a priori et sans élément de preuve, exclure ces services du marché des services téléphoniques au motif que la qualité de réception serait inférieure. Ces constats restent valables aujourd'hui.

328.3 En ce qui concerne plus spécifiquement la qualité attendue par les clients professionnels, l'IBPT souligne le fait qu'il existe une application Skype Entreprise ou Skype for Business permettant l'utilisation du service Skype par les utilisateurs professionnels. Skype est un service *peer-to-peer* qui n'est donc pas inclus dans le marché, mais qui constitue bien un service *unmanaged* sans contrôle de la qualité de la voix. Il constitue donc bien un exemple pertinent pour estimer que cette absence de contrôle n'est pas un obstacle pour offrir une qualité satisfaisant les clients professionnels¹⁵⁴.

329. Le principe de l'échelle des investissements implique que les entrants peuvent étaler leurs investissements dans le temps, leur évitant ainsi d'avoir à supporter immédiatement un coût d'investissement trop important. Lorsqu'ils entrent sur le marché, les nouveaux opérateurs accèdent à un premier niveau d'accès à ce réseau

¹⁵⁴ Beltug (étude de marché conjointe, Marché ICT belge en 2017, 6 février 2017) note : « Fait remarquable, les outils de communication gratuits (Skype, Whatsapp, Facebook Messenger, etc.) sont déjà largement en usage dans le monde des entreprises : 28 % des répondants déclarent que leur entreprise utilise ces outils pour communiquer dans le contexte de l'entreprise. » Synthèse disponible sur [https://www.beltug.be/event/900/5264/Beltug Alert on joint Proximus Telenet Orange market study](https://www.beltug.be/event/900/5264/Beltug%20Alert%20on%20joint%20Proximus%20Telenet%20Orange%20market%20study)
L

existant, qui leur permet d'être actifs sur le marché avec peu d'investissements. Puis, à mesure que leur base de clientèle se développe, ils peuvent accéder à d'autres niveaux d'accès et investir progressivement dans une infrastructure propre. Le principe de l'échelle des investissements n'implique cependant pas que le niveau d'accès le plus bas (en l'occurrence le CS/CPS) doive subsister éternellement. Il peut être remis en question compte tenu des évolutions que connaît le marché. Dans le cas présent, le marché se caractérise par les évolutions majeures suivantes : importance croissante du haut débit, généralisation de la VoIP, convergence technologique, disponibilité d'autres services de gros appropriés. Au regard de ces évolutions, l'IBPT constate que la concurrence se joue de plus en plus sur les marchés de l'accès large bande et que les mesures nécessaires sont imposées à cet effet.

330. Un opérateur n'est pas d'accord avec la levée des obligations CS/CPS, étant donné que **certains services basés sur le CS/CPS (comme les services d'alerte) ne peuvent pas toujours être basés sur la VoIP.**
331. L'IBPT confirme que certains services d'alerte désuets ne peuvent pas fonctionner sur un réseau IP. Les conséquences sur les services d'alerte de l'évolution vers le « tout IP » s'appliquent par ailleurs à tous les opérateurs et pas uniquement aux opérateurs qui utilisent les solutions CS/CPS. Ce problème ne peut cependant pas être résolu par le CS/CPS. Il n'est pas raisonnable d'imposer le maintien d'une technologie ancienne pour conserver des centrales d'alarme non compatibles avec l'évolution technologique des réseaux de télécommunications, d'autant plus que cette évolution et les problèmes potentiels qu'elle engendre sont connus depuis longtemps. L'IBPT répète que l'évolution vers le « tout IP » est déjà connue depuis très longtemps et que celle-ci a été annoncée publiquement à plusieurs reprises (tant par Proximus¹⁵⁵ que dans les décisions de l'IBPT¹⁵⁶). Il faut également noter qu'il existe des systèmes d'alarme communiquant par l'internet haut débit avec l'installation d'une batterie/d'un onduleur pour l'alimentation du modem/routeur.
332. Le fait que le CS/CPS ne soit plus imposé sur une obligation haut débit n'a pas changé depuis la décision du 19 juin 2006. Dans cette décision, l'IBPT n'a pas imposé l'obligation CPS sur l'accès téléphonique VoIP en raison du fait que l'accès

¹⁵⁵ Dans le rapport semestriel de 2009 : https://www.proximus.com/sites/default/files/Documents/Investors/Reports/2009/fr/2009_H1_result_s_full_FR.pdf

¹⁵⁶ Dans le projet de décision concernant les tarifs d'interconnexion (voir le chapitre 5.6) : http://www.ibpt.be/public/files/fr/307/2953_fr_projet_brio_2008-2010_public_fr.pdf et la consultation du Conseil de l'IBPT du 24 septembre 2013 concernant la fermeture des centraux http://www.ibpt.be/public/files/fr/21029/Consultatie_sluiting-centrales_FR.pdf, § 217.

téléphonique VoIP est plus facile à dupliquer que l'accès téléphonique classique.¹⁵⁷ La décision du 31 janvier 2013 l'a confirmé¹⁵⁸.

9.3. PÉRIODE SUIVANT LA DÉRÉGULATION

333. Conformément à l'article 16.3 de la directive Cadre, tel que transposé à l'article 55, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, « *lorsqu'une autorité réglementaire nationale conclut que le marché est effectivement concurrentiel, elle n'impose ni ne maintient l'une quelconque des obligations réglementaires spécifiques visées au paragraphe 2. Dans les cas où des obligations réglementaires sectorielles s'appliquent déjà, elle supprime ces obligations pour les entreprises sur ce marché pertinent. Les parties concernées par cette suppression d'obligations en sont averties dans un délai approprié.* »
334. Plusieurs opérateurs ont demandé pendant la période de consultation de prévoir une (large) période de transition (jusqu'en 2020).
335. Dans un premier temps, l'IBPT estime qu'**il n'existe plus de barrières à l'entrée élevées** sur le marché, il considère qu'il n'est pas nécessaire d'imposer une période de transition après le retrait de la régulation. Ensuite, Proximus s'est engagé à ajouter un addenda¹⁵⁹ à l'offre de référence BRIO, où **Proximus explique qu'il continuera à exécuter, jusqu'au 31 décembre 2019, les services CS et CPS sur une base volontaire aux conditions actuelles**, ce qui peut valoir comme période de transition.¹⁶⁰ Dans ces circonstances, l'IBPT considère qu'il n'est pas nécessaire d'imposer une période de transition après la suppression de la régulation.
336. Selon un opérateur, l'IBPT devrait évaluer l'impact de la dérégulation avant de prendre une décision définitive.
337. L'IBPT souligne à titre principal que le cadre réglementaire ne permet pas le maintien d'une régulation ex ante lorsque les trois critères analysés au Chapitre 8 ne sont plus satisfaits. Dans un tel cas, la régulation ex ante ne peut être éventuellement

¹⁵⁷ Voir la décision groupe téléphonie fixe, 19 juin 2006 <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/analyse-de-marche-cluster-telephonie-fixe-2006/la-definition-des-marches-l-analyse-des-conditions-de-concurrence-l-identification-des-operateurs-puissants-et-la-determination-des-obligations-appropriees-pour-les-marches-du-groupe-telephonie-fixe-les-marches-pertinents-3-6-8-9-et-10>, p. 102

¹⁵⁸ <http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-fixe/analyse-du-marche-d-acces-au-detail-2013/decision-du-31-janvier-2013-concernant-l-analyse-du-marche-1-07-deuxieme-tour>, § 5:33.

¹⁵⁹ La proposition d'addenda figure à l'annexe A.

¹⁶⁰ « *Proximus undertakes to make CPS and CS services available to the customer until 31/12/2019* », p. 3

maintenue que pour une période transitoire limitée. Dans le cas présent, l'IBPT a conclu ci-dessus à l'absence de nécessité d'une période transitoire.

338. L'IBPT souligne par ailleurs que le groupe d'utilisateurs pouvant être affectés par le retrait de la régulation est relativement faible.

338.1 On peut considérer d'une part les clients qui seraient dans l'incapacité d'avoir une connexion haut débit. Le 9 juin 2017, l'IBPT a publié des cartes illustrant la couverture des réseaux fixes à large bande en Belgique. Elles indiquent le taux de ménages qui peuvent être connectés au service d'accès à la large bande dans chaque section de commune, en fonction de différentes vitesses de téléchargement. En Belgique, la couverture large bande pour les vitesses d'au moins 1 Mbps s'élève à 99,9 % ; cette vitesse est suffisante pour proposer la téléphonie.¹⁶¹ Cela signifie que seulement un très petit groupe (0,1 % des ménages belges) pourrait être considéré comme *captive customers* et que 99,9 % des ménages peuvent donc migrer du PSTN à la téléphonie IP. Si Proximus laisse augmenter de manière significative ses prix après 2019, les utilisateurs CPS restants qui habitent dans une zone couverte par la large bande pourront facilement migrer vers des offres alternatives. Le groupe déjà très petit de *captive customers* qui n'ont pas accès à la large bande continuera aussi à diminuer année après année¹⁶². Ces clients ont différentes options. Outre l'accès, ils peuvent également acheter les appels auprès de Proximus ou migrer vers la téléphonie mobile et résilier leur abonnement de téléphonie fixe. Bien que l'accès à la téléphonie mobile n'ait pas été considéré comme suffisamment substituable pour être inclus dans le même marché que l'accès à la téléphonie fixe, on ne peut exclure que certains utilisateurs optent tout de même pour cette solution.

338.2 On peut considérer d'autre part les clients qui sont intéressés uniquement par un accès téléphonique standalone. Un tel accès n'est généralement pas fourni via une connexion haut débit (bien que cela soit techniquement possible, c'est commercialement peu intéressant en termes de rapport coûts/revenus). Ce groupe de clients est déjà très minoritaire aujourd'hui (moins de 14 %) et sa taille est en diminution constante (cf. Figure 11). Au vu de la tendance des dernières années, on peut raisonnablement penser que ce groupe ne représentera plus qu'environ 10 % fin 2018 et entre 5 et

¹⁶¹ <http://www.ibpt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-de-laccs-fixe-a-la-large-bande>. Pour la téléphonie, l'internet bande étroite (> 1 Mbps) est suffisant.

¹⁶² L'évolution des dernières années montre en effet que Proximus et les câblo-opérateurs continuent d'améliorer la couverture de leur réseau.

10 % fin 2019. Ces clients auront la possibilité soit d'opter tout de même pour un accès haut débit, soit d'opter pour la téléphonie mobile.

339. Quand bien même les trois critères seraient remplis et la dominance de Proximus démontrée, il pourrait être en outre disproportionné d'imposer à Proximus de maintenir une technologie obsolète en vue de maintenir à long terme une obligation de fournir le CS/CPS en faveur d'un faible nombre d'utilisateurs potentiellement captifs.
340. La Commission européenne a par ailleurs également indiqué dans son document de travail accompagnant les lignes directrices PSM 2018 que : « *The NRAs should take care that the regulatory approach does not perpetuate a cycle of captivity by continuing regulation of an ever smaller niche market, but rather serves to encourage migration on to modern networks and enables the ultimate switch-off of legacy networks.* »¹⁶³
341. Comme déjà expliqué au point 89, la levée de l'obligation CPS était à estimer très longtemps à l'avance. Étant donné que le CPS n'est pas imposé sur les réseaux large bande (du fait que l'accès téléphonique VoIP est plus facile à dupliquer que l'accès téléphonique classique) et vu l'annonce du *Move to All IP* par Proximus en 2008, les opérateurs en question ont suffisamment pu l'anticiper.

¹⁶³ Lignes directrices PSM 2018, document de travail, p. 19 ; traduction libre : « *Les ARN doivent veiller à ce que l'approche réglementaire ne perpétue pas un cycle de captivité en continuant à réguler un marché de niche toujours plus petit. L'approche doit plutôt servir à encourager la migration vers des réseaux modernes et à finalement déconnecter les réseaux historiques.* »

Partie IV Départ d'appel sur le réseau téléphonique public fixe (marché 2)

CHAPITRE 10 MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL : DÉFINITION DU MARCHÉ PERTINENT

10.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR

342. Le départ d'appel est un service de gros qui consiste, pour un opérateur, à transmettre des appels émis par son client final jusqu'au réseau d'un autre opérateur. Il existe principalement deux formes de services de départ d'appel :
- 342.1 Le **départ d'appel CS/CPS**, un service de gros qu'un opérateur offre à d'autres opérateurs dans le cadre des fonctionnalités de sélection ou de présélection. En Belgique, **seul Proximus** offre ce service, en conséquence de la position dominante qu'il détenait sur le marché de l'accès téléphonique de détail (voir les chapitres précédents).
- 342.2 **Le départ d'appel vers des numéros non géographiques, ou départ d'appel VAS (*Value Added Services*)**, qui permet aux clients d'un opérateur de joindre des numéros non géographiques hébergés par d'autres opérateurs (par exemple, un client Proximus appelle un numéro 0900 d'une entreprise elle-même cliente de Telenet). Ce type de services de départ d'appel est **fourni par tous les opérateurs** qui disposent d'un réseau d'accès à l'utilisateur final, propre ou grâce au dégroupage complet de la boucle locale¹⁶⁴, via l'offre de référence BROBA/WBA VDSL2/FTTH de Proximus (accès *bitstream*) ou via l'offre de gros commerciale sur la base du DSL ou du FTTH. En outre, il est également possible de proposer les services de départ d'appel sur les réseaux câblés via les offres de gros.
343. Le marché du départ d'appel correspond au marché 2 de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 (précédemment le marché 8 de la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003).
344. Dans la dernière version de la recommandation concernant les marchés pertinents, la recommandation du 9 octobre 2014, la Commission européenne n'a plus repris le marché du départ d'appel. Cela signifie qu'un test des trois critères doit être effectué dans le cadre d'une nouvelle analyse de ce marché.
345. La dernière décision de l'IBPT concernant ce marché date du 11 août 2006. Dans cette décision, l'IBPT a défini un marché du départ d'appel **comprenant à la fois le départ dans le cadre des mécanismes de CS/CPS et le départ d'appel vers des numéros non géographiques (0800, 070 090X)** servant de support à des services à

¹⁶⁴ Offre de référence BRUO de Proximus

valeur ajoutée.¹⁶⁵ L'IBPT avait conclu que Belgacom (aujourd'hui : Proximus) détenait une position de puissance significative sur ce marché et, par conséquent, des obligations lui avaient été imposées. Les services régulés sont présentés dans l'offre de référence d'interconnexion régulée BRIO.

346. La figure ci-dessous situe le départ d'appel par rapport aux autres services de la chaîne de valeur.

¹⁶⁵ Dans la décision du 11 août 2006, une obligation pour les services de départ d'appel pour les appels qui utilisent les numéros 0797 d'un opérateur alternatif a également été imposée. Ces numéros ont uniquement été utilisés par les opérateurs alternatifs pour la fourniture de services de détail d'accès à Internet à bas débit. Étant donné qu'il n'y a plus de demande (l'internet bas débit a disparu du marché), ce type de départ d'appel n'existe plus aujourd'hui.

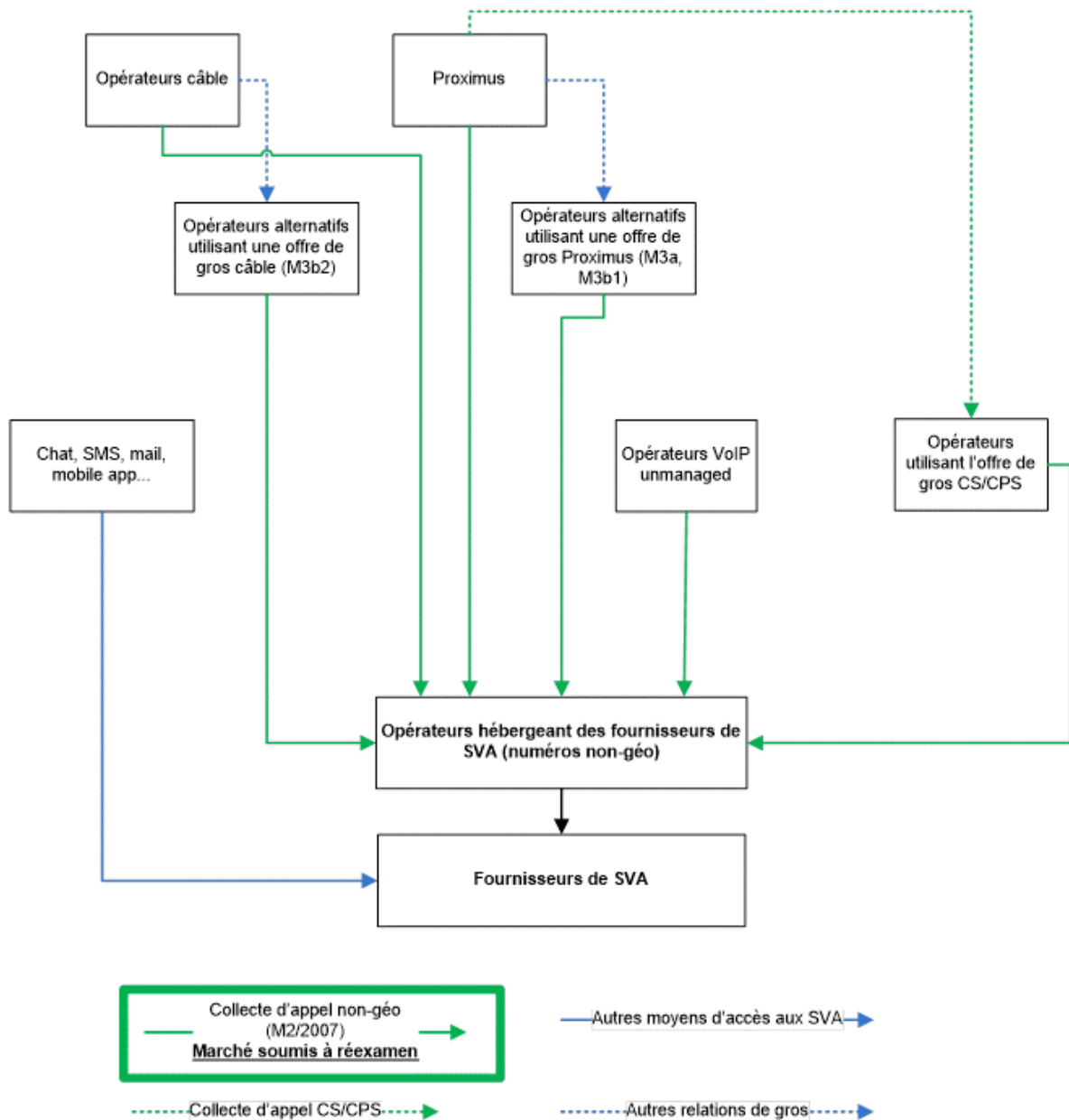


Figure 36 : chaîne de valeur dans le secteur du départ d'appel (IBPT, 2018)

347. Sur cette figure, on peut distinguer les différents moyens d'atteindre des fournisseurs de services à valeur ajoutée :

347.1 D'une part, l'utilisateur peut appeler des numéros non géographiques (0800, 090X...) via différents opérateurs (Proximus, les câblo-opérateurs, les opérateurs alternatifs qui utilisent des offres de gros d'accès local ou d'accès central, les opérateurs VoIP *unmanaged* et les opérateurs CS/CPS). Lorsque cela est nécessaire pour joindre des numéros non géographiques hébergés sur d'autres réseaux, ces opérateurs se fournissent entre eux des services de départ d'appel.

347.2 D'autre part, l'utilisateur peut atteindre les fournisseurs de services à valeur ajoutée par des moyens qui ne font pas appel à des numéros géographiques (chat, SMS, services web...). Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de mettre en œuvre un service de départ d'appel.

Chaîne de valeur des appels VAS

348. Le **départ d'appel VAS** a pour objectif de permettre à un fournisseur de services connecté à un réseau de recevoir les appels de clients connectés à un autre réseau. Le service en gros du départ d'appel VAS consiste donc à ce que l'opérateur de cet autre réseau connecte le client appelant au réseau de l'opérateur du fournisseur de services.
349. Le terme « services à valeur ajoutée » désigne un ensemble de services accessibles par téléphone (fixe ou mobile) et identifiés par des séries spécifiques de numéros non géographiques (070, 0800, 090X). Les services en question vont de la fourniture d'information (bulletin météorologique, bourse...) aux services destinés aux adultes, en passant par les réservations des billets pour des spectacles, des jeux, des services d'information, le télévote, les concours, les quizz etc.
350. À partir de leur téléphone fixe¹⁶⁶, les **utilisateurs finals** composent des numéros non géographiques (070, 0800, 090X) qui octroient l'accès aux services à valeur ajoutée.
351. Les **opérateurs d'accès ou opérateurs de détail** permettent à leurs utilisateurs finals de joindre les services à valeur ajoutée disponibles via le réseau d'autres opérateurs. Ce faisant, ces opérateurs fournissent un service de départ d'appel (également appelé « collecte d'appel » ou *collecting*) au profit de ces autres opérateurs. Comme indiqué ci-dessous, tous les opérateurs fournissent donc des services de départ d'appel.

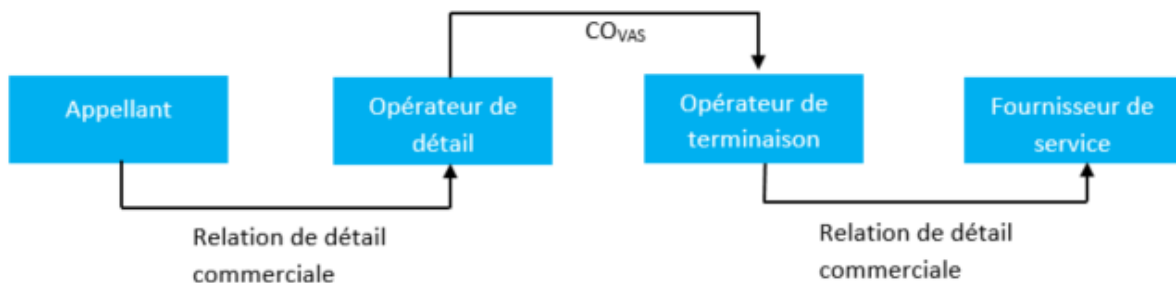


Figure 37 : représentation schématique du service de départ d'appel pour les appels VAS

¹⁶⁶ Ils peuvent également appeler ces numéros avec leur téléphone mobile.

352. Les opérateurs (nommés ci-dessus *terminating operators* dans la représentation schématique) qui hébergent un fournisseur de services sur leur réseau acheminent les appels. Ces *terminating operators* se concurrencent pour héberger des prestataires de services sur leur réseau.
353. Les **fournisseurs de services** sont les prestataires des services à valeur ajoutée. Ceux-ci ont un abonnement de téléphonie avec le fournisseur de plateforme et ont conclu un contrat avec ce dernier concernant la répartition des revenus.
354. L'arrêté royal du 27 avril 2007¹⁶⁷ comprend une série de dispositions concernant la gestion de l'espace de numérotation national. Il détermine quelle finalité certaines séries de numéros peuvent avoir. En ce qui concerne les services payants via des réseaux de communications électroniques, une distinction est faite au niveau du montant maximal qui peut être facturé au client final à cet effet. Les fournisseurs de services déterminent le prix de détail conformément à l'arrêté royal du 27 avril 2007. Cet AR prévoit des prix plafond afin de protéger le consommateur qui appelle des services à valeur ajoutée¹⁶⁸. Ce prix est indiqué « *below the line* »¹⁶⁹ sur la facture que les opérateurs envoient aux utilisateurs finals pour le départ d'appel. Les opérateurs du départ d'appel retiennent une partie du prix de détail perçu, alors que le solde doit être réparti entre les autres acteurs dans la chaîne de valeur (l'opérateur de terminaison d'appel, éventuellement un opérateur de transit, le fournisseur de services).
355. Les numéros de service 0800 se caractérisent par le fait que ce n'est pas l'appelant, mais le destinataire de l'appel (l'utilisateur du numéro 0800, par exemple un helpdesk) qui supporte les coûts. C'est ce que l'on appelle le principe de « *receiving party pays* » (RPP).
356. Il existe d'autres alternatives pour qu'un fournisseur de services puisse être joignable pour un utilisateur final, par exemple via un *chat(bot)* (ou robot conversationnel), un e-mail, ou une app (via mobile). Étant donné que ces alternatives ne consistent pas à appeler des numéros non géographiques, elles ne

¹⁶⁷ Arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

¹⁶⁸ Arrêté royal du 24 mars 2009 modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national

¹⁶⁹ Même si le prix des appels VAS est indiqué sur une facture de l'opérateur pour le départ d'appel, ce n'est pas cet opérateur qui facture ce prix. Sur le plan fiscal, l'opérateur du départ d'appel n'est en effet pas considéré comme l'opérateur qui fournit le service à l'appelant (circulaire n°IR/IV-4/91.638 du 10/11/2009 et la circulaire n°E.T.109.696 du 12/11/2009). Le montant qui doit être payé pour les appels VAS est donc indiqué « *below the line* », indépendamment de l'abonnement et des appels téléphoniques ordinaires.

sont pas considérées dans le cadre de la définition du marché du départ d'appel. Elles seront cependant prises en compte dans le cadre du test des trois critères pour déterminer si le marché du départ d'appel peut faire l'objet d'une régulation ex ante.

10.2. MARCHÉ PERTINENT DE PRODUITS - MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL

10.2.1. Départ d'appel CS/CPS et départ d'appel VAS

357. Le départ d'appel CS/CPS avait pour objectif d'ouvrir à la concurrence le service d'appels téléphoniques pour les abonnés des opérateurs déclarés opérateurs puissants sur le marché de l'accès téléphonique.

358. Il a été constaté dans les précédents chapitres que :

358.1 Le volume d'appel CS/CPS est en diminution constante et ne représente plus qu'une petite partie des appels téléphoniques ;

358.2 Suite à l'évolution technologique, le CS/CPS ne sera plus supporté à partir de 2022.

358.3 Il est possible de recourir à des solutions *VoIP managed* ou *unmanaged* (cette dernière solution convient pour les opérateurs désireux de fournir des services téléphoniques séparément de l'accès) ;

358.4 Étant donné que le marché de l'accès délimité ne satisfait pas au test des trois critères, l'obligation de proposer le CPS est supprimée.

359. [confidentiel].

360. L'IBPT reconnaît que les services de départ d'appel vers les services VAS ne sont pas mentionnés explicitement dans la (note explicative) accompagnant sa recommandation de la Commission européenne concernant les marchés pertinents :

« At wholesale level, call origination is an input which is supplied and purchased in order for alternative operators, who do not acquire a direct access link to the end customer, to be able to provide fixed voice services to end customers. »¹⁷⁰

¹⁷⁰ Traduction libre : « Au niveau de gros, le départ d'appel est un intrant fourni et acheté afin de permettre aux opérateurs alternatifs qui n'acquièrent pas d'accès direct à l'utilisateur final de proposer des services de voix fixe aux clients finals. »

361. L'IBPT note toutefois qu'il s'agit d'une définition générale et que tous les types de services d'appel ne doivent pas nécessaire être repris dans la définition. La recommandation du 9 octobre 2014 indique à l'article 2 : « *Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux énumérés en annexe, les autorités réglementaires nationales doivent démontrer que les trois critères suivants sont remplis en même temps :* » et la Commission vérifiera. En ce qui concerne les services VAS, la vérification des trois critères par l'IBPT mène au constat que le second critère n'est plus rempli (voir la section 11.2.) et ce constat est conforme aux conclusions de la recommandation 2014. En ce qui concerne les services CS/CPS, il s'agit d'un remède précédemment imposé dans le cadre du marché 1 et que la présente décision vise à supprimer (compte tenu de l'absence de barrières à l'entrée sur le marché 1), en prenant en compte une mise à disposition de ce service à titre transitoire offerte par Proximus, jusqu'à la migration complète de sa technologie vers l'IP.
362. Dans ces circonstances et compte tenu du fait qu'une analyse doit être réalisée en adoptant un point de vue prospectif, il n'est pas justifié d'inclure le départ d'appel CS/CPS dans le périmètre du marché susceptible d'être soumis à une régulation ex ante.
363. L'IBPT note par ailleurs que si les services de départ d'appel étaient dérégulés pour les services VAS, cela n'a pas été refusé par la Commission européenne. L'IBPT renvoie par exemple au récent exemple portugais où la Commission européenne n'a fait aucune remarque concernant la dérégulation de services de départ d'appel en faveur de numéros non géographiques¹⁷¹.
364. Selon un opérateur, les numéros 0800 doivent être traités autrement, étant donné qu'ils sont toujours très convoités notamment pour fournir des services de helpdesk. Cet opérateur renvoie à ce sujet aux tarifs de départ d'appel élevés de ces numéros à partir de numéros mobiles, qui constituent un risque de distorsion de la concurrence.
365. L'IBPT renvoie dans ce cadre aux problèmes apparus à la suite de l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 24 mars 2009 modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (1^{er} juillet 2009). De par l'harmonisation des plafonds tarifaires entre les appels fixes et mobiles (au niveau des opérateurs fixes), un certain opérateur menaçait de ne plus transmettre certains appels, étant donné que l'indemnité de gros n'était plus suffisante en raison de l'harmonisation.

¹⁷¹ Décision de la Commission concernant l'affaire PT/2017/2023 : Call origination on the public telephone network provided at a fixed location in Portugal.

366. Une procédure de conciliation a été lancée, dans le cadre de laquelle le collège de conciliation a formulé des recommandations quant au niveau raisonnable du prix pour le départ d'appel VAS. Ces recommandations ont été reprises dans une communication de l'IBPT du 28 juin 2011¹⁷². Depuis lors, l'IBPT n'a plus eu connaissance de problèmes sur ce marché.
367. Un opérateur fait observer que l'IBPT n'a pas fait référence aux problèmes identifiés dans un rapport de l'ORECE concernant le départ d'appel pour les appels VAS.
368. Dans ce rapport¹⁷³, l'ORECE examine certains problèmes susceptibles de se poser lors de la fourniture de services à valeur ajoutée par le biais de numéros spéciaux. Un des problèmes peut être le prix facturé pour le départ d'appel. L'ORECE envisage plusieurs modèles de répartition du prix des appels VAS entre les différents acteurs de la chaîne de valeur. Sans se prononcer catégoriquement, l'ORECE semble marquer une préférence pour un modèle dit « C+S », dans lequel on distingue un montant C pour la communication téléphonique proprement dite et un montant S pour le service à valeur ajoutée. Ce montant C devrait être égal au prix d'un appel standard (vers un numéro géographique). L'IBPT renvoie aux problèmes susmentionnés sur le marché mobile après l'entrée en vigueur de l'AR du 24 mars 2009. Dans sa communication du 28 juin 2011, l'IBPT recommande précisément que le tarif de départ soit composé d'une partie fixe (qui concerne les coûts pour le départ d'appel proprement dits) et d'une partie variable (un pourcentage pour couvrir les coûts spécifiques aux appels VAS : traitement des créances douteuses, service clients, traitement des plaintes). Il recommande aussi de déterminer la partie fixe comme le revenu moyen pour les appels vers des numéros fixes nationaux des clients résidentiels, diminué d'un pourcentage de ristourne. Les recommandations de l'IBPT sont donc cohérentes avec le rapport de l'ORECE et ces recommandations sont précisément celles qui ont permis de résoudre des litiges en matière d'appels VAS par le biais de procédures de conciliation.
369. La suite de cette décision analyse donc encore seulement les services de départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée.

¹⁷² Communication du Conseil de l'IBPT du 28 juin 2011 concernant les appels vers des services à valeur ajoutée depuis des réseaux mobiles.

¹⁷³ ORECE, Report on Special Rate Services (BoR (12) 55, 24 mai 2012).

10.2.2. Substituabilité entre les services de gros de départ d'appel proposés selon différentes méthodes techniques

Substitution du côté de la demande

370. Les services compris dans les marchés gros analysés ici renvoient à des services de transport de trafic proposés par certains opérateurs pour le compte d'autres opérateurs. Conformément au principe de neutralité technologique, les services commerciaux ne sont pas définis selon le mode de production ou la technologie utilisée, mais selon leur fonction et leurs caractéristiques visibles pour l'acheteur.
371. Le fait que le trafic soit, avant d'être fourni sur l'interface d'interconnexion, acheminé de manière commutée ou IP, ne change en effet pas la définition du produit du point de vue de l'acheteur, qui ne peut par ailleurs toujours pas savoir quelle technologie de transport l'opérateur-acheteur du service utilisera.
372. L'IBPT conclut donc à la substituabilité du côté de la demande entre les différentes méthodes techniques pour fournir des services de gros pour le départ d'appel.

Substitution du côté de l'offre

373. Vu la présence de substitution du côté de la demande, l'examen de la substitution du côté de l'offre est superflu.

Conclusion

L'IBPT estime que les offres de départ d'appel appartiennent au même marché pertinent, indépendamment de la technologie utilisée.

10.2.3. Substituabilité entre le départ d'appel et la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

Substitution du côté de la demande

374. Le départ d'appel et la terminaison d'appel utilisent les mêmes ressources du réseau, à savoir le réseau d'un opérateur fixe entre le commutateur de transit (dans le cas d'un réseau PSTN) ou le routeur (dans le cas d'un réseau IP) et l'abonné. Toutefois, les finalités de ces deux services sont diamétralement opposées.

374.1 Le départ d'appel consiste, pour un opérateur, à transmettre vers un numéro non géographique des appels émis par un de ses utilisateurs finals jusqu'au réseau d'un autre opérateur.

374.2 La terminaison d'appel consiste, pour un opérateur, à acheminer un appel téléphonique en provenance d'un autre réseau et destiné à un client de son propre réseau (identifié par un numéro géographique).

375. Un opérateur alternatif ne pourrait ainsi pas substituer un service de départ d'appel par un service de terminaison ou vice versa.
376. Du point de vue de la demande, la substituabilité entre le départ d'appel et la terminaison d'appel sur les réseaux téléphoniques publics est insuffisante pour les inclure dans le même marché pertinent.

Substitution du côté de l'offre

377. Un opérateur d'un réseau téléphonique public fixe A, proposant un service de départ d'appel, qui voudrait concurrencer un opérateur de réseau téléphonique public fixe B sur le marché des services en gros de terminaison d'appel sur le réseau B n'aurait pas d'autre choix que de dupliquer ou de prendre le contrôle et donc de racheter l'opérateur de réseau téléphonique public fixe B. Cette possibilité n'est pas réalisable à court terme et sans investissements conséquents.
378. À l'inverse, l'opérateur d'un réseau téléphonique public fixe B qui propose un service de terminaison d'appel sur son réseau ne pourrait pas proposer de services de gros pour le départ d'appel sur le réseau A.
379. La substituabilité du point de vue de l'offre entre le départ d'appel sur un réseau téléphonique public fixe et la terminaison d'appel sur un autre réseau téléphonique public fixe est inexistante.

Conclusion

L'IBPT considère que le départ d'appel sur le réseau téléphonique public fixe et la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public fixe ne peuvent pas être intégrés dans le même marché pertinent.

10.2.4. Substituabilité entre le départ d'appel et le transit d'appel

380. Les entreprises qui possèdent ou exploitent des réseaux pour fournir des services de téléphonie peuvent créer une interconnexion à des niveaux relativement élevés sur le réseau (en quelques points interconnectés). Dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2007 concernant les marchés pertinents, la Commission européenne indique que les services de départ d'appel « *may also be*

supplied with switching and/or call conveyance services »¹⁷⁴. Cette situation se présente en Belgique. La question de la substituabilité entre le transit et le départ d'appel est donc pertinente.

381. Lors des précédentes analyses de marché, Proximus avait critiqué la délimitation des marchés d'interconnexion fixe. Il considérait que, contrairement à la délimitation adoptée dans l'analyse, le départ et la terminaison d'appel devaient être limités au départ local et à la terminaison locale, c'est-à-dire à partir de/jusqu'à un point d'interconnexion local (LEX).
382. Une telle définition signifierait que l'acheminement entre un LEX et un point local ferait partie du marché du transit d'appel (puisque les définitions des services de départ d'appel, de terminaison d'appel et de transit doivent être cohérentes entre elles).
383. Ci-après, l'IBPT considère le transit comme le service qu'un opérateur B rend à un opérateur A pour acheminer un appel vers le réseau d'un opérateur C, à savoir la définition reprise dans la décision du 15 mars 2011¹⁷⁵. En outre, l'IBPT note que Proximus utilise lui-même cette définition pour ses services de transit d'appel¹⁷⁶.

Substitution du côté de la demande

384. Les services de transit et les services de départ d'appel ont une finalité différente :

384.1 Le service de transit est un service d'interconnexion pour lequel un opérateur B achemine les appels émis depuis un réseau A et terminés sur le réseau d'un opérateur C.

¹⁷⁴ Note explicative accompagnant la recommandation de la Commission de 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 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, p. 26 ; traduction libre : Dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2007 concernant les marchés pertinents, la Commission européenne indique que les services de départ d'appel « *peuvent également être fournis à l'aide de services de commutation et/ou de transit.* »

¹⁷⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2011 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 10, sélectionnés dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 : services de transit sur le réseau téléphonique public fixe. Compte tenu de cette définition, l'IBPT a, le 15 mars 2011, adopté une décision afin de ne plus réguler le marché des services de transit d'appel.

¹⁷⁶ Proximus, Service Plan 109 *Transit Service : OLO to FOLO for basic PSTN/ISDN calls* et Carrier Price List du Service Plan 109.

384.2 Le service de départ d'appel est un service d'interconnexion qui consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à leur remise à un autre réseau.

385. Un opérateur alternatif ne pourrait ainsi pas substituer un service de départ d'appel par un service de transit ou vice versa.
386. Les deux types de services sont par ailleurs tarifés à des niveaux différents. En cas d'augmentation faible mais significative et durable des services de transit, un opérateur ne pourrait pas se satisfaire d'un service de départ seul. De même, en cas d'augmentation faible mais significative et durable du prix des services de départ d'appel, un opérateur ne pourrait pas acheter un service de transit au lieu d'un service de départ. Lorsque l'on achète un service de transit (pour un appel vers un numéro non géographique), il ne faut pas payer uniquement le prix du service de transit, mais aussi le prix du départ d'appel.
387. Du point de vue de la demande, la substituabilité entre les services de départ d'appel et les services de transit est insuffisante pour les inclure dans le même marché pertinent.

Substitution du côté de l'offre

388. Tous les opérateurs auxquels des numéros non géographiques ont été attribués fournissent un service de départ d'appel sur leur réseau aux autres opérateurs. Ces opérateurs disposent de centrales de services et, souvent, d'un réseau de transport longue distance également.
389. Même s'il dispose d'une partie des actifs nécessaires, un opérateur fournissant des services de transit ne pourrait pas, même en cas d'augmentation faible mais non temporaire des prix de départ d'appel, envisager de fournir des services de départ d'appel pour les appels provenant d'autres utilisateurs finals que les siens.
390. Du point de vue de l'offre, la substituabilité entre les services de départ d'appel et les services de transit est insuffisante pour les inclure dans le même marché pertinent.

Conclusion

Les services de transit et les services de départ d'appel ne doivent pas être intégrés dans le même marché pertinent.

10.2.5. Substituabilité entre le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position déterminée et le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position non déterminée

Substitution du côté de la demande

391. À la section 7.2.1.3. , l'IBPT a décrit les raisons pour lesquelles l'accès téléphonique à un réseau fixe et l'accès téléphonique à un réseau mobile constituaient des marchés distincts. Le même constat est valable pour le départ d'appel sur les réseaux fixes et sur les réseaux mobiles.
392. Du point de vue des caractéristiques des produits, un opérateur alternatif ne peut pas obtenir par les services de départ d'appel sur les réseaux téléphoniques fixes la mobilité propre aux offres de départ d'appel disponibles sur les réseaux téléphoniques publics mobiles. Un service de départ d'appel sur un réseau mobile ne peut pas offrir la même qualité de service et la même largeur de bande qu'un service de départ d'appel sur un réseau fixe.
393. La substituabilité du côté de la demande entre le service de départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles et le service de départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics fixes est donc insuffisante pour les inclure dans un même marché pertinent.

Substitution du côté de l'offre

394. Un opérateur de réseau téléphonique public mobile ne pourrait pas fournir un service de départ d'appel en position déterminée sans une adaptation correspondante de ses capacités de production. Par conséquent, il n'existe pas de substituabilité du côté de l'offre.
395. L'IBPT considère que les offres de départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics fixes et les offres de départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles ne peuvent pas être intégrées dans le même marché pertinent.

Conclusion

396. L'IBPT est arrivé à la conclusion que les produits suivants sont des substituts :

Services	Subst.
Les services de gros de départ d'appel proposés selon différentes méthodes techniques	<input checked="" type="checkbox"/>
Substituabilité entre le départ d'appel et la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée	<input type="checkbox"/>

Décision du Conseil de l'IBPT du 7 décembre 2018 relative au marché de détail de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée et au marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée

Substituabilité entre le départ d'appel et le transit d'appel	<input type="checkbox"/>
Substituabilité entre le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position déterminée et le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics en position non déterminée	<input type="checkbox"/>

Tableau 4 : résultat des tests de substituabilité

10.3. DÉLIMITATION GÉOGRAPHIQUE DU MARCHÉ

10.3.1. Introduction

397. Après avoir délimité le marché en termes de produits, il est nécessaire de délimiter le marché du départ d'appel de manière géographique.
398. Selon le document de travail de la Commission accompagnant les lignes directrices PSM 2018, le marché géographique comprend :

« A relevant geographic market comprises an area (i) in which undertakings concerned are involved in the supply and demand of the relevant products or services (as identified in the product market definition), (ii) in which the conditions of competition are similar or sufficiently homogeneous and (iii) which can be distinguished from neighbouring areas in which the prevailing conditions of competition are appreciably different or heterogeneous. »¹⁷⁷

399. Comme l'a expliqué la Commission européenne dans le document de travail de la Commission accompagnant les lignes directrices PSM 2018, les conditions de concurrence au niveau de détail sont le point de départ de l'analyse géographique :

« Although SMP analysis will be carried out at wholesale level, the starting point of any geographic analysis should be the competitive conditions at the retail level. »¹⁷⁸

¹⁷⁷ Commission staff working document accompanying the document Communication from the Commission Guidelines on market analysis and the assessment of significant market power under the EU regulatory framework for electronic communications networks and services, SWD(2018) 124, p. 19. Traduction libre : « Un marché géographique pertinent comprend un territoire (i) où les entreprises en question sont impliquées dans l'offre et la demande des produits ou services pertinents (tels qu'identifiés dans la définition du marché de produits), (ii) où les conditions de concurrence sont semblables ou suffisamment homogènes et (iii) qui peut être distingué des zones frontalières où les conditions de concurrence dominantes sont sensiblement différentes ou hétérogènes. »

¹⁷⁸ Document de travail de la Commission accompagnant les lignes directrices PSM 2018, p. 20. Traduction libre : « Bien que l'analyse PSM soit effectuée au niveau de gros, chaque analyse géographique devrait partir des conditions concurrentielles au niveau de détail. »

400. Dans la décision du 11 août 2006, l'IBPT n'avait pas effectué d'autre segmentation géographique. Les raisons pour lesquelles le marché de l'accès téléphonique était national étaient les suivantes :

- Conditions concurrentielles suffisamment homogènes dans la zone de couverture de Proximus ;
- Dynamique concurrentielle suffisamment homogène ;
- Offres de gros nationales pour le départ d'appel de Proximus ;
- Stratégie commerciale nationale par Proximus.

10.3.2. Analyse du marché géographique

401. Il a été conclu à la section 7.3. que **le marché de l'accès de détail au réseau téléphonique public était de dimension nationale**, pour les principales raisons rappelées ci-dessous :

- Les caractéristiques de produits ne présentent aucune différence géographique.
- En Belgique, une seule entreprise, Proximus, dispose d'un réseau qui couvre l'ensemble du territoire.
- Les offres de gros d'accès local et d'accès central de Proximus et des câblo-opérateurs permettent aux opérateurs alternatifs de proposer des offres de détail sur l'ensemble du territoire.

402. **Ces mêmes éléments plaident également pour la définition d'un marché géographique national pour le marché du départ d'appel.** En effet, les réseaux de téléphonie fixe supportent aussi bien des services téléphoniques de détail (appels vers des numéros géographiques) que des appels des clients de détail vers des numéros non géographiques et des services de gros de départ d'appel.

403. En ce qui concerne les fournisseurs de services qui utilisent des numéros non géographiques, la demande est clairement que ces numéros puissent être **atteints par un maximum d'utilisateurs où qu'ils se trouvent géographiquement.**

404. Sur le plan réglementaire, les dispositions applicables aux services de départ d'appel le sont sur l'ensemble du territoire. **Le plafond tarifaire pour les prix de détail vers des numéros VAS est national**, suite à l'arrêté royal du 24 mars 2009 modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national.

405. L'IBPT observe d'autre part que dans les précédentes décisions d'analyse de marché de la **téléphonie fixe, le marché géographique a toujours été délimité au niveau national.**
406. Une segmentation géographique du marché de gros pour le départ d'appel est enfin **inutilisable dans les autres États membres européens.** Dans les autres pays, le marché est considéré comme national.¹⁷⁹

Conclusion

L'IBPT estime que le marché pertinent de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée a une dimension géographique nationale.

¹⁷⁹ Cullen International, Market Analysis Database, juin 2018.

CHAPITRE 11 TEST DES TROIS CRITÈRES

11.1. INTRODUCTION

407. Lorsqu'une ARN énumère un marché qui n'est pas repris dans la liste des marchés de la recommandation de la Commission européenne relative aux marchés pertinents de 2014, il est approprié, selon cette recommandation, d'examiner les caractéristiques du marché afin de déterminer si celui-ci est susceptible de faire l'objet d'une régulation ex ante. Cet examen se base sur le test des trois critères. Les critères à examiner sont les suivants :
- 407.1 Le premier critère consiste à déterminer si un marché présente des barrières à l'entrée élevées et non provisoires.
- 407.2 Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laissent supposer une évolution vers une situation de concurrence effective.
- 407.3 Le troisième critère concerne la question de savoir si le droit de la concurrence n'est pas suffisant en soi pour aborder les défaillances du marché.
408. Ce n'est que si ces trois critères sont remplis en même temps que le marché entre en considération pour une régulation ex ante.¹⁸⁰ Il suffit donc que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas faire l'objet d'une régulation ex ante.
409. Le marché du départ d'appel a été supprimé de la liste de la recommandation des marchés pertinents entrant en considération pour une régulation ex ante. Cela signifie qu'un test des trois critères doit être effectué dans le cadre d'une nouvelle analyse de ce marché¹⁸¹.
410. Ce chapitre soumet le marché de gros du départ d'appel au test des trois critères. L'IBPT commence son évaluation avec le critère de l'évolution vers la concurrence effective (deuxième critère de la recommandation susmentionnée).

¹⁸⁰ Considérant 17 de la recommandation de 2014 (2014/710/UE).

¹⁸¹ Considérant 22 de la recommandation de 2014 (2014/710/UE).

11.2. ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE

11.2.1. Taille du marché

411. Comme illustré à la Figure 38, le marché de gros du départ d'appel vers les numéros VAS diminue fortement année après année. Entre 2016 et 2017, le nombre d'appels établis vers des numéros VAS et vers des numéros gratuits a diminué de 22 %.

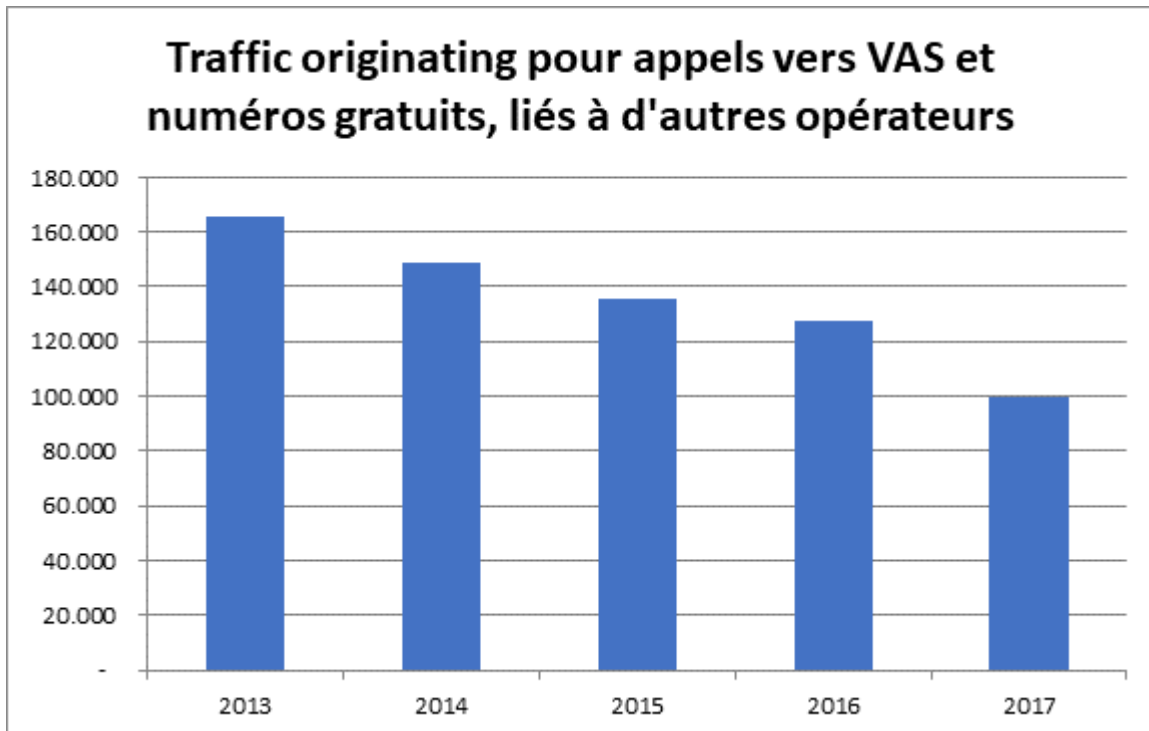


Figure 38 : évolution du marché de gros du départ d'appel vers des services à valeur ajoutée, sans autofourniture, exprimée en milliers de minutes (source : IBPT, 2018)

412. La part des appels non géographiques par rapport au trafic total diminue aussi d'année en année et le nombre de minutes d'appel vers des numéros non géographiques représente encore moins de 5 % du nombre total de minutes d'appel.

11.2.2. Parts de marché

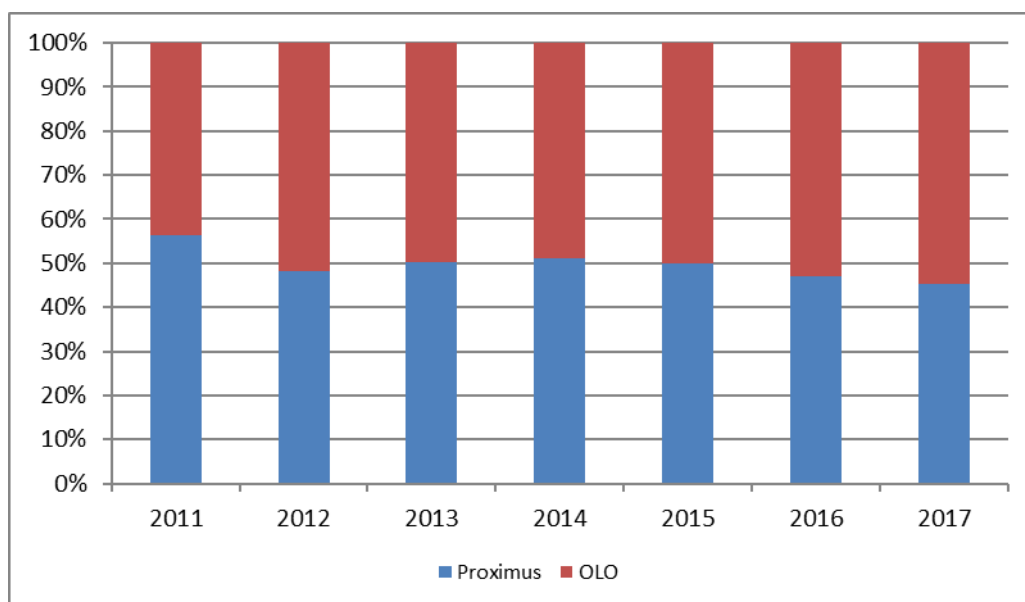


Figure 39 : part de marché de Proximus sur le marché du départ d'appel de gros vers les numéros VAS (source : IBPT, 2018)¹⁸²

413. Au vu de sa part de marché de plus de 40 %, Proximus doit être considéré comme un opérateur dominant. L'IBPT reconnaît que Proximus a toujours une part de marché assez élevée, mais renvoie à la tendance à la baisse des parts de marché de Proximus et à d'autres facteurs qui font que Proximus connaît également une pression de parties qui ne sont pas forcément actives sur le marché.
414. Dans son document de travail accompagnant les lignes directrices PSM 2018, la Commission européenne indique ce qui suit :

« In the recent Article 7 case practice the Commission has recalled that the existence of high market shares (but below 50 %) only means that the operator concerned 'might' have SMP and other factors besides market share need to be relied upon to establish single SMP. »¹⁸³

¹⁸² Les parts de marché de Proximus et des autres prestataires de services de départ d'appel vers des numéros non géographiques fournis par les autres opérateurs de réseau aux autres opérateurs (hors *self supply*).

¹⁸³ Document de travail des lignes directrices PSM 2018, p. 24. Traduction libre : « Dans le récent cas pratique de l'article 7, la Commission a rappelé que l'existence de parts de marché élevées (mais inférieures à 50 %) montre seulement que l'opérateur en question 'pourrait' être PSM et qu'il convient de faire appel à d'autres facteurs que les parts de marché pour déterminer une PSM. »

11.2.3. Contraintes concurrentielles exercées sur le départ d'appel VAS

415. Pour rappel, le départ d'appel VAS a pour objectif de permettre à un fournisseur de services connecté à un réseau de recevoir les appels de clients connectés à un autre réseau. Le service en gros du départ d'appel VAS consiste donc à ce que l'opérateur de cet autre réseau achemine l'appel du client appelant au réseau de l'opérateur du fournisseur de services.
416. Conformément au cadre réglementaire¹⁸⁴, l'IBPT analyse ci-dessous les différentes formes de contraintes concurrentielles qui s'exercent sur le marché du départ d'appel, y compris les contraintes qui s'exercent depuis l'extérieur du marché.
417. **Le fournisseur de services a plusieurs solutions pour recevoir des appels vers ses numéros non géographiques**, parmi lesquelles :
- être hébergé sur un seul réseau, qui achètera le départ aux autres réseaux ;
 - être accessible *on-net* sur plusieurs réseaux pour restreindre au maximum l'utilisation du départ et la terminaison de deux opérateurs¹⁸⁵ ; le numéro est attribué à un seul réseau, mais tout autre réseau peut acheminer l'appel sur une connexion *on-net* avec ce numéro si le détenteur de ce numéro le demande ;
 - étant donné le coût d'une connexion à plusieurs réseaux, le fournisseur de services peut partager ce coût en souscrivant aux services d'un intermédiaire qui possède une passerelle connectée à plusieurs réseaux, voire à des réseaux étrangers, et lui transfèrera les appels via une infrastructure IP (exemple : *IP Modus*) ;
418. À la section précédente, il a été constaté que la part des appels VAS collectée par Proximus était en diminution constante. Cette diminution témoigne d'une pression concurrentielle exercée par les autres opérateurs qui collectent des appels VAS.
419. Une autre explication de la diminution du volume des appels VAS et de la part de marché de Proximus est que de plus en plus de services précédemment proposés via des numéros non géographiques sont **à présent également proposés via Internet (entre autres des robots conversationnels) ou des services SMS (premium)**.

¹⁸⁴ Recommandation de 2014 (et note explicative l'accompagnant) et document de travail de la Commission pour les lignes directrices PSM 2018, p. 7.

¹⁸⁵ Cela devient plus facile avec les connexions *managed* VoIP, moins onéreuses que les connexions ISDN.

L'on peut penser, par exemple, aux services d'information (bulletin météorologique, bourse...) ou aux services destinés aux adultes. L'avantage des services via Internet et SMS est que des systèmes automatiques peuvent être déployés, ce qui signifie que l'on peut épargner des frais de personnel (importants) pour répondre aux appels.

420. La diminution du nombre d'appels VAS en faveur des autres canaux montre donc que la pression concurrentielle des canaux alternatifs est effective et non purement théorique.
421. Un robot conversationnel (*chatbot* ou *bot*) est un interlocuteur automatisé qui fournit des réponses. De plus en plus d'entreprises y ont recours pour soutenir leurs conversations avec les consommateurs. En raison de son caractère automatisé, un robot conversationnel représente une alternative bon marché pour répondre aux questions simples. Les robots conversationnels peuvent par exemple être utilisés comme service clientèle. Les meilleurs robots conversationnels peuvent offrir des communications personnalisées et interactives qui donnent l'impression de discuter avec un collaborateur du helpdesk ou un vendeur, mais à une échelle bien plus importante et moins onéreuse que les call centers. En outre, les robots sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et ne connaissent pas de files d'attente.
422. Il ressort du *Global CX Benchmarking Rapport*¹⁸⁶ de Dimension Data (2017), qui a interrogé 1351 entreprises de 80 pays, que 4,2 % des entreprises belges y ont déjà recours, alors que 29 % d'entre elles souhaitent introduire des robots dans les deux prochaines années. Des entreprises comme Ethias, vacature.com, l'INAMI, Truvo et IKEA les utilisent déjà. Selon certains observateurs, d'ici 2020, les robots conversationnels assureront 85 % des interactions avec les clients.¹⁸⁷
423. En raison de l'arrivée de l'internet, **certains services sont disponibles gratuitement sur la toile** et occupent en partie la place de services précédemment proposés par des fournisseurs de services via des numéros payants.
424. De même, **l'accès à l'internet mobile** permet aux utilisateurs d'accéder directement à ces informations limitées sur Internet et de ne plus devoir faire appel à certains services téléphoniques à valeur ajoutée. L'importance de ce marché diminue ainsi systématiquement.

¹⁸⁶ <https://dimensiondatacx.com/executive-summary/>

¹⁸⁷ M. McQueen, *How to Prepare Now for What's Next: A Guide to Thriving in an Age of Disruption*, John Wiley & Sons, 2018, p.29.

425. Le rétrécissement du marché peut donc être vu comme un signal d'évolution du marché vers une situation de concurrence effective de par la concurrence de formes de communication alternatives.
426. Selon un opérateur, l'IBPT devrait réaliser une analyse complète de la substituabilité pour juger si les SMS ou applications pour *smartphones* (et Internet en général) font partie ou non du même marché.
427. L'IBPT n'approuve pas ce point de vue. La note explicative accompagnant la recommandation de 2014 renvoie notamment au fait que, dans le cadre de l'analyse du deuxième critère (évolution vers une concurrence effective), la pression concurrentielle ne doit pas nécessairement venir d'opérateurs qui se trouvent actuellement sur le marché :

« Market dynamics may also be changed by technological developments or by the convergence of products and markets. The presence of infrastructures that are based on different technologies but that offer products that are substitutable for end customers can also alter competitive dynamics across the supply chain, including competition on price, choice and quality. Indeed, competitive pressures on operators need not necessarily derive from other comparable operators, but may be exercised by undertakings (such as those that are currently referred to as over-the-top players) that, while adopting different business models, are able to supply products that can be regarded as an alternative by end users. Indeed, in innovationdriven markets competitive constraints often come from innovative threats from potential competitors that are not currently in the market, and dynamic or longer-term competition can take place among firms that are, from a static perspective, not necessarily competitors in an existing market. »¹⁸⁸

¹⁸⁸ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 10. Traduction libre : « La dynamique du marché peut également changer en raison d'évolutions technologiques ou de la convergence de produits et de marchés.

La présence d'infrastructures basées sur des technologies différentes mais qui proposent des produits substituables pour le client final peut également changer la dynamique concurrentielle dans la chaîne d'approvisionnement, y compris la concurrence au niveau des prix, du choix et de la qualité.

La pression concurrentielle sur les opérateurs ne doit en effet pas forcément provenir d'autres opérateurs comparables mais peut également être exercée par des entreprises (comme celles désignées actuellement comme les acteurs 'over the top') qui, en adoptant différents modèles commerciaux, sont en mesure de fournir des produits qui peuvent être considérés comme une alternative par les utilisateurs finals.

Sur les marchés stimulés par l'innovation, la pression concurrentielle provient en effet d'innovations menaçantes de concurrents potentiels, qui ne se trouvent pas sur le marché actuellement, et la concurrence dynamique ou à plus long terme peut apparaître entre des entreprises qui, d'un point de vue statique, ne sont pas forcément concurrentes sur un marché existant. »

428. Comme indiqué par la Commission dans sa recommandation de 2014, le régulateur doit, en déterminant les limites du marché et la puissance du marché, regarder l'ensemble de la situation et ne pas se limiter aux réseaux de communications électroniques :

« Lors de l'analyse des limites des marchés de gros pertinents correspondants et de la puissance qui s'y exerce afin de déterminer si ces marchés sont effectivement concurrentiels, il conviendrait de prendre en compte les pressions concurrentielles directes et indirectes, que ces pressions résultent de réseaux de communications électroniques, de services de communications électroniques ou de tout autre type de services ou d'applications, qui soit comparable du point de vue de l'utilisateur final. »¹⁸⁹

429. Via la **téléphonie mobile** aussi, il y a suffisamment de possibilités pour atteindre des services VAS. Avec une couverture quasi nationale et un taux d'adoption des cartes SIM mobiles supérieur à 100 % (à savoir 105 %)¹⁹⁰, l'IBPT estime qu'il y a toujours des solutions pour que les fournisseurs de services migrent vers des alternatives en cas d'augmentation significative des prix du service de départ d'appel vers des services VAS, et ce, sans investissement conséquent.

430. La Commission européenne a également indiqué dans sa note explicative accompagnant la recommandation de 2014 que la pression des services mobiles devait également être prise en compte dans le cadre du test des trois critères :

« The access services provided over leased lines and mobile services are considered to be outside such defined relevant market; nevertheless the impact especially of the mobile services should be considered by the NRAs at the stage of the three criteria or SMP assessment, as well as (alternatively) in the assessment of the appropriate remedies. »¹⁹¹

431. Un fournisseur de services a donc plusieurs options pour être joignable par le client final. Il y a notamment des exemples où le service de départ d'appel est superflu, étant donné que l'utilisateur final et le fournisseur de services peuvent directement

¹⁸⁹ Recommandation de la Commission européenne de 2014, considérant 10.

¹⁹⁰ http://www.ibpt.be/public/files/fr/22524/2017_Statistisch-verslag_fr.pdf, voir la figure 32.

¹⁹¹ Note explicative accompagnant la recommandation de 2014, p. 48. Traduction libre : « Les services d'accès fournis sur des lignes louées et les services mobiles sont considérés comme ne relevant pas du marché pertinent défini ; néanmoins, l'impact des services mobiles en particulier devrait être considéré par les ARN au stade des trois critères ou de l'évaluation de la PSM, ainsi qu'au niveau de l'évaluation des mesures correctrices appropriées (alternativement). »

communiquer ensemble via Internet¹⁹². La diminution de la demande et la diminution de la part de marché de Proximus peuvent donc s'expliquer par un déplacement des appels de téléphonie fixe vers d'autres manières de joindre des services à valeur ajoutée.

11.2.4. Offre commerciale de Proximus

432. Proximus a volontairement proposé d'ajouter un addenda¹⁹³ à son offre de référence, où il explique qu'il continuera à exécuter, jusqu'au 31 décembre 2019, les services de départ d'appel pour les services à valeur ajoutée sur une base volontaire aux mêmes conditions, ce qui peut valoir comme période de transition.¹⁹⁴

11.2.5. Décision concernant l'évolution vers une situation de concurrence effective

433. L'IBPT constate que le marché des services de départ d'appel fixe vers des services à valeur ajoutée diminue fortement en importance et évolue vers une situation où, sur le marché en aval, il y a suffisamment d'alternatives disponibles, comme les robots conversationnels, les services Internet et les SMS premium.

11.3. BARRIÈRES À L'ENTRÉE

434. Étant donné que le critère « Évolution vers une situation de concurrence effective » n'est pas rempli, l'analyse de ce critère est superflue.
435. Selon un opérateur, ce critère des barrières à l'entrée élevées est effectivement rempli et l'IBPT doit donc évaluer les deux autres critères.
436. Comme indiqué dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014¹⁹⁵, les ARN doivent uniquement réguler les marchés qui **répondent en même temps aux trois critères :**

« In this respect, the Recommendation provides that NRAs should only regulate markets which differ from those identified in this Recommendation where this is

¹⁹² Le paiement se fait alors par exemple via une carte de crédit.

¹⁹³ La proposition d'addenda figure à l'annexe A

¹⁹⁴ « Proximus s'engage à mettre des services d'accès aux services particuliers à valeur ajoutée des opérateurs à la disposition du client jusqu'au 31/12/2019 », p. 3 (traduction libre)

¹⁹⁵ Voir la p. 10 de la note explicative accompagnant la recommandation de 2014

justified by national circumstances in the sense that the three cumulative criteria referred to in point 2 of this Recommendation are met. »¹⁹⁶

437. L'IBPT n'approuve donc pas cette remarque. Il suffit en effet qu'un seul des trois critères ne soit pas rempli pour qu'il ne soit pas nécessaire d'examiner les deux autres critères. Étant donné que le second critère prévu par la recommandation de 2014 n'est pas rempli, il n'est pas nécessaire d'examiner les premier et troisième critères visés par cette recommandation.

11.4. EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE

438. Vu que le deuxième critère n'a pas été rempli, l'examen du troisième critère est superflu.

11.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITÈRES

L'IBPT estime que le marché du *départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée* ne répond plus aux trois critères fixés par la Commission européenne pour faire l'objet d'une régulation ex ante.

439. Cette conclusion rejoint l'avis de la Commission européenne qui, dans la recommandation du 9 octobre 2014, estime que ce marché ne devra plus, en principe, être soumis à une régulation ex ante au niveau européen.

¹⁹⁶ Traduction libre : « À cet égard, la recommandation prévoit que les ARN devraient uniquement réguler les marchés qui diffèrent de ceux identifiés dans cette recommandation lorsque les circonstances nationales le justifient au sens où les trois critères visés au point 2 de cette recommandation sont remplis cumulativement. »

CHAPITRE 12 SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL

12.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES À PROXIMUS

Mesures correctrices disponibles dans la loi sur les communications électroniques	Mesures correctrices imposées dans le cadre de la décision du 11 août 2006
Accès et interconnexion pour le départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée	Oui
Non-discrimination	Oui
Transparence, y compris la publication d'une offre de référence	Oui
Séparation comptable	Oui
Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	Oui

Tableau 5 : obligations imposées conformément à la décision du 11 août 2006

12.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS

440. L'IBPT a conclu plus haut dans la présente décision que le marché pertinent des services de départ d'appel pour la fourniture de services à valeur ajoutée sur le réseau téléphonique ne satisfait plus à l'ensemble des trois critères et, par conséquent, que ce marché n'entre plus en considération pour une régulation ex ante. Par conséquent, les obligations précédemment imposées à Proximus en tant qu'opérateur puissant sur le marché précité conformément à la décision de l'IBPT du 11 août 2006 sont supprimées.
441. En outre, l'IBPT note que l'utilisateur final ne peut pas être lésé grâce à l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national étant donné qu'il fixe des plafonds tarifaires (vis-à-vis des utilisateurs finals).

12.3. PÉRIODE SUIVANT LA DÉRÉGULATION

442. Conformément à l'article 16.3 de la directive Cadre, tel que transposé à l'article 55, § 2, de la loi 13 juin 2005, « lorsqu'une autorité réglementaire nationale conclut que le marché est effectivement concurrentiel, elle n'impose ni ne maintient l'une

quelconque des obligations réglementaires spécifiques visées au paragraphe 2. Dans les cas où des obligations réglementaires sectorielles s'appliquent déjà, elle supprime ces obligations pour les entreprises sur ce marché pertinent. Les parties concernées par cette suppression d'obligations en sont averties dans un délai approprié. »

443. L'IBPT a conclu ci-dessus que le marché du départ d'appel vers des services à valeur ajoutée évoluait vers une situation de concurrence effective.
444. Proximus a volontairement proposé d'ajouter un addenda¹⁹⁷ à son offre de référence, où il explique qu'il continuera à exécuter, jusqu'au 31 décembre 2019, les services de départ d'appel pour les services à valeur ajoutée sur une base volontaire aux mêmes conditions, ce qui peut valoir comme période de transition.¹⁹⁸
445. Pour ces raisons, l'IBPT considère qu'il n'est pas nécessaire d'imposer une période de transition après la suppression de la régulation.
446. Un opérateur s'inquiète du fait qu'une fois que le marché sera dérégulé, Proximus puisse adapter d'une part sa structure tarifaire du départ d'appel VAS et d'autre part ses prix de gros en fonction de l'inflation. Cela signifie que Proximus pourrait avantager son propre département de détail.
447. L'IBPT souligne à titre principal que le cadre réglementaire ne permet pas le maintien d'une régulation ex ante lorsque les trois critères analysés au Chapitre 8 ne sont plus satisfaits. Dans un tel cas, la régulation ex ante ne peut être éventuellement maintenue que pour une période transitoire limitée. Dans le cas présent, l'IBPT a conclu ci-dessus à l'absence de nécessité d'une période transitoire.
448. L'IBPT renvoie également aux nouvelles possibilités proposées par le cadre réglementaire pour résoudre d'éventuels problèmes.

Procédure de conciliation

449. L'article 14, § 1^{er}, 4^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT prévoit que l'IBPT puisse formuler des propositions tendant à concilier les parties dans un délai d'un mois.
450. Une telle procédure de conciliation a été utilisée pour traiter les litiges concernant les numéros VAS provenant d'opérateurs mobiles. Les litiges portaient sur le partage

¹⁹⁷ La proposition d'addenda figure à l'annexe A

¹⁹⁸ « *Proximus s'engage à mettre des services d'accès aux services particuliers à valeur ajoutée des opérateurs à la disposition du client jusqu'au 31/12/2019* », p. 3 (traduction libre)

des revenus des appels VAS entre les opérateurs mobiles (qui fournissent un « départ d'appel mobile ») et les opérateurs fixes (qui terminent les appels en provenance du réseau mobile et hébergent les fournisseurs de services à valeur ajoutée). Le collège de conciliation a formulé des recommandations quant au niveau raisonnable du prix du départ d'appel VAS. Ces recommandations ont été reprises dans une communication de l'IBPT du 28 juin 2011¹⁹⁹. Plusieurs procédures de conciliation ont été menées à bonne fin en appliquant les principes contenus dans ces recommandations.

Règlement des litiges

451. L'article 14, § 1^{er}, 4^o/1 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT prévoit qu'en cas de litige entre fournisseurs de réseaux, de services ou d'équipements de télécommunications ou en cas de litige entre des prestataires de services postaux, ou en cas de litige entre les fournisseurs de services ou de réseaux de communications électroniques ou de fournisseurs de services de médias audiovisuels visés par la loi du 30 mars 1995 sur les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT peut prendre une décision administrative.

Régulation symétrique

452. Sur la base de l'article 51 de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT pourrait intervenir de sa propre initiative afin, si nécessaire, de garantir des connexions de bout en bout ou une interopérabilité des services. L'IBPT peut à cet effet imposer les obligations qu'il estime adéquates concernant l'accès à fournir, ce qui implique dans les cas le justifiant également l'obligation pour les opérateurs d'assurer l'interconnexion de leurs réseaux là où elle n'est pas encore réalisée. Plus spécifiquement en ce qui concerne l'accès aux numéros non géographiques, cet article prévoit en outre : « *Lorsque cela est techniquement et économiquement réalisable [...], l'Institut peut toujours et de sa propre initiative, imposer des obligations aux opérateurs de manière à :*

1° rendre accessibles aux utilisateurs finals les services utilisant des numéros non géographiques au sein de la Communauté européenne. »

453. Si l'interconnexion devait être compromise dans le cadre de l'accès aux numéros VAS (par exemple à cause de ciseaux tarifaires), il existe donc une possibilité pour l'IBPT d'intervenir.

¹⁹⁹<https://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/telephonie-mobile/divers-implementation/communication-du-28-juin-2011-concernant-les-appels-vas-au-depart-des-reseaux-mobiles>

454. Par ailleurs, la CJUE a confirmé²⁰⁰ que les régulateurs ont le pouvoir, au titre de l'article 28 de la directive Service universel (transposé à l'article 51, § 4, LCE²⁰¹), d'imposer des obligations tarifaires à des opérateurs ne disposant pas d'une position significative sur le marché (sans avoir effectué une analyse de marché préalable), mais qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals, afin de garantir l'accès des utilisateurs finals aux numéros spéciaux. Conformément au cadre réglementaire, les mesures adoptées doivent être objectives, transparentes, proportionnées, non discriminatoires, fondées sur la nature du problème constaté et justifiées au regard des objectifs énoncés à l'article 8 de la directive Cadre.
455. L'IBPT continuera à suivre l'évolution sur ces marchés pour pouvoir, le cas échéant, intervenir si la situation changeait.

²⁰⁰ CJUE, affaire C-85/14, arrêt du 17 septembre 2015.

²⁰¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Partie V Dispositions finales

CHAPITRE 13 ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE DE VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION, RECOURS ET SIGNATURE

13.1. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION

13.1.1. Entrée en vigueur

456. La présente décision entre en vigueur le premier jour du deuxième mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT.
457. À la date d'entrée en vigueur, la présente décision abroge d'une part la décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2006 concernant le départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée et d'autre part la décision de l'IBPT du 31 janvier 2013 concernant l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée.

13.1.2. Durée de validité de la présente décision

458. Compte tenu de de la conclusion à laquelle l'IBPT est arrivé dans le cadre de la présente décision, soit la suppression des obligations qui pesaient sur Proximus ce qui concerne les marchés de départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée et sur le marché du 31 janvier 2013 concernant l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée, il n'est pas nécessaire de déterminer la durée de validité de la présente décision.

13.2. VOIES DE RECOURS

459. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
460. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute

partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

13.3. SIGNATURES

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

ANNEXE A : ADDENDA

ADDENDA À L'OFFRE DE RÉFÉRENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES CS/CPS



CPS and CS services

Addendum n°21 to the Proximus Reference Interconnect Offer (BRIO) valid as from

XX/XX/20XX

Date: XX/XX/20XX
Sensitivity: Unrestricted

proximus



Table of contents

Table of contents.....	2
1. Introduction.....	3
2. Adaptation of Section 4.1.....	3
3. Other conditions.....	4

1. Introduction

The BRIO in its section 4 (Collecting Access Services) describes the way in which Proximus offers Collecting Access Services to the Operator and more specifically Carrier Pre-Selection (CPS) and Carrier Selection (CS). In section 16.3 of the BRIO the pricing conditions for these services are presented.

The conditions in BRIO relating to these services have been amended several times through these Addenda:

- Addendum N°4: CPS tariffs (valid as from 01/09/06)
- Addendum N°5: CPS scope (valid as from 02/10/06)
- Addendum N°8: Terminating and collecting tariffs (valid as from 01/06/07)
- Addendum N°12: CPS service (valid as from 01/11/08)
- Addendum N°13: CPS tariffs (valid as from 01/01/09)

The present Addendum to the BRIO concerns a voluntary offer of Proximus to maintain the CPS and CS Services after deregulation under specific conditions described in this Addendum. This Addendum is formulated as a voluntary undertaken by Proximus that would be applicable in the event of deregulation of the relevant markets of fixed acces for voice telephony and collecting access services.

The sections of the BRIO, which are impacted by this Addendum are indicated in the subsequent paragraphs.

2. Adaptation of Section 4.1

Section “4.1 General” of the BRIO is to be completed by the following text:

The Collecting Access Services are not available from Voice over Broadband.

Services availability period

Proximus undertakes to make CPS and CS Services available to the Customer until 31/12/2019.

In the period from 01/01/2020 to 31/12/2022, Proximus undertakes to make CPS and CS Services available to the Operator, unless the following exceptions:

(a) in case the underlying classic PSTN, ISDN and PRA technology, supporting CPS and CS services, disappears for the end-user because of the evolution of the Proximus network infrastructure or because of the Proximus-initiated migration to Voice over Broadband technology.

or

(b) in case of important changes of economic balance where the provision of the CPS and CS Services generates for Proximus an important financial one time cost required to



guarantee the continuity of the services, higher than 20% of the revenue generated in the coming year for Proximus according to the applicable tariffs.

or

(c) in case of significant decrease of the volume of CPS lines under on average 50 000 installed CPS lines per month over the previous semester

or

(d) in case of significant decrease of the volume of collecting traffic minutes to less than on average 1.000.000 minutes per month over the previous semester.

Proximus undertakes to stop completely the CPS and CS Services at 31/12/2022.

Proximus undertakes to send to the Operator a prior written termination notice of six months before terminating the CPS and CS Services.

Prices

The prices detailed in article § 16.3 can be subject to the following pricing adjustment:

Proximus reserves its right to adjust the prices at the beginning of every new calendar year in accordance with the consumption index of FoD Economy and the following price adjustment formula:

$$P1 = PO \times (S1/S0)$$

whereby

P1 = is the new Price applicable from January

PO = the Price applicable in December of the previous year (i.e. Price last applied)

S0 = consumption index FOD Economy of (1) either the month of December preceding the entry into force of the BIPT regulatory decision that deregulates CPS and CS services, in case of the first indexation of the price, (2) or the month prior to the last indexation of the price, depending on which of these events last took place.

S1 = consumption index FOD Economy of the month of December preceding the indexation applied in January.

3. **Other conditions**

All other terms and conditions of the BRIO including its Annexes as amended remain unchanged and in full force and effect until the termination of the offer.

Except as otherwise provided in this Addendum, this Addendum represents the entire agreement on the subject matter covered by this Addendum.



Any complaint concerning the validity, the interpretation or the performance of this offer can be submitted to the BIPT in its general competence as mediator of the market for electronic communications, as set out in article 14§1, 4° of the Law of 17th January 2003.

ADDENDA À L'OFFRE DE RÉFÉRENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE



Access Service to particular Value Added Services of the Operator

Addendum n°XX to the Proximus Reference Interconnect Offer (BRIO) valid as from

XX/XX/20XX

Date: XX/XX/20XX

Sensitivity **Unrestricted**

proximus



Table of contents

Table of contents.....	2
1. Introduction.....	3
2. Adaptation of Section 16.4.....	3
3. Other conditions.....	8

1. Introduction

The BRIO in its section 5 (*Access Service for Calls to particular Value Added Services of the Operator*) describes the way in which Proximus offers access to Freephone, Split Charging, Premium Rate, Infokiosk and Universal Number Services of the Operator and conveyed from the Proximus network termination point at which the Call was originated to the Access Point chosen by the Operator. In section 16.4 of the BRIO the pricing conditions for these services are presented.

The conditions in the BRIO relating to these services have been amended several times through these Addenda:

Addendum N°1: Access Service to particular Value Added Services of the Operator (valid as from 01/03/2006)

Addendum N°11: Access Service to particular Value Added Services of the Operator (valid as from 01/04/2008)

Addendum N°19: Split Charging Number Services (valid as from 01/04/2012)

The present Addendum to the BRIO concerns a voluntary offer of Proximus on the price evolution of these Access Services during a period after deregulation. This Addendum is formulated as a voluntary undertaking by Proximus that would be applicable in the event of deregulation of the relevant market of access to the public telephony network on a fixed location for non-private users.

The sections of the BRIO, which are impacted by this Addendum are indicated in the subsequent paragraphs.

2. Adaptation of Section 16.4

Section 16.4 of the BRIO is amended and completed as follows:

16.4.1 Freephone and 116xxx numbers of the Operator

From an ordinary network termination point:

Tariffs in eurocents				
Type of Call	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak/min	Duration Off-Peak/min
Intra Access Area	1,685	0,884	0,959	0,503
Extra Access Area	1,811	0,950	1,164	0,611

16.4.2 Premium rate, Infokiosk and Universal Number numbers of the Operator

Sections 16.4.2.2 to 16.4.2.6 are replaced with currently applied tariffs (price applicable since 01/05/2010 following the VAT circulaire E.T.109.696 (AOIF Nr. 50/2009) of 12/11/2009).

16.4.2 Calls to OLO Premium Rate Numbers (090X) and OLO Universal Numbers (070)

The tariff is composed of 2 parts, a Transport rate and a Money Transfer rate, that are listed below.

Transport rate

Tariffs in eurocents	National			
PQ	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak/min	Duration Off-Peak/min
090x/070	1,685	0,884	0,959	0,503

Calls to 090X numbers should be disconnected after 10 minutes for number ranges where a retail price per minute is applicable. After the 10th minute, Transport fee as defined in the below table will be applied

Tariffs in eurocents	National			
PQ	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak/min	Duration Off-Peak/min
090x	0,000	0,000	3,476	3,121

Money Transfer rates

For *calls to 070, 0900, 0902, 0903, 0904, 0906 and 0907 numbers* the money transfer rates are calculated according to the following formula:

Set-up tariff (eurocent per call) = 0 eurocent per call

Duration tariff (eurocent per minute)

= 0,560 eurocent per minute + 8,264 % of the retail tariff per minute VAT inclusive (eurocent)

Taking into account the retail tariffs applicable at 01/06/2017, the formula results in the following tariffs.

Tariffs in eurocent					
PQ	Retail tariff/Min (TVA incl.)	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak	Duration Off-Peak
070	30,00	0,000	0,000	3,039	3,039
	15,00	0,000	0,000	1,800	1,800
0900	25,00	0,000	0,000	2,626	2,626
	50,00	0,000	0,000	4,692	4,692
0902	75,00	0,000	0,000	6,758	6,758
	100,00	0,000	0,000	8,824	8,824
0903	125,00	0,000	0,000	10,891	10,891
	150,00	0,000	0,000	12,957	12,957
0904	175,00	0,000	0,000	15,023	15,023
	200,00	0,000	0,000	17,089	17,089
0906	25,00	0,000	0,000	2,626	2,626
	50,00	0,000	0,000	4,692	4,692
	75,00	0,000	0,000	6,758	6,758
	100,00	0,000	0,000	8,824	8,824
0907	125,00	0,000	0,000	10,891	10,891
	150,00	0,000	0,000	12,957	12,957
	175,00	0,000	0,000	15,023	15,023
	200,00	0,000	0,000	17,089	17,089

For *calls to 0901, 0905 numbers* the money transfer rates are calculated according to the following formulas:

Set-up tariff (eurocent per call) = 8,264% of the retail tariff per call VAT inclusive (eurocent)

Duration tariff (eurocent per minute) = 0,560 eurocent per minute

Taking into account the retail tariffs applicable at 01/06/2017, the formula results in the following tariffs.

Tariffs in eurocent					
PQ	Retail tariff/call (TVA incl.)	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak	Duration Off-Peak
0901	25,00	2,066	2,066	0,560	0,560
	50,00	4,132	4,132	0,560	0,560
0905	25,00	2,066	2,066	0,560	0,560
	50,00	4,132	4,132	0,560	0,560
	75,00	6,198	6,198	0,560	0,560
	100,00	8,264	8,264	0,560	0,560
	125,00	10,331	10,331	0,560	0,560
	150,00	12,397	12,397	0,560	0,560
	175,00	14,463	14,463	0,560	0,560
200,00	16,529	16,529	0,560	0,560	

For *calls to 0909 numbers* the money transfer rates are calculated according to the following formulas:

Set-up tariff (eurocent per call) = 8,264% of the retail tariff per call VAT inclusive (eurocent)

Duration tariff (eurocent per minute)

= 0,560 eurocent per minute + 8,264% of the retail tariff per minute VAT inclusive (eurocent)

Taking into account the retail tariffs applicable at 01/06/2017, the formulas of above result in the following tariffs.

Tariffs in eurocent						
PQ	Retail tariff/Min (TVA incl.)	Retail tariff/Call (TVA incl.)	Setup Peak	Setup Off-Peak	Duration Peak	Duration Off-Peak
0909	0,00	350	28,926	28,926	0,560	0,560
	0,00	600	49,587	49,587	0,560	0,560
	0,00	850	70,248	70,248	0,560	0,560
	0,00	100	8,264	8,264	0,560	0,560
	0,00	1100	90,909	90,909	0,560	0,560
	0,00	1350	111,570	111,570	0,560	0,560
	0,00	1600	132,231	132,231	0,560	0,560
	0,00	1850	152,893	152,893	0,560	0,560
	0,00	2100	173,554	173,554	0,560	0,560
	0,00	3100	256,198	256,198	0,560	0,560
0909	275,00	350	28,926	28,926	23,287	23,287
	250,00	600	49,587	49,587	21,221	21,221
	225,00	850	70,248	70,248	19,155	19,155
	300,00	100	8,264	8,264	25,353	25,353
	200,00	1100	90,909	90,909	17,089	17,089
	175,00	1350	111,570	111,570	15,023	15,023
	150,00	1600	132,231	132,231	12,957	12,957
	125,00	1850	152,893	152,893	10,891	10,891
	100,00	2100	173,554	173,554	8,824	8,824

Calls to 090X numbers should be disconnected after 10 minutes for number ranges where a retail price per minute is applicable.



Pricing adjustment

The prices detailed in article § 16.4 as mentioned above can be subject to the following pricing adjustment:

Proximus reserves the right to adjust the prices at the beginning of every new calendar year in accordance with the consumption index of FoD Economy and the following price adjustment formula:

$$P1 = PO \times (S1/S0)$$

whereby

P1 = is the new Price applicable from January

P0 = the Price applicable in December of the previous year (i.e. Price last applied)

S0 = consumption index FOD Economy of (1) either the month of December preceding the entry into force of the BIPT regulatory decision that deregulates the Access Services, in case of the first indexation of the price, (2) or the month prior to the last indexation of the price, depending on which of these events last took place.

S1 = consumption index FOD Economy of the month of December preceding the indexation applied in January.

3. Other conditions

All other terms and conditions of the BRIO including its Annexes as amended remain unchanged and in full force and effect until the termination of the offer.

Except as otherwise provided in this Addendum, this Addendum represents the entire agreement on the subject matter covered by this Addendum.

Any complaint concerning the validity, the interpretation or the performance of this offer can be submitted to the BIPT in its general competence as mediator of the market for electronic communications, as set out in article 14§1, 4° of the Law of 17th January 2003.

The present addendum is valid until 31/12/2019 unless the market conditions change before. In that case Proximus reserves its right to review the present voluntary offer to take into account the new market conditions.

ANNEXE B : OFFRES GROUPÉES

B.1. Observations préliminaires

1. L'accès à la téléphonie et les services correspondants sont de plus en plus achetés sous la forme d'offres groupées auprès d'un même fournisseur, avec, entre autres, des produits de radiodiffusion et un accès large bande. La progression de ce type de produits *multiplay* a déjà été abordée en détail à la section 7.2.2. La problématique des offres conjointes.
2. En dépit du fait que l'adoption croissante des produits *multiplay* ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé pour les offres groupées²⁰², la question est de savoir si un tel marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de régulation.
3. Toutefois malgré le fait que le regroupement soit l'une des tendances dominantes observées au niveau de détail, cette recommandation ne propose pas de définir un marché de détail distinct pour les offres groupées. En effet, rien n'indique à ce jour la nécessité d'une régulation *ex ante* des offres groupées, susceptibles de contenir un intrant régulé précédemment.
4. Par conséquent, une pression insuffisante exercée par les produits individuels sur le prix de l'offre groupée pourrait entraîner la distinction d'un marché de détail séparé pour les produits *multiplay*.
5. L'ORECE mentionne dans son *Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition* ²⁰³ (ci-après aussi : « rapport de l'ORECE sur l'impact des offres conjointes ») quels indicateurs sont pertinents pour examiner l'existence d'un marché d'offres conjointes. Les indicateurs suivants sont donnés à cet effet :
 - Économies de gamme propres aux clients (*customer-specific economics of scope*) ;
 - Transfert de la puissance sur le marché (« effet de levier ») ;
 - Économies sur les frais de transaction ;

²⁰² ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10) 64, § 85 : « Une adoption élevée d'offres groupées pourrait soulever la question de savoir s'il serait approprié de définir un marché comme une offre groupée, mais ne prouve pas forcément en soi l'adéquation d'une définition du marché groupé. »

²⁰³ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64.

- Observation de la migration des utilisateurs finals de produits individuels vers des offres groupées et inversement en cas de changement de prix ;
 - Coûts de migration ;
 - Adoption des offres groupées comparée à l'adoption des produits individuels.
6. Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive et il n'est pas nécessaire de prendre tous ces indicateurs en considération²⁰⁴.
7. Il sera vérifié ci-après, en se fondant sur ces indicateurs, dans quelle mesure il est pertinent de distinguer un marché des offres groupées.

B.2. Indicateurs

B.2.1. Économies (de gamme) propres à la clientèle

8. Les produits groupés offrent un certain nombre d'avantages pour les opérateurs, parmi lesquels la possibilité d'attirer de nouveaux clients, de fidéliser plus facilement les clients actuels, d'engranger plus de revenus par client et d'établir des convergences technologiques. En outre, la fourniture d'offres groupées permet de répartir les coûts communs (comme les coûts de marketing et de facturation) entre plusieurs produits.
9. Si ces avantages sont importants, cela donne aux fournisseurs de produits *multiplay* un avantage économique par rapport aux opérateurs commercialisant uniquement des produits de radiodiffusion individuels. Cela limite la pression exercée par les produits individuels sur le prix des offres groupées, étant donné que les fournisseurs d'offres groupées sont en mesure de facturer un prix d'offre groupée inférieur à la somme des prix des produits individuels si ces derniers étaient vendus séparément. Comme souligné par l'ORECE dans son rapport sur l'impact des offres groupées, ces avantages constituent pour l'opérateur un indicateur servant à distinguer un marché des offres groupées :

« (...) Because firms selling the bundle have a cost advantage over firms selling the products individually, they may be able to price the bundle above the competitive

²⁰⁴ Comme souligné par l'ORECE, il n'est pas nécessaire que tous ces indicateurs se présentent simultanément, BoR (10)64, § 82, note de bas de page 30 : « La liste ci-dessous reprenant les preuves qu'il peut être approprié de prendre en considération n'est pas exhaustive et il n'est pas nécessaire d'examiner toutes ces sources de preuves lorsque l'on définit un marché : la preuve nécessaire variera probablement au cas par cas. »

level, but still undercut rivals selling only the individual products. In the presence of these customer-specific economies of scope, therefore it may be appropriate to define the market as a bundle of products. »²⁰⁵

10. L'IBPT estime que les fournisseurs des produits *multiplay* bénéficient d'un avantage économique considérable par rapport aux opérateurs qui proposent uniquement des produits séparés. Il s'agit par conséquent d'un indicateur de la présence d'un marché des offres groupées.
11. À cet égard, il y a cependant lieu de souligner qu'un opérateur peut également retirer des avantages du regroupement de produits en transférant sa puissance sur un marché de produits vers un autre produit de l'offre groupée. Cela pose des problèmes spécifiques pour l'examen de l'existence d'un marché des offres groupées (*ci-dessous*).

B.2.2. Économies sur les coûts de transaction et les autres avantages du consommateur

12. Les utilisateurs finals peuvent davantage apprécier les offres groupées que la somme des produits vendus séparément. La réduction de prix dont bénéficie le consommateur et les économies sur les coûts de transaction (par ex. une facture unique pour plusieurs produits) sont les principaux avantages du point de vue de l'utilisateur final.
13. Cela peut indiquer que la pression exercée par les produits individuels sur le prix des offres groupées est limitée et pourrait par conséquent conduire à distinguer un marché des offres groupées, comme indiqué par l'ORECE dans son rapport sur l'impact des offres groupées :

« Consumers may place a higher value on consuming bundles compared to standalone services if they face lower transaction costs as a result. For example, consumers may prefer to receive a single bill for their communications services, and as a result may have a higher willingness to pay for the bundle compared to the standalone services.[...] When this is the case, it is possible that a hypothetical monopolist of the bundle would be able profitably to maintain a SSNIP on the price of

²⁰⁵ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §§ 60-61 et § 83. Traduction libre : « Étant donné que les entreprises qui vendent l'offre groupée ont un avantage financier par rapport aux entreprises qui vendent les produits individuellement, elles peuvent être en mesure de tarifier l'offre groupée au-dessus du niveau concurrentiel, mais de tout de même vendre moins cher que des concurrents qui ne vendent que les produits individuels. En présence de ces économies de gamme spécifiques au consommateur, il peut par conséquent être approprié de définir le marché comme une offre groupée de produits. »

the bundle above the competitive level (this would likely be the case where the transaction cost saving is greater than the SSNIP imposed). [...] [W]hen this is the case, it is appropriate to define the market as a bundle. »²⁰⁶

14. Même si les opérateurs commercialisent leurs offres groupées à un tarif plus avantageux que la somme de tous les tarifs des composantes prises séparément, le consommateur peut toutefois obtenir des conditions tarifaires plus avantageuses en combinant les offres de plusieurs opérateurs.

B.2.3. Transfert de la puissance sur le marché

15. Comme décrit dans la partie qui précède, un marché des offres groupées pourrait être distingué si, en cas de hausse de prix de l'offre groupée, les utilisateurs finals ne migraient pas vers les produits individuels dont est composée cette offre groupée. La réduction accordée au consommateur sur son offre groupée par rapport à la somme des composantes individuelles pourrait expliquer pourquoi les clients ne sont pas disposés à « dégroupier » l'offre groupée et par conséquent conduire à l'existence d'un marché des offres groupées.
16. Dans son rapport sur l'impact des offres groupées, l'ORECE souligne cependant que l'application de ce test SSNIP peut être complexe²⁰⁷. Son application doit en effet se faire sur la base des prix que l'on rencontrerait dans des conditions concurrentielles²⁰⁸.
17. La réduction octroyée sur une offre groupée peut résulter du fait qu'un opérateur transfère sa puissance sur le marché pour un produit A donné dans l'offre groupée vers un autre produit B. Dans ce cas-là, la réduction offerte ne résulte donc pas des économies réalisées par l'opérateur en offrant plusieurs produits (par exemple par une facturation unique) mais du fait que le produit B est vendu avec une marge moins élevée, compensée par la marge obtenue par l'opérateur sur le produit A.

²⁰⁶ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, § 63 & 84. Traduction libre : « *Il se peut que les consommateurs valorisent davantage la consommation d'offres groupées par rapport aux services seuls s'ils sont confrontés à des coûts de transaction inférieurs comme conséquence. Par exemple, il se peut que les consommateurs préfèrent recevoir une seule facture pour leurs services de communications et soient, par conséquent, plus enclins à payer l'offre groupée par rapport aux services seuls. [...] Le cas échéant, il est possible qu'un monopoleur hypothétique de l'offre groupée soit en mesure de maintenir à profit un SSNIP sur le prix de l'offre groupée au-dessus du niveau concurrentiel (cela serait probablement le cas lorsque la réduction du coût de transaction est supérieure au SSNIP imposé). [...] [L]orsque c'est le cas, il est approprié de définir le marché comme une offre groupée. »*

²⁰⁷ Idem, BoR (10)64 § 80 : « *When considering whether it is appropriate to define a market as a bundle, it can be complex to test whether the prevailing prices represent those that would be observed under competitive conditions. »*

²⁰⁸ Lignes directrices PSM 2018, § 31.

18. Dans cette situation, le résultat du test SSNIP peut être trompeur. En effet, dans le cas d'un marché des offres groupées, il n'y a pas de raison de tenir compte d'un transfert de la puissance sur le marché, étant donné que cela requiert plus d'un marché. Dans ce cas, le prix de l'offre groupée ne reflète pas automatiquement le prix que l'on rencontrerait dans une situation du marché concurrentielle. Si des consommateurs ne « dégroupaient » pas leur offre groupée en raison d'une réduction de prix résultant du transfert d'une puissance sur le marché d'un produit de l'offre groupée vers un autre, la conclusion selon laquelle un marché d'offres groupées est ainsi créé pourrait être trompeuse²⁰⁹.

B.2.4. Coûts de migration

19. Si les coûts de migration des offres groupées vers des produits individuels sont très élevés, il peut être recommandé de distinguer un marché séparé pour les offres groupées. Ces coûts empêcheront en effet les utilisateurs finals, en cas d'augmentation du prix des offres groupées, de migrer vers les produits individuels qui composent cette offre groupée. L'ORECE indique ce qui suit dans son rapport sur l'impact des offres groupées :

« When there are considerable costs associated with switching between the bundle and individual products, it may also be appropriate to define a separate market for the bundle. Using the framework of the SSNIP test, if consumers are unresponsive to prices as a result of switching costs between bundles and individual products, a hypothetical monopolist of the bundle may be able profitably to maintain prices

²⁰⁹ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §§ 77-79 : « Une entreprise puissante sur un marché peut chercher à utiliser cette puissance comme un levier pour agir sur un autre marché en offrant des offres groupées avec d'importantes ristournes. En implémentant un SSNIP (aux prix en vigueur) sur une offre groupée avec une importante ristourne, il se peut qu'il soit improbable que les consommateurs délaissent l'offre groupée suite à l'augmentation du prix (étant donné que le prix de l'offre groupée suivant le SSNIP peut toujours être inférieur au prix d'achat des produits individuels séparément). En utilisant la logique du test SSNIP, cela indiquerait que les produits individuels n'exercent pas une contrainte significative sur la capacité du vendeur monopoliste hypothétique de l'offre groupée d'augmenter les prix, ce qui pourrait impliquer que l'offre groupée représente un marché distinct par rapport aux produits individuels. Dans ce cas, toutefois, le constat selon lequel le marché approprié est pour l'offre groupée est le résultat du fait que l'entreprise tente d'utiliser comme levier sa puissance sur un marché pour agir sur un autre. Lorsque le marché est défini comme une offre groupée, cela implique qu'il n'est pas nécessaire d'envisager un levier (étant donné que cela nécessite plus d'un marché). Toutefois, dans ce cas, les leviers sont clairement une préoccupation. »

above the competitive level. In such cases, it may be appropriate to define the market as a bundle. »²¹⁰

20. Les coûts de migration entre les offres groupées avec la téléphonie fixe et les produits de téléphonie fixe individuels qui résultent de dispositions contractuelles sont similaires aux coûts de migration entre les produits de téléphonie fixe individuels. Ainsi, les clauses contractuelles liées aux délais de résiliation et à la résiliation anticipée sont identiques pour les offres groupées et les produits individuels. De même, lorsque l'utilisateur final souhaite migrer d'une offre groupée vers un produit individuel chez le même opérateur, les mêmes conditions sont d'application que dans la situation où l'utilisateur final souhaite migrer vers un produit individuel ou une offre groupée chez un autre opérateur. Ces coûts de migration ne sont donc pas propres à l'offre groupée.
21. Par contre, les différents avantages des consommateurs, tels que déjà évoqués, représentent bel et bien, dans une certaine mesure, pour l'utilisateur final, une barrière à la migration des offres groupées vers des produits individuels.

B.2.5. Symétrie au niveau des parts de marché et adoption des offres groupées

22. S'il existait un marché des offres groupées, une hausse du prix des offres groupées pousserait le consommateur à acheter une offre groupée chez un autre opérateur et non à prendre les services séparément. Cela implique qu'un développement symétrique devrait apparaître au niveau des parts de marché des différents produits auprès des différents opérateurs.
23. Un développement symétrique ne s'est pas encore manifesté. Ainsi, Proximus possède une part de marché significativement plus élevée sur le marché de la téléphonie fixe (56 %) que sur le marché de l'internet haut débit (46,5 %) et de la radiodiffusion ([25-35 %])²¹¹. Par contre, les câblo-opérateurs ont une part de marché sur le marché de la radiodiffusion qui est de loin plus élevée que leur part de marché sur le marché de la téléphonie.

²¹⁰ Traduction libre : « *Lorsqu'il y a des coûts considérables associés à la migration entre l'offre groupée et les produits individuels, il peut également être approprié de définir un marché distinct pour l'offre groupée. Dans le cadre du test SSNIP, si les consommateurs ne réagissent pas aux prix suite à des coûts de migration entre les offres groupées et les produits individuels, il se peut qu'un monopoleur hypothétique de l'offre groupée soit en mesure de maintenir à profit les prix au-dessus du niveau concurrentiel. Dans de tels cas, il peut être approprié de définir le marché comme une offre groupée. »*

²¹¹ Situation au 1^{er} juillet 2017 (Source : statistiques IBPT, 2017)

24. L'asymétrie dans le développement des parts de marché n'indique pas encore l'existence d'un marché des offres groupées.

B.3. Conclusion

25. Il ressort des indicateurs ci-dessus, d'une part, que plusieurs éléments indiquent l'apparition d'un marché des offres groupées. Les opérateurs et les consommateurs bénéficient d'avantages du *multiplay* qui limitent la pression sur les prix des composantes séparées sur l'offre groupée. À cet égard, il y a cependant lieu de souligner que, en raison de l'effet du transfert de la puissance sur le marché, les conclusions relatives à cette pression limitée sur les prix peuvent être trompeuses.
26. D'autre part, des éléments indiquent qu'il n'y a pas (encore) de marché des offres groupées. Ainsi, il y a peu de coûts de migration qui sont propres aux offres conjointes et l'asymétrie dans le développement des parts de marché des produits séparés chez les différents opérateurs reste importante.
27. L'IBPT conclut que pour le moment, il n'y a pas suffisamment d'indicateurs qui prouvent qu'un marché séparé pour les offres conjointes se développera durant la prochaine période de régulation. Les produits individuels, dont l'accès au réseau téléphonique, forment un marché propre dont les offres conjointes font partie. Cette situation du marché est dépeinte comme suit par l'ORECE (l'exemple comprend un produit *dual play* « téléphonie et Internet haut débit ») :

*« It is possible that there is a separate market for each individual service, and that bundles should be considered part of these individual markets. »*²¹²

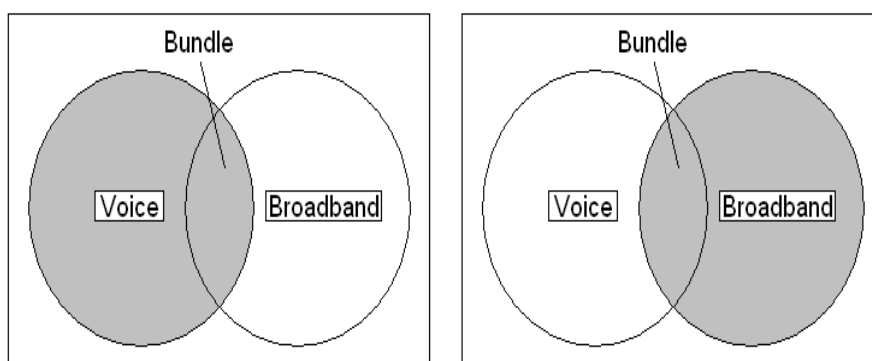


Figure 40 : présentation schématique de la situation où un produit groupé (téléphonie vocale et accès large bande) appartient à deux marchés

212 Traduction libre : « Il est possible qu'il y ait un marché distinct pour chaque service individuel et que les offres groupées soient considérées comme faisant partie de ces marchés individuels. »

ANNEXE C : SYNTHÈSE CONSULTATION NATIONALE MARCHÉ 1

1. Du 27 décembre 2017 au 21 février 2018 s'est tenue une consultation publique sur le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant le marché de détail de l'accès à la téléphonie fixe et le marché de gros du départ d'appel. Les parties prenantes et les opérateurs suivants ont envoyé une contribution : Proximus, LCR Telecom SA (ci-après : LCR Telecom), 3 Stars Net SA (ci-après : 3 Stars Net), Platform Alternative Business Operators (ci-après : Platform), BT Limited (ci-après : BT) et Colt Technology Services SA (ci-après : Colt).
2. Les contributions reçues sont synthétisées ci-dessous. Cette synthèse présente dans les grandes lignes les réactions des différentes parties prenantes, ne se veut pas exhaustive et ne reflète pas toutes les nuances exprimées. L'IBPT renvoie le lecteur aux parties spécifiques du texte.
3. **LCR Telecom** estime que l'arrêt du CS/CPS aura une influence négative sur les possibilités d'offrir une alternative aux clients finals et qu'il convient dans tous les cas d'inclure une large période de transition. Il faut ainsi prévoir suffisamment de temps pour pouvoir proposer aux clients connectés au CS/CPS de passer à la *managed* ou l'*unmanaged* VoIP. LCR indique également que le coût d'une mise à niveau de l'*unmanaged* vers la *managed* VoIP n'est souvent pas rentable pour un petit client non résidentiel.
4. **3 Stars Net** a eu par le passé de très nombreuses expériences négatives avec le marché de gros non régulé du départ d'appel et craint qu'une dérégulation restreigne les possibilités pour les opérateurs alternatifs de jouer un rôle important sur le marché belge des télécoms. L'opérateur estime que la téléphonie fixe ne perd pas en importance et que ce produit reste crucial pour les utilisateurs finals non résidentiels. Il est reproché à l'IBPT de ne pas avoir réalisé d'analyse distincte pour ce groupe cible d'utilisateurs finals non résidentiels. Il ressortirait d'une analyse de la situation actuelle sur le marché que les solutions de gros actuelles ne peuvent pas entraîner une augmentation de la concurrence. 3 Stars Net remarque que des coûts CAPEX et OPEX considérables sont liés au soutien simultané de 2 technologies (interconnexion TDM et IP). L'opérateur n'est pas d'accord avec l'assertion selon laquelle il n'y aurait plus de barrières structurelles à l'entrée et estime que l'IBPT doit reconnaître les seuils d'expansion des opérateurs alternatifs dans un contexte d'importance croissante du regroupement par des opérateurs intégrés verticalement.
5. La **Platform** estime qu'une levée prématurée de l'obligation CS/CPS (et certainement sans période de transition) serait très préjudiciable pour les utilisateurs finals et la concurrence sur le marché. Cette partie estime que les tarifs pour les services CS/CPS doivent être revus à la baisse, selon le modèle de

coûts FTR-LRIC mis à jour. La Platform souhaite maintenir les remèdes actuels jusqu'en 2020 inclus et prévoir un addenda dans l'offre de référence BRIO pour le CS/CPS. La Platform n'est pas d'accord avec la conclusion selon laquelle la VoIP serait un substitut à part entière de la téléphonie traditionnelle et certainement pas sur le marché non résidentiel, vu les investissements considérables déjà consentis dans les systèmes de téléphonie traditionnelle et les coûts de migration importants. La Platform suggère de se baser sur un marché national pour la définition du marché géographique.

6. **BT** adhère à la définition du marché de produits et du marché géographique. En revanche, cet opérateur n'est pas d'accord avec une levée des obligations CS/CPS, étant donné que certains services basés sur le CS/CPS (comme les services d'alerte) ne peuvent pas toujours être basés sur la VoIP. Étant donné que la téléphonie « tout IP » ne constitue pas un substitut à part entière au PSTN/ISDN, il est donc encore bien question de la présence de barrières à l'entrée sur ce marché. BT estime que le droit de la concurrence général n'est pas suffisant pour éviter que les utilisateurs finals ne subissent des préjudices, vu les longues procédures. BT indique que de nombreuses autres ARN ont maintenu les obligations CS/CPS (dont la BNetzA et l'ARCEP). BT souligne qu'une pression sur les prix est exercée sur les tarifs de détail de l'opérateur dominant via le CS/CPS. Cet opérateur craint que Proximus ne trouve des manières de rendre les offres CS/CPS peu attrayantes d'un point de vue commercial.
7. **Proximus** indique que seulement [confidentiel]% des lignes téléphoniques fixes utilisent le CPS actuellement et que la diminution systématique du nombre de numéros CPS actifs et du trafic téléphonique via CS/CPS illustre la diminution continue de l'intérêt éprouvé par les fournisseurs alternatifs et les utilisateurs finals pour ces services. Proximus adhère à la conclusion de l'IBPT selon laquelle plus aucune intervention réglementaire n'est nécessaire. L'opérateur indique qu'il est possible pour les opérateurs alternatifs d'offrir l'accès voix tant via l'offre de gros commerciale sur la base du DSL et du FTTH que via l'offre de gros sur la base du câble. Proximus est d'accord avec le fait qu'un test des 3 critères soit exécuté et estime également qu'il n'existe aucune barrière à l'entrée élevée et permanente sur ce marché. Proximus indique que de toute manière suffisamment d'éléments démontrent qu'il existe déjà une concurrence dynamique sur le marché de l'accès voix. Proximus renvoie dans ce cadre au succès important des câblo-opérateurs concernant la fourniture d'offres groupées, au succès des services mobiles et à l'importance croissante de la VoIP. Proximus souligne le fait que l'impact réel des services *unmanaged VoIP* et de la pression concurrentielle des services OTT doivent également être pris en compte.
8. [confidentiel].

ANNEXE D : SYNTHÈSE CONSULTATION NATIONALE MARCHÉ 2

1. **3 Stars Net** adhère à l'existence de deux marchés de gros distincts, mais n'est expressément pas d'accord avec le test des 3 critères réalisé par l'IBPT. 3 Stars Net estime que ni la baisse du nombre d'appels VAS ni l'augmentation de l'autofourniture par les opérateurs verticalement intégrés ne sont des indicateurs d'une amélioration du fonctionnement du marché. Le fait que le départ d'appel VAS pour les opérateurs tiers ne constitue qu'une faible part des appels n'est pas une raison pour ignorer les problèmes concurrentiels. L'IBPT devrait réaliser une analyse complète de la substituabilité pour juger si les SMS et les applications pour *smartphones* (et Internet en général) font partie ou non du même marché. Selon 3 Stars Net, l'IBPT a insuffisamment justifié que la dérégulation était indiquée et n'a en outre pas fait référence aux problèmes concernant le départ d'appel pour les appels VAS identifiés dans un rapport de l'ORECE. L'opérateur estime qu'au moment où le marché est dérégulé, Proximus peut, d'une part, adapter sa structure tarifaire de départ d'appel VAS et, d'autre part, modifier ses prix de gros en fonction de l'inflation et ainsi avantager son propre département de détail.
2. Selon la **Platform**, dans le cadre du test des 3 critères, il n'est pas satisfait au premier critère et il convient donc d'analyser le deuxième et le troisième critère. Cette partie est d'avis que Proximus occupe toujours une position dominante sur le marché du départ d'appel pour les appels VAS et que l'IBPT aurait dû réaliser une analyse des éventuelles conséquences négatives d'une dérégulation, notamment à la suite d'augmentations tarifaires ou de discrimination par les prix. La Platform estime qu'il est contradictoire que, d'une part, le départ d'appel de gros entre la téléphonie fixe et mobile ne se trouve pas dans le même marché et, d'autre part, que les applications pour *smartphones* et les SMS premium soient qualifiés d'alternatives possibles.
3. **BT** estime que, vu la situation actuelle sur le marché, il serait prématuré et préjudiciable pour le client final de lever les obligations, surtout sans période de transition. Selon BT, il existe bel et bien des barrières à l'entrée sur le marché et le droit de la concurrence général est insuffisant, vu les longues procédures. Vu sa part de marché de plus de 40 %, Proximus doit être considéré comme dominant et il ne semble pas que sa part de marché baissera fortement au cours des années à venir. Selon BT, les numéros 0800 doivent être traités autrement, étant donné qu'ils sont toujours très convoités notamment pour fournir des services de helpdesk. BT renvoie à ce sujet aux tarifs de départ d'appel élevés de ces numéros à partir de numéros mobiles, qui constituent un risque de distorsion de la concurrence.

4. **Proximus** est d'accord avec la définition du marché et avec la conclusion qu'il n'a pas été satisfait au test des 3 critères. Proximus adhère à la conclusion de l'IBPT selon laquelle plus aucune intervention réglementaire ou obligation n'est nécessaire.

5. [confidentiel]

ANNEXE E. ÉVOLUTION DES PRIX DE DÉTAIL SUR LE MARCHÉ RÉSIDENTIEL

Profil 1 : Faible consommation (25 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
60%	Fixe	15	40%	25%	35%
40%	Mobile	10	55%	20%	25%

Profil 2 : Consommation moyenne, heures creuses et week-end (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	30%	30%	40%
25%	Mobile	17	35%	25%	40%

Profil 3 : Consommation moyenne, en journée durant la semaine (70 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	53	60%	20%	20%
25%	Mobile	17	60%	20%	20%

Profil 4 : Consommation élevée, heures creuses et week-end (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	30%	30%	40%
25%	Mobile	30	35%	25%	40%

Profil 5 : Consommation élevée, principalement en journée durant la semaine (120 appels)					
	Destination	Nombre d'appels	Heures pleines	Heures creuses	Week-end
75%	Fixe	90	60%	20%	20%
25%	Mobile	30	60%	20%	20%

Figure

41 : téléphonie fixe standalone : différents profils (source : étude comparative de l'IBPT²¹³)

²¹³ Voir également l'étude comparative de l'IBPT : *Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni*

Plan tarifaire	2013	2014	2015	2016	2018	Augmentation tarifaire par rapport à 2013
Profil 1 : Faible consommation						
Proximus Ligne classique avec « Happy Time XL »	25,74	27,78	28,97	30	32,22	25 %
Telenet Freephone Europe avec « Anytime »	24,85	25,27	26,84	29,2	29,60	19 %
Numericable/SFR SFR White	18,00	18,40	19,40	20,20	21,69	21 %
VOO Le Téléphone Eco Soir & WE	14,5	15,45				
Profil 2 : Consommation moyenne (heures creuses et week-end)						
Proximus Ligne classique avec « Happy Time XL » et « No Limit National »	30,93	33,90	35,15	35,70	37,65	22 %
Telenet Freephone Europe avec « Anytime »	27,89	28,40	29,20	29,20	29,60	6 %
Numericable/SFR SFR White	21,83	22,23	23,23	24,63	26,72	22 %
VOO Le Téléphone Eco Soir & WE	20,69	21,64				
Profil 3 : Consommation moyenne (heures pleines)						
Proximus Ligne classique avec « No Limit National »	33,87	34,954	35,98	37,29	37,65	11 %
Telenet Freephone Europe avec « Anytime »	29,73	28,40	29,20	29,20	29,60	0 %
Numericable/SFR SFR White	21,83	22,23	23,23	24,63	26,72	22 %
VOO Le Téléphone Eco Soir & WE	24,63	25,58				
Profil 4 : Consommation intensive (heures creuses et week-end)						
Proximus Ligne classique avec « Happy Time XL » et « No Limit National »	36,87	36,87	38,00	38,94	37,65	2 %
Telenet Freephone Europe avec « Anytime »	29,60	28,40	29,20	29,20	29,60	0 %
Numericable/SFR SFR Silver	25,64	26,24	27,64	28,54	30,13	18 %
VOO Le Téléphone Eco Soir & WE	29,75	30,70				
Profil 5 : Consommation intensive (heures pleines)						
Proximus Ligne classique avec « No Limit National »	36,87	38,01	39,41	41,66	37,65	2 %
Telenet Freephone Europe avec « Anytime »	32,75	28,40	29,20	29,20	29,60	-10 %
Numericable/SFR SFR White	28,20	28,60	29,60	32,00	35,09	24 %
VOO Le Téléphone Blabla 24h/24h	33,00	33,95				

Tableau 6 : l'évolution des prix de la téléphonie fixe standalone pour les différents profils (source : étude comparative de l'IBPT²¹⁴)

²¹⁴ Voir également l'étude comparative de l'IBPT : *Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni*

ANNEXE F. ÉTUDE COMPARATIVE DU NIVEAU DES PRIX DES PRODUITS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES UTILISATEURS PROFESSIONNELS

1. Ce rapport compare les prix des services de télécommunications en Belgique à ceux en vigueur dans les pays voisins, à savoir la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Il compare les prix des services aux entreprises et, lorsque cela s'avère pertinent pour l'utilisation professionnelle, des services résidentiels suivants : téléphonie fixe et mobile et Internet fixe et mobile²¹⁵.
2. Le public cible de l'étude se limite aux indépendants et aux petites et moyennes entreprises. Seuls les tarifs accessibles au public et figurant sur les sites Internet des opérateurs sont pris en considération. Les offres sur mesure, qui sont généralement proposées aux clients professionnels plus importants, ne sont pas prises en compte. Les résultats se basent sur des informations collectées en février/mars 2017.
3. Des profils d'utilisation typiques pour l'utilisation professionnelle des télécommunications en Belgique ont été définis pour cette étude, sur la base d'informations fournies par les opérateurs belges. L'étude utilise la méthode des paniers²¹⁶ pour comparer entre eux les coûts des télécommunications de huit types d'entreprises. Les huit types d'entreprises peuvent être classés en deux groupes, en fonction du nombre d'utilisateurs actifs des services de télécommunications. Les types d'entreprises 1 à 4 sont des entreprises ne comptant qu'un utilisateur, alors que les types d'entreprises 5 à 8 sont des entreprises de 5 à 50 utilisateurs.
4. Pour les types d'entreprises ne comptant qu'un utilisateur, l'on tient compte à la fois des services individuels et des services *multiplay*²¹⁷. Pour les types

²¹⁵ Le rapport complet est disponible via le lien suivant : <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/press-release/147-libpt-publie-une-etude-de-comparaison-des-prix-des-produits-de-telecommunications-pour-les-petites-entreprises>

²¹⁶ Un « panier » est un profil d'utilisation décrivant la manière dont un utilisateur théorique utilise un service ou une combinaison de services. La méthodologie de base sous-jacente a été mise au point au fil des années par le département Teligen de Strategy Analytics dans le cadre de comparaisons de prix pour l'OCDE.

²¹⁷ Le *multiplay* comprend une offre groupée de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels supplémentaires peuvent être ajoutés lorsque l'offre groupée ne couvre pas tous les besoins de l'entreprise. Un résultat *multiplay* peut comporter des offres de différents opérateurs, par exemple un *double play* comprenant la large bande fixe et la téléphonie fixe fournies par l'opérateur X, un service individuel pour la téléphonie mobile fourni par l'opérateur Y et un service large bande mobile individuel fourni par l'opérateur Z.

étude met également en lumière les coûts de deux « types d'offres conjointes pures », à savoir une offre *double play* comprenant l'internet fixe, la téléphonie fixe et une offre *triple play* (Internet fixe, téléphonie fixe et téléphonie mobile). Tout comme l'année passée, la Belgique se positionne ici comme le pays le plus cher du classement.

Évolutions depuis 2016 - coût total des télécommunications

7. Pour les huit types d'entreprises, l'on constate un mélange d'augmentations et de diminutions. Pour le type de résultats « moyenne des 3 opérateurs les moins chers », le coût total des communications n'a augmenté depuis 2016 que pour l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1) et le point de vente (type d'entreprises 5). Le coût total pour ce dernier type d'entreprises a considérablement augmenté, alors que les autres types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs (ayant une consommation plus importante de téléphonie fixe) ont connu une diminution des coûts considérable.
8. Lorsque l'on prend uniquement en considération les opérateurs les moins chers, les évolutions sont généralement moins marquées. La différence au niveau des coûts entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers reflète dans quelle mesure les coûts des plans tarifaires varient d'un opérateur à l'autre. Plus la différence entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers est importante, plus il est intéressant pour les utilisateurs professionnels de comparer les offres entre elles pour pouvoir réaliser des économies.

Évolutions depuis 2016 - classement des pays

9. En ce qui concerne le type de résultats « **moyenne des trois opérateurs les moins chers** », la position de la Belgique dans le classement des pays s'est améliorée par rapport à l'année passée pour six des huit types d'entreprises. Le classement des deux autres types d'entreprises est resté inchangé pour l'un et a reculé pour l'autre.

- Le classement de la Belgique s'est amélioré pour :

Le professionnel travaillant à domicile (type d'entreprises 2), qui occupe la troisième place cette année (par rapport à la quatrième dans l'édition précédente).

Les types d'entreprises caractérisés par une consommation intensive de communications mobiles : les professionnels mobiles de type 1 (type d'entreprises 3) et de type 2 (type d'entreprises 4) occupaient respectivement en 2016 la quatrième et la cinquième places, alors que ces entreprises se situent dans la moyenne en 2017.

Les entreprises suivantes comptant plusieurs utilisateurs : la société commerciale locale (type d'entreprises 6), l'entreprise de production locale (type d'entreprises 7) et l'entreprise de services locale (type d'entreprises 8). En 2017, la Belgique se profile comme le pays le moins cher, alors que ces types d'entreprises occupaient respectivement en 2016 la deuxième, la quatrième et la quatrième places dans le classement des pays.

- Le classement de la Belgique est resté identique pour l'entreprise individuelle locale (type d'entreprises 1), pour laquelle la Belgique reste le pays le plus cher de la comparaison. Pour ce type d'entreprises, les prix sont relativement bon marché pour les services seuls, mais 3 des 4 pays voisins ont un environnement plus avantageux pour le *multiplay*.
- Le classement de la Belgique s'est détérioré pour le point de vente (type d'entreprises 5), pour lequel la Belgique est passée de la position de deuxième pays le moins cher à deuxième pays le plus cher.

	TE1:	TE2:	TE3:	TE4:	TE5:	TE6:	TE7:	TE8:
Belgique	5	3	3	3	4	1	1	1
France	1	1	1	2	5	2	3	3
Allemagne	3	5	5	5	3	4	4	4
Pays-Bas	4	4	4	4	2	5	5	5
RU	2	2	2	1	1	3	2	2

Figure 43 : classement des pays pour tous les types d'entreprises : offre la moins chère, moyenne des trois opérateurs les moins chers (source : étude internationale de comparaison des prix de l'IBPT pour le marché professionnel)

