



Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications

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

Version publique

Méthode d'envoi des réactions à la présente consultation :

Délai de réponse : jusqu'au 9 février 2018
Adresse de réponse : consultation.sg@bipt.be
Objet : CONSULT-2017-D7
Personne de contact : Maarten Josson (02 226 89 47)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Vous êtes prié d'utiliser comme page de couverture le formulaire de couverture à joindre à la réponse que vous trouverez sur la page web suivante :
<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse-a-une-consultation-publique-organisee-par-libpt>

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent.

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1. INTRODUCTION	6
CHAPITRE 2. BASES JURIDIQUES	9
2.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN	9
2.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE	11
CHAPITRE 3. PROCÉDURE.....	13
3.1. CONSULTATION NATIONALE	13
3.2. AVIS DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE.....	13
3.3. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS MEDIA.....	13
3.4. CONSULTATION EUROPEENNE	14
CHAPITRE 4. MÉTHODOLOGIE.....	15
4.1. DÉFINITION DES MARCHÉS	15
4.2. MARCHES POUVANT ETRE SOUMIS A UNE REGULATION <i>EX ANTE</i>	19
4.3. ANALYSE CONCURRENTIELLE	20
4.4. IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES.....	21
4.5. PRISE EN COMPTE DES RELATIONS AMONT-AVAL ENTRE LES MARCHES.....	23
4.5.1. Approche « greenfield » ou « modified greenfield »	23
4.5.2. Autofourniture.....	26
CHAPITRE 5. ÉVOLUTION DES RÉSEAUX	29
5.1. ARCHITECTURE DES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES	29
5.1.1. Les réseaux téléphoniques commutés	29
5.1.2. Les réseaux « NGN »	29
5.1.3. Parts de marché des diverses technologies.....	30
5.1.4. Architecture d'interconnexion	31

CHAPITRE 6. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE L'ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE PUBLIC EN POSITION DÉTERMINÉE ET DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES NATIONAUX POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ET NON RÉSIDENTIELLE	34
6.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR DES MARCHES D'ACCÈS	34
6.2. OFFRES SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL.....	35
6.2.1. Principaux types d'accès au réseau téléphonique	36
6.3. TENDANCES SUR LE MARCHÉ DE LA TÉLÉPHONIE FIXE	39
6.3.1. Taille du marché	39
6.3.2. Part de marché de Proximus	40
6.3.3. Dynamique sur le marché.....	41
6.3.4. Conclusions	46
CHAPITRE 7. MARCHÉ DE L'ACCÈS À UN RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE FIXE : DÉFINITION DU MARCHÉ DE DÉTAIL PERTINENT.....	48
7.1. INTRODUCTION	48
7.2. MARCHÉS DES PRODUITS PERTINENTS - MARCHÉ DE L'ACCÈS	49
7.2.1. Tests de substitution.....	49
7.2.2. La problématique des offres conjointes	64
7.2.3. Conclusion.....	65
7.3. MARCHÉS GÉOGRAPHIQUES PERTINENTS.....	66
7.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents	67
7.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence	68
7.3.3. Autres facteurs	69
7.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique	70
7.3.5. Conclusion.....	70
CHAPITRE 8. TEST DES TROIS CRITÈRES	71
8.1. INTRODUCTION	71
8.2. PREMIER CRITÈRE : BARRIÈRES À L'ENTRÉE.....	72
8.2.1. Barrières législatives et réglementaires	73
8.2.2. Barrières structurelles	73
8.2.3. Conclusion 1er critère.....	77
8.3. 2E CRITÈRE : ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE.....	77
8.4. 3E CRITÈRE : EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE	78
8.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITÈRES.....	78

CHAPITRE 9. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DE L'ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE	79
9.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES A PROXIMUS	79
9.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS.....	80
9.3. PASSAGE DE LA REGLEMENTATION SECTORIELLE AU DROIT DE LA CONCURRENCE.....	80
<hr/>	
CHAPITRE 10. MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL : DÉFINITION DU MARCHÉ PERTINENT	82
10.1 MARCHÉ PERTINENT DE PRODUITS - MARCHÉ DE DÉPART D'APPEL.....	85
10.1.1. Les prestations de gros de départ d'appel produites selon différents modes techniques	85
10.1.2. Substituabilité entre le départ d'appel et la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée	85
10.1.3. Substituabilité entre le départ d'appel et le transit d'appel	86
10.1.4. 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	88
10.2. DÉLIMITATION GÉOGRAPHIQUE DU MARCHÉ	89
10.2.1. Conclusion concernant la définition du marché géographique	91
<hr/>	
CHAPITRE 11. TEST DES TROIS CRITÈRES.....	92
11.1. INTRODUCTION	92
11.2. PREMIER CRITÈRE : ÉVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE.....	92
11.3. 2E CRITÈRE : BARRIÈRES À L'ENTRÉE	95
11.4. 3E CRITÈRE : EFFICACITÉ EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE	96
<hr/>	
CHAPITRE 12. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS SUR LE MARCHÉ DU DÉPART D'APPEL	97
12.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES A PROXIMUS	97
12.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS.....	97
12.3. PASSAGE DE LA REGLEMENTATION SECTORIELLE AU DROIT DE LA CONCURRENCE.....	97
<hr/>	
CHAPITRE 13. ENTRÉE EN VIGUEUR ET VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION, RECOURS ET SIGNATURE	99

13.1. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE VALIDITE DE LA PRESENTE DECISION.....	99
13.1.1. Entrée en vigueur	99
13.1.2. Durée de validité de la présente décision	99
13.2. VOIES DE RECOURS	99
13.3. SIGNATURES	100
<hr/>	
ANNEXE A : ADDENDA.....	101
ADDENDA A L’OFFRE DE REFERENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES CS/CPS	101
ADDENDA A L’OFFRE DE REFERENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE	107
<hr/>	
ANNEXE B : OFFRES GROUPÉES	116
B.1. OBSERVATIONS PRELIMINAIRES.....	116
B.2. INDICATEURS.....	117
B.2.1. Économies (de gamme) propres à la clientèle	117
B.2.2. Économies sur les coûts de transaction et les autres avantages du consommateur.....	118
B.2.3. Transfert de la puissance sur le marché.....	119
B.2.4. Coûts de migration	121
B.2.5. Symétrie au niveau des parts de marché et pénétration des offres groupées.....	122
B.3. CONCLUSION	122

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 énumère 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 réglementation 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 réglementation 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 réglementation 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 2007).³

1 En 2003 ((C)2003) 497), la Commission européenne a défini 18 marchés ; dans la recommandation de 2007 (2007/879/EC), elle a en défini 7.

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

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

6. Afin de pouvoir desservir les utilisateurs finals sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, les opérateurs doivent être en mesure de fournir au niveau de gros des services de téléphonie fixe ou d'acheter ceux-ci s'ils ne peuvent pas les fournir eux-mêmes à l'utilisateur final. Les prestataires fournissent à cet effet l'accès de gros au raccordement et au départ d'appel. Étant donné que ni le marché 1 ni le marché 2 de la recommandation de la Commission européenne concernant les marchés pertinents de 2007 n'ont été repris dans la recommandation concernant les marchés pertinents de 2014⁴, ceux-ci sont analysés conjointement, vu les liens entre ceux-ci.
7. La présente décision constitue une révision des analyses et conclusions produites dans le cadre des décisions suivantes visant les mêmes marchés :
 - 7.1. 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)⁵.
 - 7.2. 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.

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 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 298/79, 11 octobre 2014.

⁵ Le CS/CPS permet aux utilisateurs qui disposent d'un raccordement Belgacom de choisir un autre fournisseur de services téléphoniques que pour l'accès au réseau téléphonique.

8. Par la décision du 24 septembre 2014⁶, 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 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.

CHAPITRE 2. BASES JURIDIQUES

2.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN

9. Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté en 2002 cinq directives visant à instaurer un nouveau cadre réglementaire pour la fourniture des réseaux et services de communications électroniques :
 - 9.1. 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 ;
 - 9.2. La directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation des réseaux et de services de communications électroniques (ci-après « directive-autorisation »)⁸ ;
 - 9.3. 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 ;
 - 9.4. 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 ;
 - 9.5. 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.

10. Ce cadre réglementaire européen a été amendé en 2009 par la publication des directives suivantes :

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.

- 10.1. 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 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 de réseaux et de services de communications électroniques¹² ;
 - 10.2. 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 consommateurs ¹³.
11. D'autres dispositions européennes doivent le cas échéant être prises en compte à côté du cadre réglementaire de base de 2002, notamment :
- 11.1. La Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence¹⁴ ;
 - 11.2. 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 électroniques ¹⁵;
 - 11.3. 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 communautaire pour les réseaux et les

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 p. 5 – 13.

15 J.O. L 249 du 17/09/2002, p.21.

services de communications électroniques (2002/C 165/03), (ci-après « les lignes directrices »)¹⁶;

11.4. La Recommandation de la Commission européenne du 15 octobre 2008 concernant les notifications, délais et consultations prévus par l'article 7 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques¹⁷ ;

12. 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 REGLEMENTAIRE BELGE

13. La loi belge qui est d'application en ce qui concerne les analyses de marché relevant de la compétence de l'IBPT est la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹⁹. Certains aspects de cette loi ont été modifiés par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques²⁰, par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques²¹, par la loi du 3 avril 2013²², par la loi du 27 mars 2014²³.

16 J.O. C 165 du 11/07/2002, p.6.

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, MB du 4 juin 2009, 39917

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

22 Art 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

14. 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 télécommunications belges²⁴ ainsi que ses modifications successives (ci-après « la loi statut de 2003 »)²⁵.

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 Ier du Code de droit économique, MB 26.4.2013,

23 Loi du 27 mars 2014. portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, MB 28.4.2014

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.

25 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

15. 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).
16. Les articles 140 de la loi du 13 juin 2005 et 60 de la loi du 5 mai 2017 imposent à l'IBPT d'organiser une consultation publique « *pour autant qu'un projet de décision de l'IBPT soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent* ».
17. La consultation nationale s'est tenue du [à compléter ultérieurement] au [à compléter ultérieurement].
18. Un résumé des contributions figure à l'annexe [à compléter ultérieurement].

3.2. AVIS DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE

19. En vertu des articles 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005 et 44, §§ 4 et 5 de la loi du 5 mai 2017, 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.
20. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence le [à compléter ultérieurement].
21. L'avis de l'Autorité belge de la concurrence est repris à l'annexe [à compléter ultérieurement].

3.3. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS MEDIA

22. 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.
23. 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 été 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.

24. Un projet décision a été soumis aux régulateurs média le [à compléter ultérieurement].
25. Les régulateurs média ont émis les commentaires suivants : [à compléter ultérieurement].

3.4. CONSULTATION EUROPEENNE

26. Les articles 141 de la loi du 13 juin 2005 et 61 de la loi du 5 mai 2017 déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités de réglementation nationales (ARN) des autres États membres.
27. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
28. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

CHAPITRE 4. MÉTHODOLOGIE

4.1. DÉFINITION DES MARCHÉS

29. 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 concurrence²⁶, dans les lignes directrices et dans la Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014. Ces principes sont résumés dans la suite de cette section.
30. 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** 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 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 question²⁷. 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 marché.²⁸
31. La définition des marchés pertinents est basée sur l'analyse des critères de substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre²⁹.
 - 31.1. 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

26 J.O. C 372 du 09/12/1997 p. 0005 - 0013

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

28 Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, Tetra Pak contre la CE, Recueil 1996, p. I-5951, point 13; affaire 66/86, AhmedSaeed, Recueil 1989, p. 803, points 39 et 40; affaire UnitedBrand s contre la CE, Recueil 1978, p. 207, points 22 à 29 et point 12.

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 pouvant 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, 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).

31.2. 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 supplémentaires. 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 ». 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.

32. 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 communément qualifiée d'« augmentation des prix relatifs » ou SSNIP test (small significant non-transitory increase in price). 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.

33. Le droit de la concurrence accorde une plus grande importance à la détermination de la substituabilité de la demande qu'à celle de la substituabilité de l'offre. Si la substituabilité du côté de la demande est établie, il n'est pas 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 deux produits dans un même marché. Ce raisonnement est illustré dans le tableau ci-dessous.

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

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

34. Par ailleurs, aucune disposition légale ou principe méthodologique 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 correcte.³⁰
35. 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 pertinent est « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont*

³⁰ Bruxelles 3 décembre 2014, point 36

sensiblement différentes»³¹. « *La définition du marché géographique n'implique pas (...) que les conditions de concurrence entre négociants ou prestataires de services soient parfaitement homogènes. Il suffit qu'elles soient similaires ou suffisamment homogènes et, par voie de conséquence, seuls les territoires sur lesquels les conditions de concurrence sont « hétérogènes » ne peuvent être considérés comme constituant un marché uniforme* »³². Dans le domaine des communications électroniques, deux critères principaux sont traditionnellement utilisés : la zone couverte par les réseaux³³ et l'existence d'instruments légaux et réglementaires³⁴.

36. Dans sa Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014³⁵, 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".*³⁶

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

32 Deutsche Bahn C/ Commission, §92. Affaire T-229/94.

33 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 ont 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. »

34 Lignes directrices, § 59.

35 Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, p. 13

36 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

37. 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 technologies telles que le câble, le Wi-Fi, le haut débit mobile ou les réseaux de fibre optique³⁷.
38. 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 changent³⁸. 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.³⁹

4.2. MARCHES POUVANT ETRE SOUMIS A UNE REGULATION EX ANTE

39. **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.
- 39.1. 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.
- 39.2. Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laissent présager une **évolution vers une situation de 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.

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. »

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

38 Recommandation de 2014, considérant 3.

39 Recommandation de 2014, considérant 25.

- 39.3. Le troisième critère envisage **l'efficacité suffisante du droit de la concurrence** (en l'absence de réglementation ex ante), compte tenu des caractéristiques du secteur des communications électroniques.
40. Les trois critères sont présumés satisfaits pour les marchés listés par la Commission européenne dans sa recommandation sur les marchés pertinents. Les ARN doivent donc analyser les marchés de produits et de services énumérés en annexe de la Recommandation de 2014 actuellement en vigueur⁴⁰. Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux qui sont énoncés par la Recommandation⁴¹, les ARN doivent s'assurer que ces trois critères sont cumulativement remplis⁴². 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, afin de déterminer, sur la base des circonstances nationales, si lesdits marchés sont toujours susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante⁴³.
41. Lorsqu'une autorité réglementaire nationale conclut que le marché est effectivement concurrentiel et qu'elle a imposé antérieurement 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 approprié.⁴⁴

4.3. ANALYSE CONCURRENTIELLE

42. 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 marchés) que d'un point de vue qualitatif (en particulier la présence éventuelle de barrières à l'entrée ou à l'expansion).
43. Le marché pertinent est examiné à la lumière des développements attendus sur le marché au cours de la période d'analyse. La directive cadre dispose

40 Recommandation de 2014, article 1.

41 Recommandation de 2014, considérant 21.

42 Recommandation de 2014, article 2.

43 Recommandation de 2014, considérant 22.

44 Art 16.3 de la directive cadre 2002/21/CE

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 perdurer⁴⁵. En outre, les lignes directrices précisent qu'aux fins de l'analyse de marché, les ARN procèdent « à une évaluation structurelle prospective du marché pertinent, en se fondant sur les conditions du marché existantes ». Les ARN devront donc essayer de déterminer si un marché sera potentiellement concurrentiel dans le futur et si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer, « en tenant compte de l'évolution escomptée ou prévisible du marché pendant une période d'une durée raisonnable ».⁴⁶

44. 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 sur le marché est équivalent au concept de dominance en droit de la concurrence.

4.4. IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES

45. 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 justifiées (au moins une obligation doit être imposée). Les mesures adoptées 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, elle n'impose ni ne maintient aucune de ces obligations.
46. Le cadre réglementaire prévoit que peuvent être imposées principalement les obligations suivantes :
- 46.1. Des obligations **d'accès**, c'est-à-dire l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et des ressources associées ;

45 Directive Cadre, considérant 27.

46 Lignes directrices, point 20.

- 46.2. Des obligations de **non-discrimination** ;
- 46.3. 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) ;
- 46.4. Des obligations de **séparation comptable**, en particulier l'obligation de tenir un compte de résultat séparé pour certaines activités ;
- 46.5. 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.
47. Dans certaines circonstances strictement définies, d'autres obligations peuvent être imposées :
- 47.1. Des obligations relatives au **contrôle des prix de détail** (par exemple l'interdiction de pratiquer des prix anormalement haut ou encore des prix d'éviction). Ces obligations peuvent être imposée si le régulateur constate que les obligations listées ci-dessus ne permettraient pas de réaliser les objectifs du cadre réglementaire.
- 47.2. 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'accès⁴⁷.
48. 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 européenne⁴⁸.

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

48 Articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005

49. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit⁴⁹ :

- promouvoir la prévisibilité réglementaire en assurant une approche réglementaire cohérente sur des périodes de révision appropriées ;
- 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 MARCHES

50. La Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014⁵⁰ 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 »

51. 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 marché.⁵¹

49 Article 8/1 de la loi du 13 juin 2005

50 Recommandation de 2014 page 79.

51 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.

52. 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 marchés situés en amont du marché examiné ainsi que d'autres formes de réglementations étrangères à la régulation ex ante.⁵²
53. L'approche « *modified greenfield* » est préconisée par la Commission européenne. Elle précise notamment qu'un marché aval ne pourrait faire l'objet d'une régulation que si les conditions de concurrence sur ce marché aval font apparaître une absence de concurrence effective alors que le marché amont est régulé⁵³. Ainsi, l'approche « *modified greenfield* » doit être appliquée 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 ».*⁵⁴

54. 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.* ».⁵⁵
55. En ce qui concerne plus précisément l'application de la méthodologie « *greenfield* » et le choix du produit/tarif de départ (régulé ou non régulé) lors de l'étape de définition du marché, les lignes directrices⁵⁶ précisent que

52 Il y a lieu de « *prendre en compte, dans le cadre d'une approche greenfield modifiée, 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 aval lorsque la régulation imposée sur un marché amont contribue indirectement à une concurrence effective sur le marché aval.* », Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

53 Note explicative de la Recommandation de 2014, pages 15 et 37.

54 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 Greenfield modifiée devrait être suivie au niveau du détail afin de déterminer si une réglementation 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.* »

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

56 Lignes directrices, point 42.

« En principe, le «test du monopoleur hypothétique» n'est applicable que pour les produits ou les services dont le prix est fixé librement et non réglementé. L'hypothèse de travail sera donc que les prix en vigueur sont fixés à des niveaux concurrentiels. Toutefois, si un service ou un produit est offert à un prix réglementé, calculé en fonction du coût, ce prix, en l'absence d'indications contraires, est présumé fixé à un niveau qui, sinon, serait concurrentiel, et il doit par conséquent être pris comme point de départ pour l'application du «test du monopoleur hypothétique» ».

56. 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. Cependant la Cour a précisé qu'il convient d'examiner si la prise en compte, comme point de départ de la définition de marché, d'éléments régulés existants sur les marchés concernés ne fausse pas l'analyse de marché, sans correctifs possibles.⁵⁷ Cet examen est effectué via des tests de substituabilité prenant en compte l'existence de multiples produits. Ainsi, la Cour 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.⁵⁸
57. 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.⁵⁹
58. Enfin, il convient de tenir compte du fait qu' un marché en aval peut être relié à plusieurs marchés de gros et qu'inversement 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 :

57 Bruxelles, 7 mai 2009, point 113.

58 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, 7.05.2009, points 121, 187 204.

59 Cour d'Appel de Bruxelles, arrêt du 3.12.2014, points 137.

“...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, regulation of a particular wholesale input may not be sufficient to address a market failure at the retail level.”⁶⁰

4.5.2. Autofourniture

59. L'autofourniture ou encore production interne, c'est-à-dire la fabrication par une entreprise d'un bien intermédiaire aux fins de sa propre production, 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 marché⁶¹.
60. 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 analyse⁶². Il appartient dès lors au régulateur d'examiner in concreto la question de la prise en compte (ou non) de l'autofourniture au niveau de la définition du marché et il dispose en la matière d'un réel pouvoir d'appréciation⁶³.
61. 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*

60 « 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 de gros 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 réglementation des intrants de gros peut continuer à être nécessaire, même lorsque l'un des marchés de détail liés semble efficacement concurrentiel et, inversement, la réglementation d'un intrant de gros particulier peut ne pas suffire pour aborder un e défaillance du marché au niveau de détail. » (traduction libre)

61 Point 94 de la Communication de la Commission : lignes directrices sur les restrictions verticales [COM (2010/C 130/1). Journal officiel C130/1 du 19.5.2010].

62 Note accompagnant la Recommandation de 2014, p.18.

63 Bruxelles, 7.05. 2009, points 207-208 et 210.

de deux manières : directe sur le marché de gros ou indirecte sur le marché de détail. (...) »⁶⁴.

62. Cave, Stumpf et Valletti⁶⁵ envisagent la prise en compte de l'autofourniture dans trois hypothèses :

- 62.1. L'absence de tout marché de gros vu l'absence de régulation ex ante.
- 62.2. 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 inputs, ils pourraient être en mesure de les fournir aussi à des tiers⁶⁶.
- 62.3. L'opérateur historique est le seul fournisseur sur le marché de gros et une substitution n'est pas possible du côté de l'offre. Dans ce cas, une contrainte indirecte pourrait cependant être exercée sur l'opérateur historique par le biais du marché de détail.

63. La Commission européenne envisage les hypothèses suivantes :

« In many cases the incumbent is the only firm 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, 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

64 Bruxelles, 7.05. 2009, points 202.

65 Cave, Stumpf et Valetti (2006), "A review of certain markets included in the Commission's Recommendation on relevant Markets subject to ex ante regulation. Pages 14 et suivantes.

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

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 ubiquity expected by access seekers, and/or if alternative providers have difficulty in entering the merchant market readily. »⁶⁷

67 Note explicative de la Recommandation de 2014, page 18 : « 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, 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. » (traduction libre)

CHAPITRE 5. ÉVOLUTION DES RÉSEAUX

5.1. ARCHITECTURE DES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES

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

5.1.1. Les réseaux téléphoniques commutés

65. Le réseau téléphonique commuté est le réseau historique de la téléphonie fixe, initialement construit pour acheminer uniquement des communications vocales interpersonnelles. C'est ce qui est communément connu par le « réseau cuivre ».
66. Cette technologie utilise la commutation de circuits comme technique d'acheminement du service téléphonique. Lorsque le signal est analogique on parle de PSTN⁶⁸, lorsqu'il est numérique on parle d'ISDN.⁶⁹

5.1.2. Les réseaux « NGN »

67. Les réseaux de nouvelle génération en IP, ou réseaux NGN (*next generation networks*), ont été créés pour transporter simultanément l'ensemble des services de communications électroniques (voix, données, contenus audiovisuels), sur une unique infrastructure de transport utilisant le protocole IP. Ils sont aussi appelés pour cette raison réseaux « *all-IP* ».
68. 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 prendre des routes différentes pour relier deux utilisateurs finals entre eux, de même que la signalisation d'une communication peut prendre une route différente du contenu lui-même.

68 PSTN: Réseau téléphonique public commuté : l'ensemble des réseaux téléphoniques par commutation de circuits du monde

69 ISDN : Integrated Services Digital Network : 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.

69. Le transport de la voix en technologie en IP, ou *VoIP*, est un service Voix utilisant une liaison IP entre l'utilisateur final et le serveur *VoIP* (jouant le même rôle que le commutateur classique) dont il dépend. Cela peut se faire de deux manières :
- 69.1. Un service combiné à l'accès physique avec une gestion de priorisation des communications téléphoniques par rapport aux autres flux IP, on parle du « *managed VoIP* »
- 69.2. Un service OTT nécessitant que l'utilisateur souscrive à un service d'accès broadband tiers; ce type nécessitait autrefois une gestion de la connexion au serveur par l'utilisateur final mais cela a été remplacé par une gestion automatisée faite par le poste téléphonique IP lui-même
70. Dans les zones de nouvelle urbanisation où l'infrastructure cuivre n'est plus déployée, un service de Voix « single play » ne peut être offert qu'en installant une connexion broadband avec le seul service VoIP activé.

5.1.3. Parts de marché des diverses technologies

71. La part des lignes via la technologie PSTN/ISDN a dès lors diminué de manière significative au cours de cette période (de 74 % à 58 %), alors que la part des raccordements via le réseau câblé a considérablement augmenté.⁷⁰

70 Pour plus d'explications concernant la technologie du câble, voir le chapitre 6.2.1.

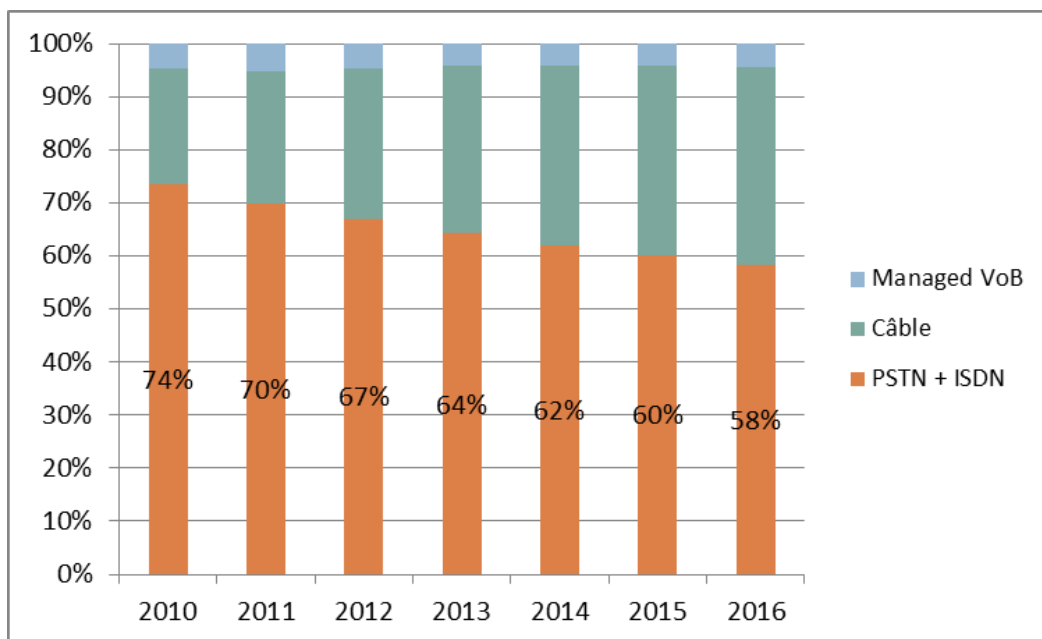


Figure 1 : Répartition du nombre de lignes entre les différentes technologies (en pourcentage) (Source : IBPT, 2017)⁷¹

5.1.4. Architecture d'interconnexion

72. Pour s'interconnecter avec les autres réseaux et permettre à ses utilisateurs finals de joindre et d'être joints par les utilisateurs finals des autres réseaux, chaque opérateur doit mettre en place une architecture d'interconnexion.
73. L'architecture d'interconnexion, tout comme celle des réseaux, est affectée par le passage au « *all-IP* ». En effet, compte tenu des structures de coût des réseaux téléphoniques commutés (RTC) et étant donné qu'une partie importante du trafic voix reste échangée localement, le RTC a été construit 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 RTC a reproduit cette organisation, qui maximise les échanges au niveau local.
74. Ainsi les points d'interconnexion pertinents pour les opérateurs alternatifs⁷² sont définis soit au niveau des commutateurs d'abonnés, qui constituent le plus bas niveau de commutation, soit à des niveaux supérieurs.

⁷¹ La différence entre le *Managed VoB* 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, le *Managed VoB* concerne les opérateurs alternatifs.

⁷² Les points d'interconnexions pertinents sont ceux permettant d'accéder aux tarifs de départ d'appel régulés sur le RTC.

75. Jusqu'à présent, l'interconnexion voix a lieu via les interfaces TDM.⁷³ Ainsi, seules les interfaces TDM sont proposées dans l'offre de référence pour l'interconnexion fixe de Proximus (BRIO).
76. 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 lorsqu'il souhaite s'interconnecter avec le réseau voix de Proximus. Après cette conversion, qui a lieu uniquement pour des raisons d'interconnexion, dans la plupart⁷⁴ des appels, une conversion a à nouveau lieu vers la technologie IP pour acheminer ainsi le signal voix via le réseau interne de Proximus vers sa destination finale.
77. 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 du 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 à terme vers des interfaces IP, plus efficaces et davantage tournées vers l'avenir.
78. Cette évolution technologique est décrite par Proximus dans son document « Network Transformation Outlook 2016-2021 » :
- 78.1. 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 TDM permettant l'accès à trois zones (Flandre, Bruxelles et Wallonie).

73 Le multiplexage temporel (TDM, Time-Division Multiplexing) 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

74 Proximus a toutefois toujours une série de lignes PSTN dans son réseau, ce qui fait que tous les clients ne sont pas joignables via IP.

78.2. 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.

79. Grâce à cette migration, un opérateur alternatif ayant un réseau IP interne pour son service voix ne sera plus contraint à l'avenir de rendre ses signaux vocaux compatibles avec les interfaces TDM lorsqu'il souhaite s'interconnecter avec le réseau voix de Proximus.

80. 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.

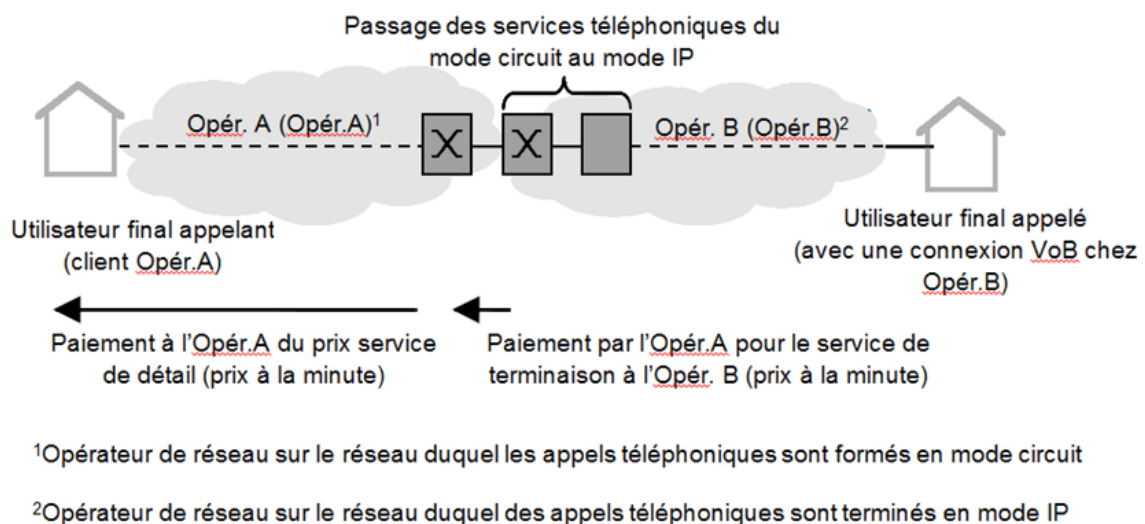


Figure 2: Exemple de schéma de transfert entre opérateurs pour des services téléphoniques avec un départ d'appel par commutation de circuits et une terminaison utilisant des connexions large bande [Source : Analysys Mason]

81. 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.

CHAPITRE 6. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE L'ACCÈS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE PUBLIC EN POSITION DÉTERMINÉE ET DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES NATIONAUX POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ET NON RÉSIDENIELLE

6.1. INTRODUCTION ET CHAÎNE DE VALEUR DES MARCHÉS D'ACCÈS

82. Dans sa note explicative accompagnant la recommandation de 2007 relative aux marchés pertinents⁷⁵, la Commission européenne décrit de manière générale que « *The retail market at a general level can be described as the provision of a connection or access (at a fixed location or address) to the public telephone network⁷⁶ for the purpose of making and/or receiving telephone calls and related services.* »⁷⁷
83. 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.
84. 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 et le(s) marché(s) de l'accès bitstream⁷⁸. Les marchés des services de téléphonie vocale et le marché de l'accès à Internet sont des marchés de

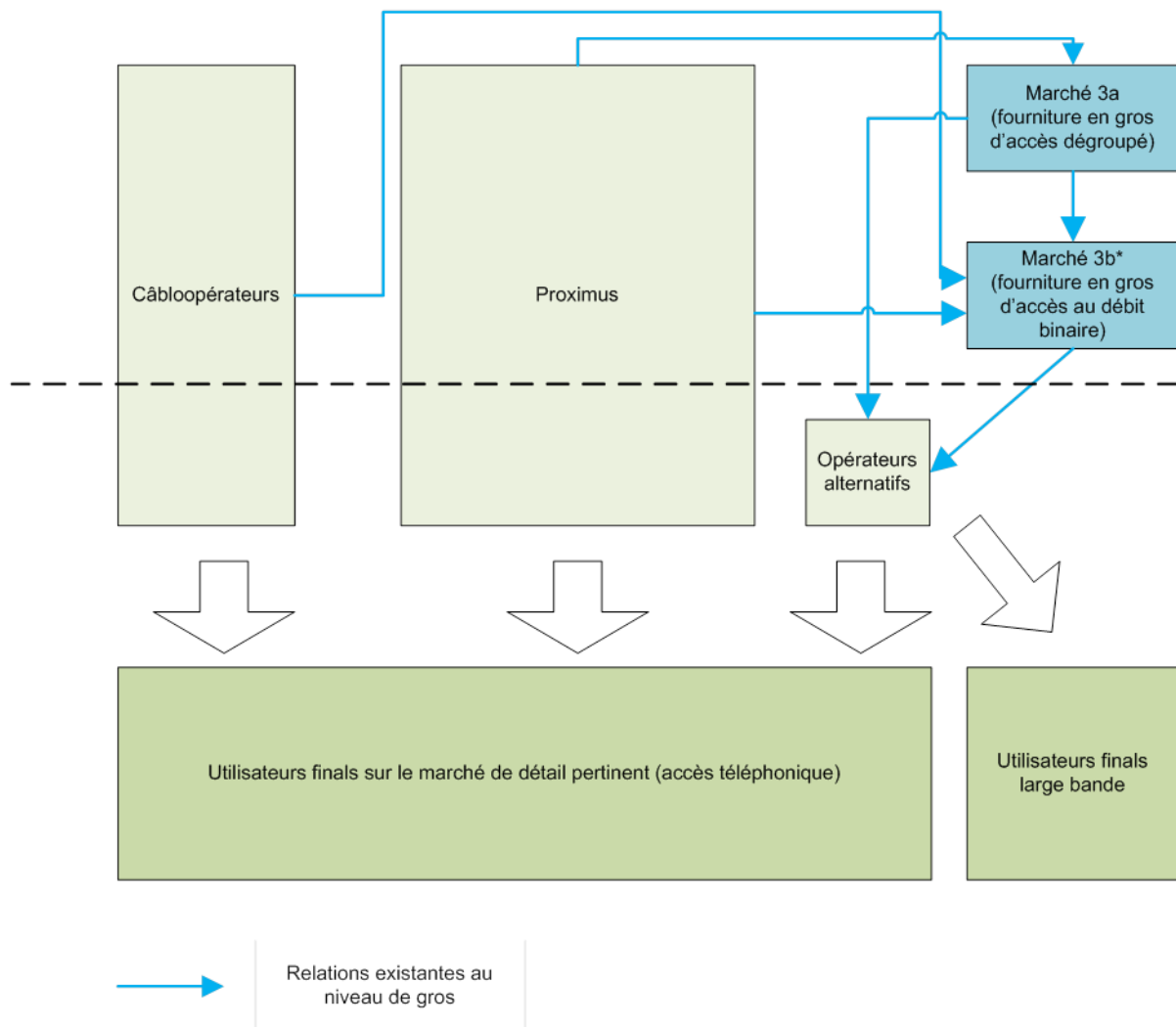
75 Source : Commission staff working document explanatory note accompanying the document Commission Recommendation on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and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

76 Le terme « réseau téléphonique public » renvoie au réseau par commutation de circuits (réseau téléphonique public commuté ou « PSTN »)

77 Traduction libre : « *De manière générale, le marché de détail peut être décrit comme la fourniture d'un raccordement ou d'un accès (à une adresse ou position déterminée) au réseau téléphonique public en vue d'effectuer et/ou de recevoir des appels téléphoniques et des services liés.* »

78 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)}, 28 "Regarding retail access to the public telephone network at a fixed location, the only wholesale regulation that could impact on competition in this market is the regulation of the wholesale infrastructure access market, (...)".

détail connexes. Le marché de détail des services vocaux est lui-même lié aux marchés de terminaison et de transit d'appel et celui du départ d'appel.



*Dans son projet de décision concernant l'analyse des marchés large bande et télédistribution l'IBPT a décidé de diviser le marché 3b en:

- M3b-1: copper, fibre (incl. VULA)
- M3b-2: cable

Figure 3: Chaîne de valeur dans le secteur des raccordements (IBPT, 2017)

6.2. OFFRES SUR LES MARCHES DE DETAIL

85. Dans notre description des offres sur les marchés de détail, nous nous limitons à l'accès au réseau téléphonique public fixe. À côté de cela, il y a également l'accès au réseau téléphonique public mobile. Dans ce chapitre, nous montrerons toutefois que ces deux formes d'accès ne sont pas encore substituables et que l'accès à un réseau téléphonique mobile ne fait pas partie du même marché pertinent que l'accès au réseau téléphonique en

position déterminée. Dans un premier temps, nous aborderons l'accès au réseau téléphonique public fixe. Plus loin dans le chapitre, nous prendrons en compte l'évolution des appels.

6.2.1. Principaux types d'accès au réseau téléphonique

86. 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 fil⁷⁹. 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 limitée⁸⁰.
87. Sur ces moyens de transmission, trois technologies sont utilisées : le PSTN, l'ISDN (ISDN-2, ISDN-30) et la VoB (« Voice over Broadband »), 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	
VoB		x	x	x	x

Table 1: Possibilités de raccordement au réseau téléphonique public (IBPT, 2017)

⁷⁹ Boucle locale sans fil : pour des 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 sans fil fixe ou un téléphone de bureau seront limités à une localisation presque permanente avec quasiment aucune capacité d'itinérance.

⁸⁰ 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

88. La ligne d'accès PSTN représente généralement 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).
89. En théorie, les fournisseurs de ce type d'accès peuvent utiliser leur propre boucle locale ou une boucle locale dégroupée.

Accès numérique via ISDN

90. En Belgique, seules les lignes ISDN-30 sont encore proposées⁸¹ : 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 PABX⁸², qui peut répartir les canaux disponibles entre plusieurs équipements.

Accès Voice over Broadband

91. L'accès Voice over Broadband utilise la connexion large bande de l'utilisateur. Cet accès à haut débit peut être fourni sur la paire de cuivre en utilisant la technologie DSL, sur les réseaux fibre ou sur les réseaux câblés. Trois familles d'offres répondent en principe à ce concept :
 - 91.1. le VoIP *peer-to-peer*⁸³, qui ne peut pas être considéré comme un accès téléphonique, étant donné qu'il 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.

81 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 All-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.

82 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).

83 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.

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, contrairement à quelqu'un qui utilise des services *unmanaged VoB*.

- 91.2. le 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 *Skype out*) et non d'un accès téléphonique ;
 - 91.3. la Voice over Broadband, qui donne la possibilité d'appeler et d'être appelé moyennant l'attribution d'un numéro géographique du plan de numérotation national qui constitue un accès téléphonique, comme le mentionne l'analyse ci-après. Étant donné qu'il existe différentes technologies qui fournissent ce type d'accès (*VoIP, VoATM*), le terme générique de Voice over Broadband (*VoB*) sera utilisé pour la suite de l'étude.
92. Cette dernière catégorie opère également une distinction entre *VoB* « *managed* » et « *unmanaged* ».
- 92.1. *Managed VoB* : service combiné à l'accès physique avec une gestion de priorisation des communications téléphoniques par rapport aux autres flux IP, on parle du « *managed VoIP* »
 - 92.2. *Unmanaged VoIP* : service combiné avec l'accès ou service OTT nécessitant que l'utilisateur souscrive à un service d'accès broadband tiers ; le trafic voix est inclus dans le flux IP global de l'utilisateur sans faire l'objet d'une gestion différenciée; ce type nécessitait autrefois une gestion de la connexion au serveur par l'utilisateur final mais cela a été remplacé par une gestion automatisée faite par le poste téléphonique IP lui-même

Distinction entre les technologies de raccordement et les appareils

93. 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 :
- 93.1. les appareils POTS peuvent être utilisés sur des lignes de raccordement analogique mais aussi sur des lignes *managed VoB* (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) ;

- 93.2. les appareils ISDN peuvent être utilisés sur un raccordement ISDN-2 et certains raccordements VoB professionnels (raccordement ISDN over IAD ou IP PABX) ;
- 93.3. les centraux ISDN, utilisables sur les raccordements ISDN-30 ;
- 93.4. les appareils VoIP utilisables sur *unmanaged VoIP*

6.3. TENDANCES SUR LE MARCHÉ DE LA TÉLÉPHONIE FIXE

6.3.1. Taille du marché

- 94. Comme l'illustre la figure ci-dessous, le nombre de raccordements de téléphonie fixe a systématiquement diminué entre 2010 et 2016, pour atteindre un total de 4.360.967 raccordements.

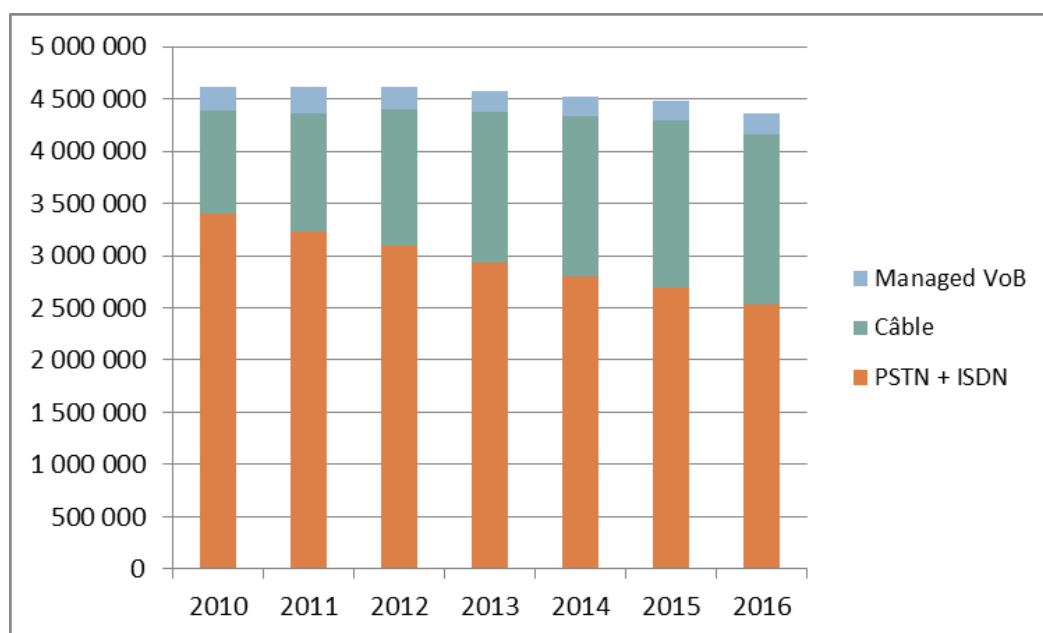


Figure 4 : Marchés pour l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée (en nombre de raccordements) (Source : IBPT, 2017)

- 95. La diminution du nombre de raccordements se traduit aussi par le nombre de minutes d'appel avec la ligne fixe.

96. Le client télécoms belge utilise de moins en moins sa ligne fixe pour passer des appels vocaux classiques⁸⁴. Le nombre total de minutes de trafic vocal fixe s'élève en 2016 à 8,9 milliards de minutes, ce qui représente une diminution de 7,2 % par rapport à 2015. Pour la période 2010-2016, la diminution est de 29 %.



Figure 5 : Volume téléphonie vocale fixe (Source : IBPT, 2017)

6.3.2. Part de marché de Proximus

97. La part de marché de Proximus diminue progressivement.

⁸⁴ Le volume ne comprend pas les services « *voice over broadband over-the-top* » ou « *unmanaged* ».

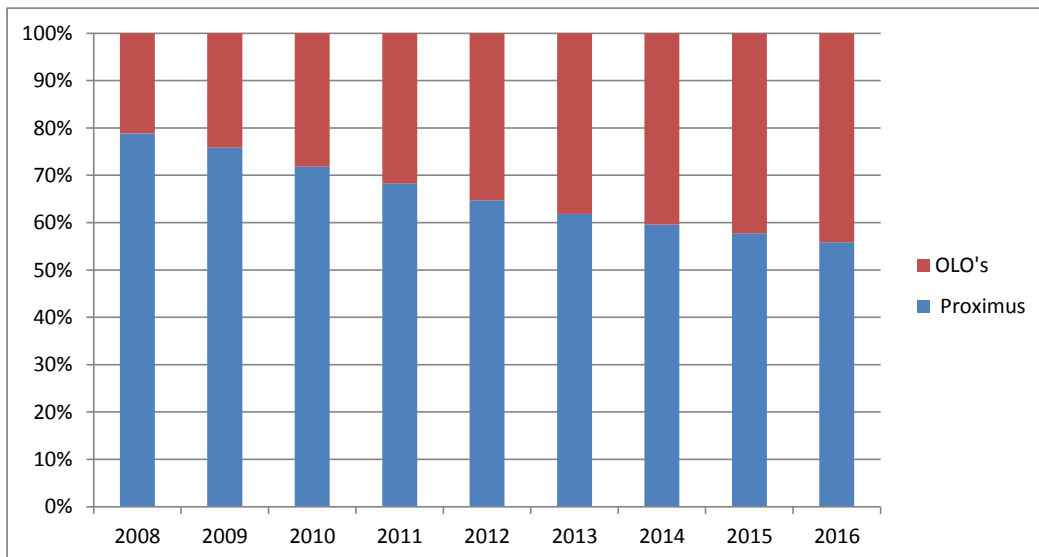


Figure 6 : Part de marché de Proximus et des autres opérateurs sur le marché total des raccordements téléphoniques en volume (nombre de canaux) (Source : IBPT, 2017)

6.3.3. Dynamique sur le marché

6.3.3.1. L'importance croissante des offres conjointes

98. Les utilisateurs finals optent de plus en plus pour une offre groupée regroupant, 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 (18 % en 2016).

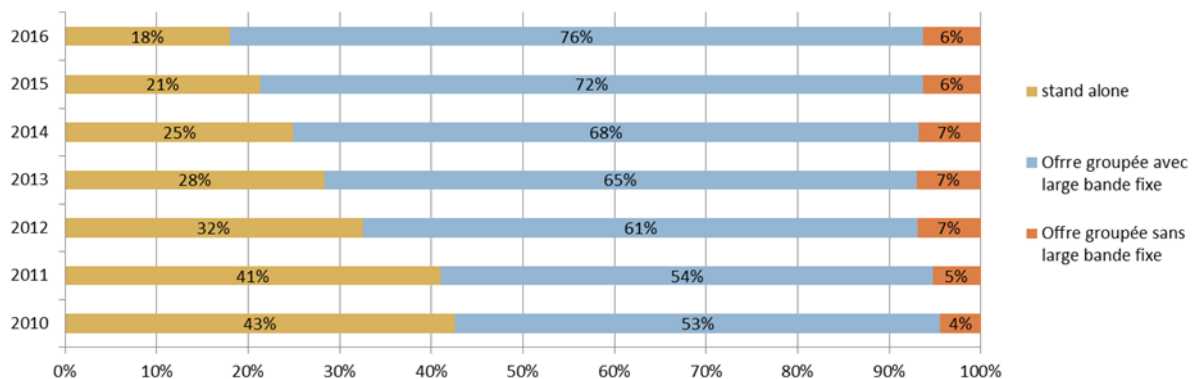


Figure 7 : Proportion des raccordements téléphoniques achetés seuls ou dans le cadre d'une offre groupée (Source : IBPT, 2017)

6.3.3.2. Importance croissante des câblo-opérateurs

99. 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 et dont ils profitent pour attirer des clients supplémentaires pour leurs offres groupées (avec la téléphonie fixe).

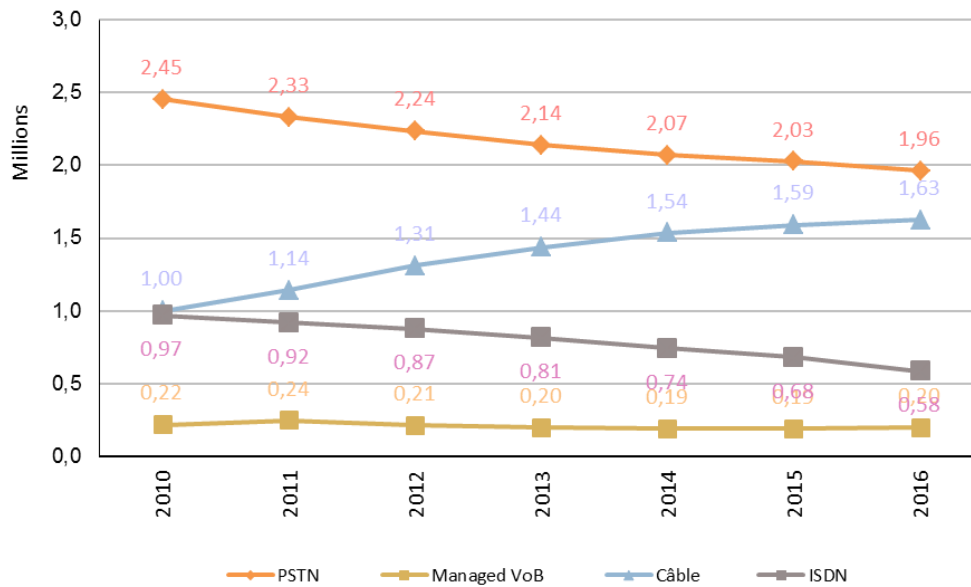


Figure 8 : Évolution du nombre de lignes d'accès (Source : IBPT, 2017)

6.3.3.3. Baisse de popularité du C(P)S

100. 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 2016 : -13,4 %, pour atteindre 301 779 raccordements CPS actifs (Figure 9).

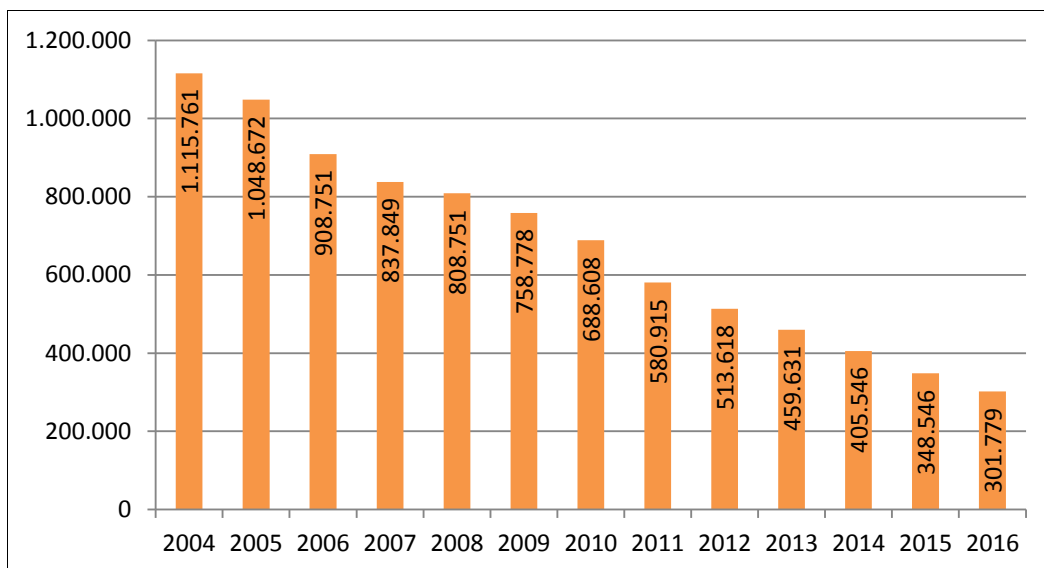


Figure 9 : Nombre de raccordements CPS actifs (Source : IBPT, 2017)

101. La part de raccordements CS/CPS sur le nombre total de raccordements connaît également une diminution significative, pour atteindre moins de 4 % (Figure 10).

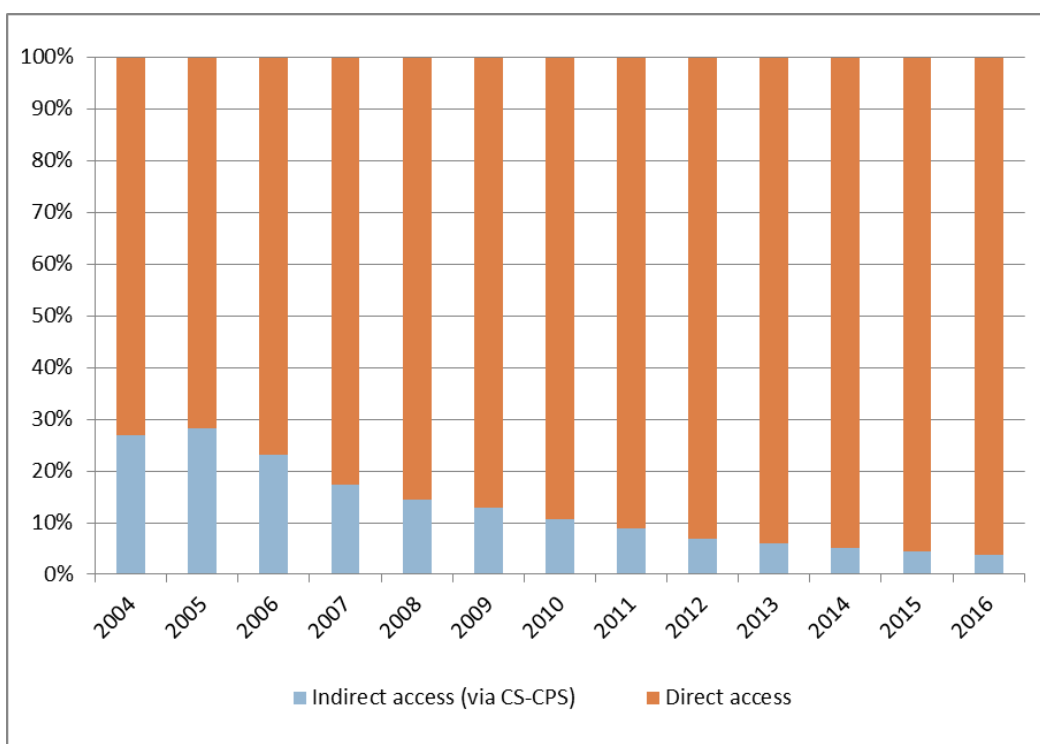


Figure 10 : Répartition des lignes CS/CPS et accès direct (Source : IBPT, 2017)

102. 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 11), et représentait en 2016 seulement 3,7 % de tous les appels.

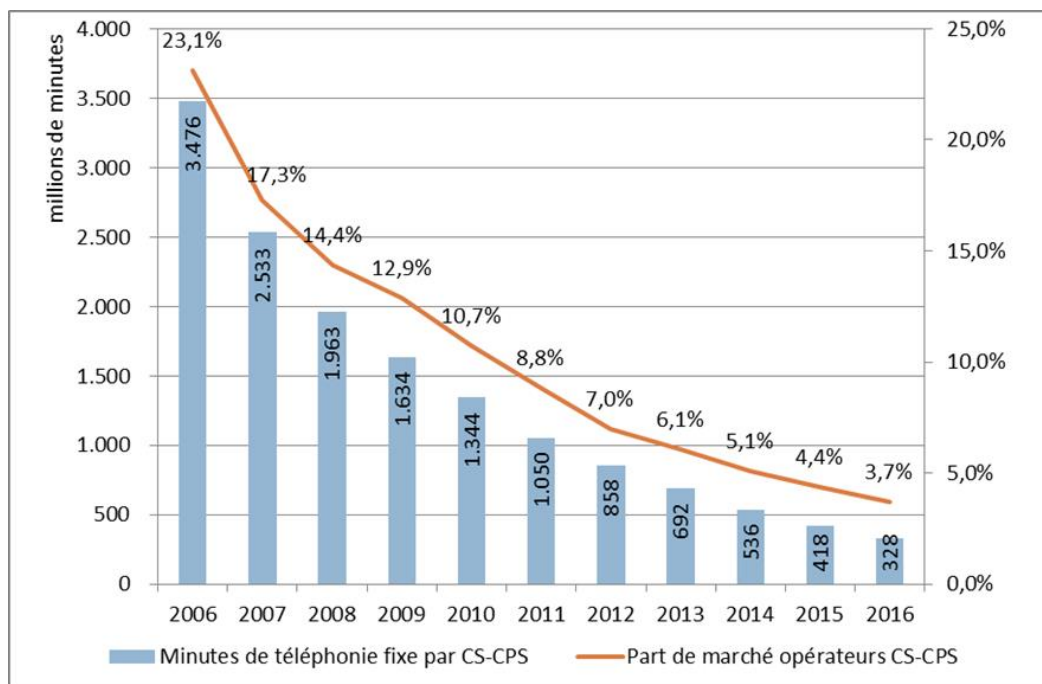


Figure 11 : Minutes via CS/CPS et part de marché des opérateurs CS/CPS
(Source : IBPT 2017)

6.3.3.4. Évolution des prix de la téléphonie fixe

Prix résidentiels de la ligne fixe seule

103. L'analyse de l'évolution des tarifs sur le marché de l'accès à la téléphonie fixe est très limitée, parce que seuls Telenet et Proximus proposent encore une ligne fixe *standalone*⁸⁵, sans que celle-ci ne doive être achetée avec d'autres produits télécoms.⁸⁶
- Chez Telenet, le prix de Telenet Freephone Europe est de € 22,10.
 - Chez Proximus, le prix de la ligne fixe est de € 22,13.⁸⁷
104. Avec les deux offres, l'utilisateur final a depuis quelques années la possibilité d'effectuer des appels illimités pendant les heures creuses vers des numéros fixes et dispose d'un grand nombre de minutes d'appel gratuites vers des

85 Les coûts uniques, comme les coûts d'installation et d'activation, n'ont pas été pris en compte.

86 Chez Voo par exemple, il n'est plus possible d'acheter encore la téléphonie fixe seule.

87 Source : les prix sur le site Internet des opérateurs en novembre 2017

numéros mobiles et éventuellement des numéros fixes (et mobiles) dans certains pays.⁸⁸

105. La Figure 12 ci-dessous compare l'évolution des prix de la ligne fixe à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)⁸⁹.

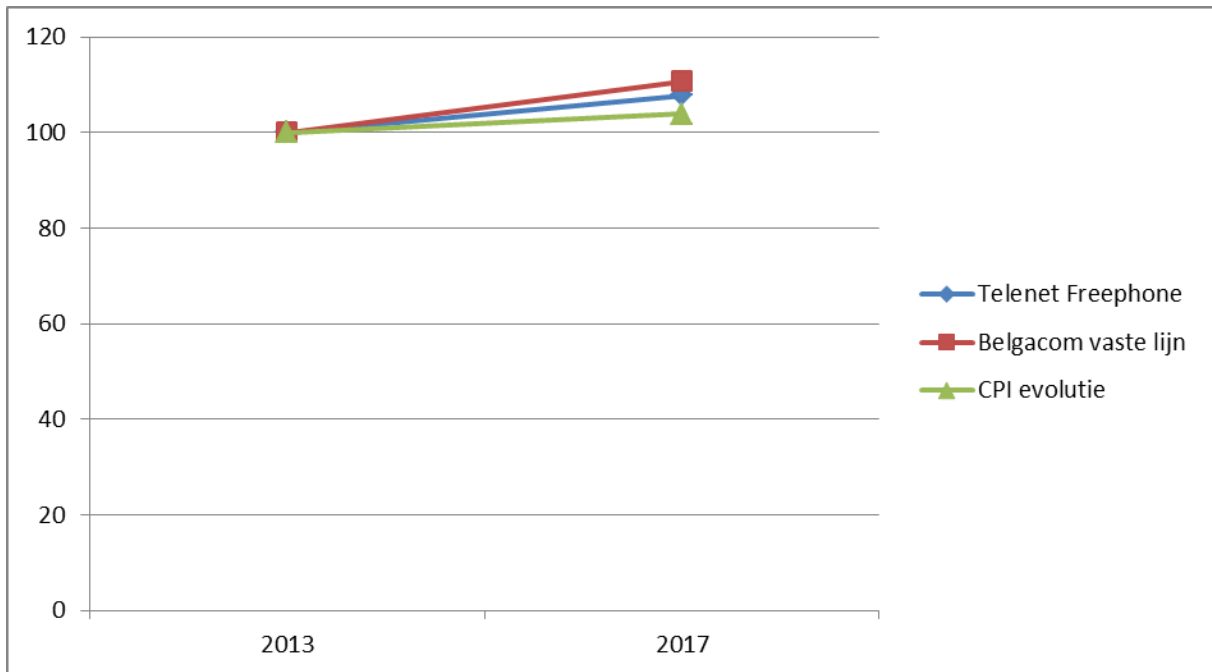


Figure 12: Évolution des prix réels pour la ligne fixe seule (Source : IBPT, 2017)

106. L'on peut en déduire que ces prix ont augmenté un peu plus rapidement entre 2013 et 2017 que le niveau de l'indice des prix à la consommation, en moyenne de 5,03 %.
107. Il convient néanmoins de noter que seuls 18 % des utilisateurs de la téléphonie fixe achètent la téléphonie fixe seule.

88 Chez Proximus, 1000 minutes d'appel gratuites vers les numéros mobiles en Belgique. Chez Telenet, 2000 minutes d'appel gratuites vers les numéros mobiles en Belgique, les numéros fixes et mobiles en Europe, aux États-Unis et au Canada, les numéros fixes au Maroc et en Turquie. Chez Telenet, le nombre de minutes gratuites a bel et bien doublé, ce qui rend impossible toute comparaison des prix correcte entre 2013 et 2017.

89 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.

Prix résidentiels des offres conjointes avec la téléphonie fixe

108. 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.

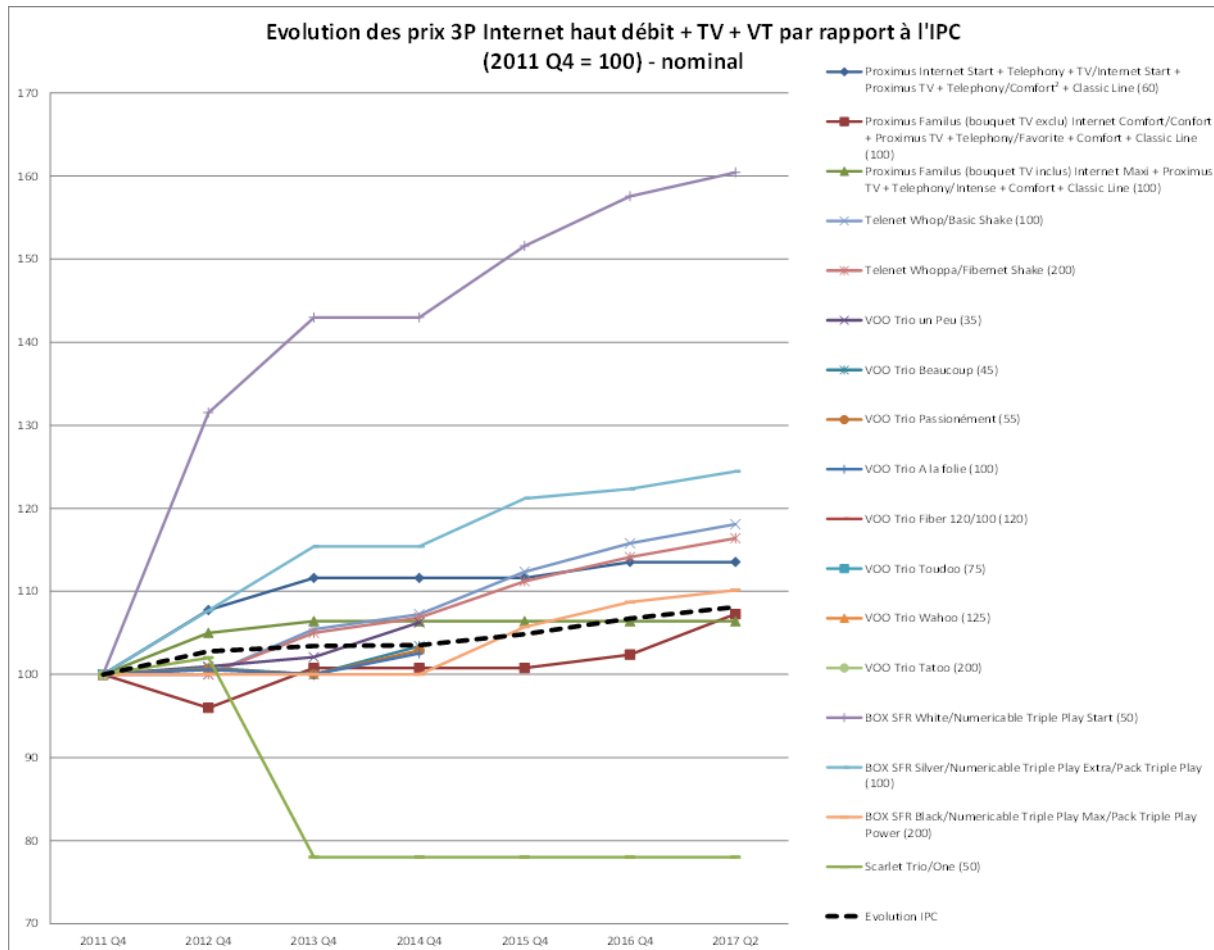


Figure 13 : Évolution des plans tarifaires par rapport à l'évolution de l'indice des prix à la consommation

6.3.4. Conclusions

109. Comme l'ont illustré les figures ci-dessus, l'importance de la téléphonie fixe diminue d'année en année. En outre, la téléphonie fixe est de plus en plus souvent regroupée à d'autres services télécoms. La téléphonie fixe n'est encore achetée seule que dans 18 % des cas. Pour ces offres fixes seules, la majeure partie des appels est dès lors achetée auprès d'un seul et même opérateur avec la redevance d'abonnement. L'utilisation de services CPS diminue déjà depuis 13 ans d'affilée pour atteindre une très petite part du

marché. Nous pouvons donc affirmer que le marché (de détail) de la téléphonie fixe seule est de moins en moins pertinent.

110. Ces dernières années, le niveau des prix a bel et bien augmenté un peu plus rapidement que le niveau de l'indice des prix à la consommation, et ce, tant pour les offres seules que pour les produits multiplay comprenant la téléphonie fixe sur le marché résidentiel et le marché non résidentiel. L'évolution des prix des offres groupées fait l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre du réexamen des marchés du haut débit et de la télévision⁹⁰.
111. À présent que le marché de la téléphonie fixe est esquissé, les chapitres suivants délimiteront les marchés de l'accès à la téléphonie d'une part et le marché de départ d'appel d'autre part et effectueront ensuite le test des trois critères pour ces marchés
 - 111.1. Définition du marché de l'accès (chapitre 7)
 - 111.2. Test des trois critères du marché de l'accès (chapitre 8)
 - 111.3. Définition du marché de départ d'appel (chapitre 10)
 - 111.4. Test des trois critères du marché de départ d'appel (chapitre 11)

90 Cf. le projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle :

http://www.bipt.be/public/files/nl/22273/Ontwerpbesluit_analyse_markten_breedbandtelevisieomroep.pdf

CHAPITRE 7. MARCHÉ DE L'ACCÈS À UN RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE FIXE : DÉFINITION DU MARCHÉ DE DÉTAIL PERTINENT

7.1. INTRODUCTION

112. Dans cette partie, l'IBPT traite la délimitation des marchés de détail de l'accès fixe à un service téléphonique au public.
113. Avant d'analyser un marché donné, l'IBPT doit définir les marchés pertinents de produits ou de services et les marchés pertinents géographiques.
114. 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 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 question⁹¹. 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.⁹²
115. 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.

91 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].

92 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.

116. 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 hypothétique⁹³. 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 communément désignée par le test d'« augmentation des prix hypothétique » ou test SSNIP (Small but Significant Non-transitory Increase in Price). Il s'agit généralement d'une augmentation de l'ordre de 5 % à 10 % pendant une période d'un an.

7.2. MARCHES 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

117. La décision du 31 janvier 2013 cite un certain nombre de raisons pour lesquelles aucune possibilité de substitution n'existe du côté de la demande :
- 117.1. 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 et d'avoir accès à Internet ;
 - 117.2. 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.
118. Il est raisonnable de supposer concrètement que ces 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.
119. L'on note toutefois depuis déjà quelques années une tendance claire à se tourner vers des services groupés. Ainsi, il existe principalement sur le

⁹³ Comme le recommande le point 40 des lignes directrices sur l'analyse de marché.

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. Pour quelques opérateurs plus petits, il est encore possible d'acheter des appels (via CPS) séparément de l'abonnement (chez Proximus).

120. 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.
121. Comme déjà indiqué aux Figure 10 et Figure 11, le nombre de cas où les appels se font via un autre opérateur que celui de l'abonnement de téléphonie diminue continuellement.
122. Ces chiffres montrent que la demande des utilisateurs et des opérateurs de pouvoir séparer l'accès et les services téléphoniques est encore très limitée.
123. Tant que le CS/CPS continue d'exister, un client final de Proximus peut toutefois toujours acheter ses appels auprès d'un autre prestataire de services relativement facilement.
124. 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.⁹⁴

94 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*

125. 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 réglementation spécifique au marché, en 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 réglementation en vigueur sur des marchés connexes.
126. Dans le cas d'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 au débit binaire, 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 au débit binaire 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.⁹⁵ 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

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, d'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 (en sélection du transporteur par abonnement ou par une solution prépayée) ou par le biais d'une présélection du transporteur. Alors que les opérateurs qui fournissent l'accès sont en concurrence sur le marché des appels sortants, il ne semble pas que les opérateurs qui fournissent les appels sortants, via la sélection ou la présélection du transporteur, entreraient systématiquement sur le marché de l'accès en réponse à une augmentation faible, mais non transitoire et significative des prix de l'accès. En conséquence, il est possible d'identifier des marchés de détail séparés pour l'accès et pour les appels sortants. »

⁹⁵ 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 les opérateurs alternatifs.

redevances d'abonnement et des coûts de communications chez ce prestataire. Proximus pourrait donc continuer à proposer le C(P)S afin de conserver une série de clients qui achètent actuellement uniquement un raccordement. Cette situation est valable tant que Proximus n'est pas entièrement passé au VoIP. Comme expliqué au chapitre 5, Proximus est en train de migrer vers un réseau « *All IP* ».

127. 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 et la tendance à la baisse dont on observe la poursuite.
128. Même dans une approche « *modified greenfield* », l'on ne peut donc pas exclure que le raccordement et les services téléphoniques seraient fournis séparément.

Substitution du côté de l'offre

129. 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 téléphonique⁹⁶.
130. 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 distincts⁹⁷. L'ACM est une exception, puisque dans son analyse des marchés de détail de la téléphonie fixe pour les acheteurs

96 Voir également l'arrêt, Bruxelles, 1er juin 2007 2006/AR/2154, point 16.

97 Cullen International, octobre 2017.

résidentiels et non résidentiels⁹⁸, elle s'est fondée sur un marché pertinent englobant à la fois le raccordement et les communications⁹⁹.

Conclusion

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

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

131. 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) offrent eux aussi l'accès au réseau téléphonique, de sorte que des services téléphoniques peuvent désormais être 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

132. 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 :

98 Lettre de commentaires de la Commission européenne : « NL/2017/1958-1959 »

99 Un point sur lequel l'OPTA (aujourd'hui l'ACM) avait, dans son analyse de 2008, encore reçu une remarque de la Commission européenne dans l'affaire NL/2008/0821. « *The Commission is not convinced that arguments and evidence put forward by OPTA demonstrate conclusively that retail access and calls are part of the same product market at this stage. Although a significant number of end users in the Netherlands use bundled services there is still a large number of retail customers (currently 32 % of customers) that choose unbundled services (i.e. access and calls provided separately). [...] In addition, end-users which have opted for a flat fee bundle can relatively easily react to an increase of the price beyond the competitive price that bundle by the means of carrier (pre-) selection.* » Traduction libre : « La Commission n'est pas convaincue du fait que les preuves et arguments avancés par l'OPTA attestent de manière concluante que les appels et l'accès de détail font partie du même marché de produits à ce niveau. Même si un nombre significatif d'utilisateurs finals aux Pays-Bas utilisent des services groupés, il y a toujours un nombre important de clients de détail (à l'heure actuelle 32 % des clients) qui choisissent des services dégroupés (soit l'accès et les appels fournis séparément). [...] En outre, les utilisateurs finals ayant opté pour une offre groupée forfaitaire peuvent réagir relativement facilement à une augmentation du prix au-delà du prix concurrentiel de cette offre groupée par le biais de la (pré-)sélection. »

- 132.1. les deux formes d'accès ont pratiquement les mêmes caractéristiques techniques vu qu'elles sont toutes les deux fournies en position déterminée ;
- 132.2. les tarifs de fourniture de l'accès sont pratiquement identiques ;
133. Ces raisons sont toujours valables :
- 133.1. 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 ;
- 133.2. il ressort de la « Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique ([Tarifs appliqués au 1er mars 2016]) »¹⁰⁰ que les tarifs ne diffèrent toujours pas beaucoup les uns des autres ;
134. 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.
135. 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

136. Vu la présence de substitution du côté de la demande, l'examen de la substitution du côté de l'offre est superflu¹⁰¹.

Conclusion

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

100 Étude menée par l'IBPT, disponible sur <http://www.ibpt.be/fr/consommateurs/ibpt/enquetes-prix/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-01-mars-2016>

101 Étant donné que la substituabilité du côté de la demande et de l'offre sont des critères acceptés et non cumulatifs pour déterminer si des services relèvent du même marché (voir entre autres le point 44 des lignes directrices sur l'analyse de marché), il va de soi que si des services se substituent selon l'un des critères, il est inutile d'examiner l'autre critère.

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

137. 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 networks¹⁰², 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 such substitution exists in their national markets.”¹⁰³* 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 déjà substituables ou non en 2017.

Substitution du côté de la demande

138. 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 :
- 138.1. 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 ;
 - 138.2. 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.

102 Comme la téléphonie « home zone » sur le téléphone mobile à des tarifs équivalents à ceux de la téléphonie fixe

103 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 fixes¹⁰³, 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. »

139. 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.
140. 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, même lorsque l'un des occupants est absent, et est même accessible aux installations automatiques lorsqu'aucun des occupants n'est présent, comme les systèmes d'alarme.
141. 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.
142. Dans la majorité des cas, un abonnement mobile ne se substitue donc pas à un abonnement fixe.
143. 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 mobile qui se rapprochent toujours plus :
- **La couverture et la qualité des appels perçue**¹⁰⁴
144. 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.

104 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, 19

- **Convergence des prix et modèles comportementaux, tels que la convergence entre la durée moyenne des appels mobiles et la durée moyenne des appels fixes**

145. 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.

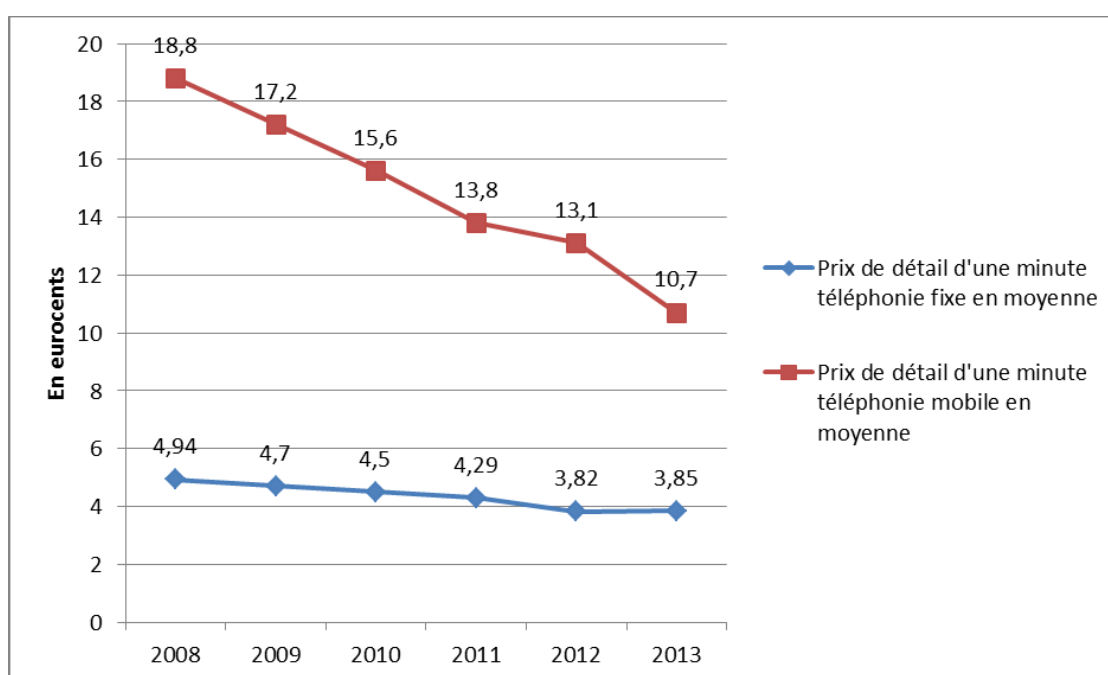


Figure 14 : Évolution du prix de détail de la minute d'appel fixe et mobile moyenne (Source : 2017)

146. 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**

147. 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 2016, l'on a

appelé presque deux fois plus via les téléphones mobiles que via une connexion fixe.

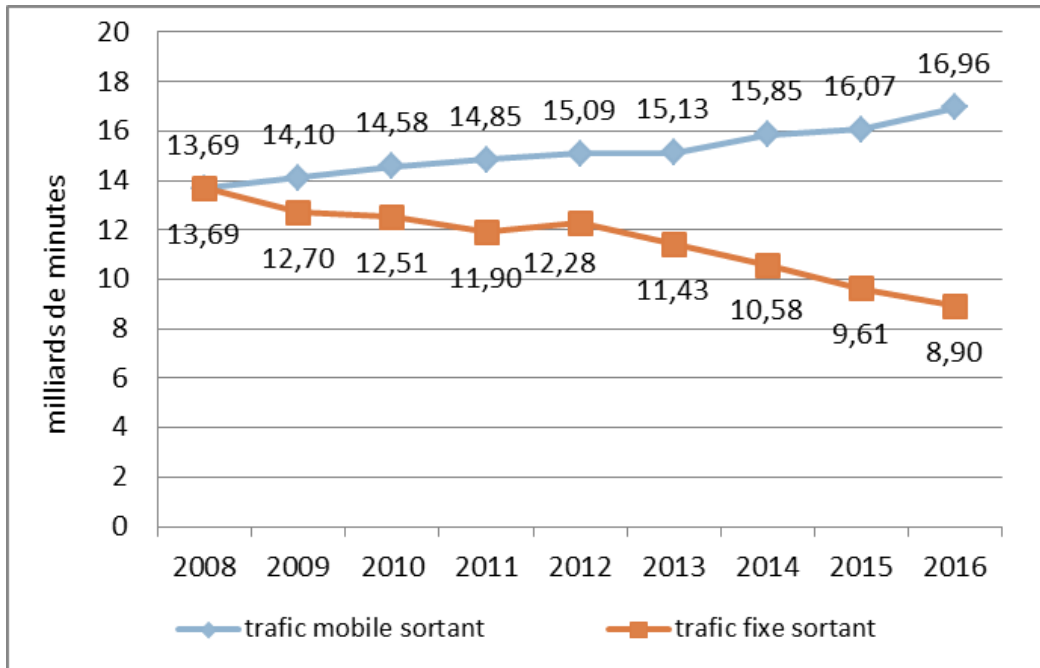


Figure 15 : Évolution du trafic vocal sortant fixe et mobile (Source : IBPT, 2017)

148. Le forfait de l'appelant comprend aussi très souvent des appels F2M¹⁰⁵ (gratuits), ce qui contribue au fait que les utilisateurs voient de plus en plus souvent un abonnement mobile comme un substitut à un abonnement fixe.

105 F2M : Fixed-To-Mobile

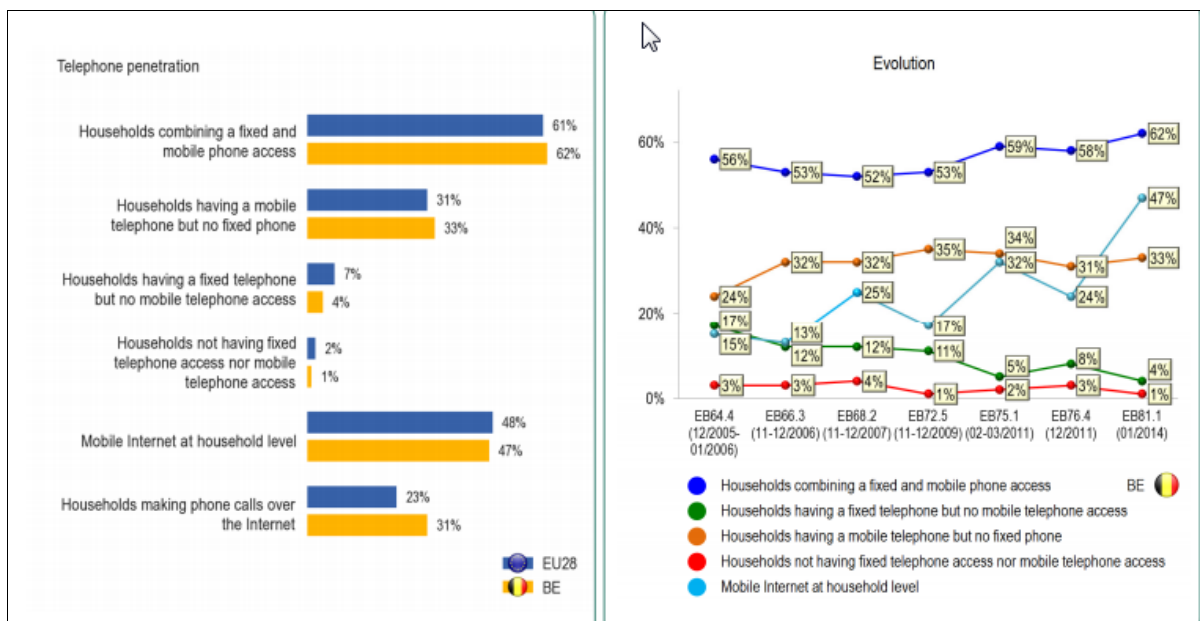


Figure 16 : proportion des ménages belges en ce qui concerne le raccordement téléphonique fixe ou mobile

149. Même si en 2014, 33 % des ménages avaient uniquement une connexion mobile¹⁰⁶ (et pas de ligne fixe), une large majorité de 62 % choisit pourtant toujours d’avoir à la fois un accès mobile et fixe. 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. Pour les entreprises, une légère tendance à la hausse du nombre de cartes SIM (accès mobile) est également observée, même si peu d’entreprises suppriment la ligne fixe.

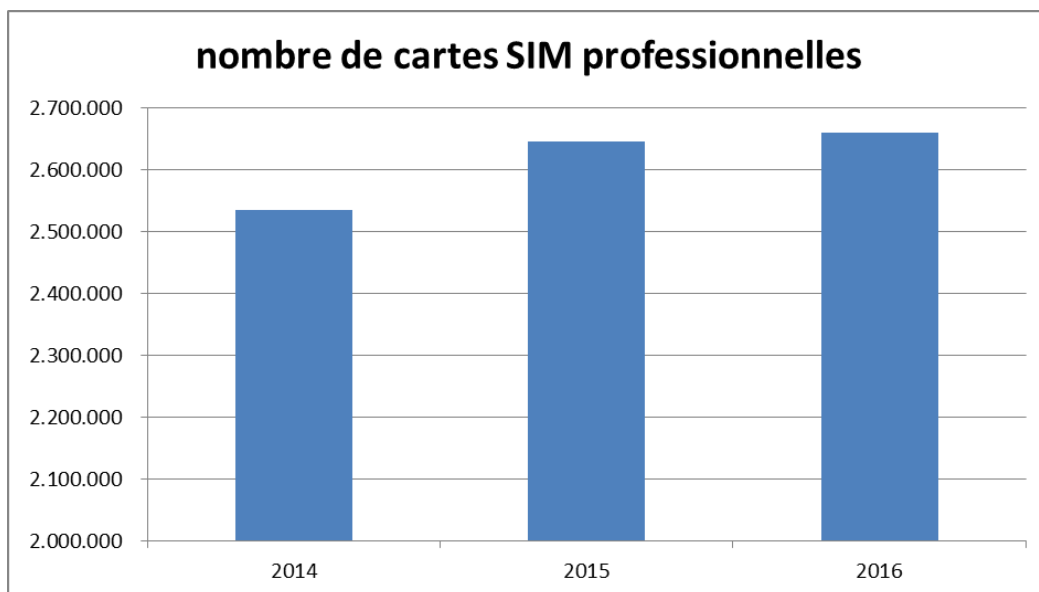


Figure 17 : évolution du nombre de cartes SIM professionnelles (Source : IBPT, 2017)

Substitution du côté de l'offre

150. 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 :
- 150.1. un opérateur de réseau mobile peut établir un réseau d'accès qui ressemble à celui d'un opérateur de réseau fixe ;
 - 150.2. 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.
151. 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.
152. 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.

153. 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.¹⁰⁷

7.2.1.4. *Substituabilité entre les raccordements téléphoniques « classiques » et l'accès Voice over Broadband*

154. L'accès haut débit offre la possibilité de disposer aussi bien de l'accès Internet que de services téléphoniques.
155. Dans certains cas, il s'agit de l'accès voix établi en dehors des fournisseurs de large bande, à l'aide d'un logiciel spécial, comme Skype ou VoipBuster. Nous n'aborderons cependant pas cet accès voix, parce qu'il ne répond pas aux caractéristiques de base d'un accès téléphonique ; par exemple, faute de numéro d'appel, il ne permet pas d'être appelé.
156. Un deuxième type concerne les services « *unmanaged VoIP* ». Il s'agit de services pouvant être utilisés sur n'importe quelle connexion disposant d'un accès Internet (services nomades¹⁰⁸). L'identification de la ligne est effectuée à l'aide d'un login et d'un mot de passe. La ligne est toutefois identifiée par un numéro E164. Il est possible d'établir des appels sortants sous forme « *voiceout* » depuis le service « *unmanaged VoIP* » vers tout abonné du réseau téléphonique public.

107 Dans le même sens, voir aussi l'arrêt susmentionné de la Cour d'appel de Bruxelles du 1er juin 2007, considérant 18.

108 Nomadisme : Lorsqu'un utilisateur est joignable via un numéro de téléphone classique à 10 chiffres, en principe, l'endroit où il se trouve n'a pas d'importance, pour autant qu'il dispose d'une connexion large bande (mobile).

157. Dans d'autres cas (« *managed* » VoB), 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 gros de Proximus en matière de dégroupage et d'accès bitstream sans voix¹⁰⁹, 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.
158. Les services « *managed VoIP* » et « *unmanaged VoIP* » peuvent être combinés si l'opérateur du service « *managed VoIP* » redirige les appels vers un service « *unmanaged VoIP* » pour bénéficier des avantages de chacun d'eux : une bonne qualité de service et le nomadisme.
159. 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

160. Nous pouvons établir une distinction entre la VoB fournie sur le câble et la VoB fournie sur une connexion DSL.
161. Nous avons déjà démontré qu'un raccordement VoB sur un réseau de câbles coaxiaux appartient au même marché qu'un raccordement classique (voir section 0).
162. En ce qui concerne les raccordements VoB sur une connexion DSL, il convient de signaler une complication : de tels raccordements 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 de fournir uniquement un accès téléphonique. C'est pourquoi les fournisseurs DSL alternatifs préfèrent opter pour un accès

¹⁰⁹ À savoir sans conserver de raccordement téléphonique chez Proximus en même temps qu'un accès large bande chez un opérateur alternatif.

Internet et téléphonie vocale combiné pour pénétrer sur le marché des raccordements téléphoniques.

163. 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 la pénétration de la large bande en Belgique, ce groupe d'acheteurs est potentiellement assez important. En juillet 2016, la pénétration de la large bande fixe auprès des ménages s'élevait en Belgique à 37,2 %, par rapport à une moyenne européenne de 32,7 %¹¹⁰. Comme nous le démontrons également ci-dessous, un très grand nombre de clients achètent donc les deux produits et peuvent donc réagir à une hausse des prix de l'un des composants.
164. 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 VoB auprès d'un fournisseur DSL et que les effets favorables de cette hausse de prix pour le fournisseur de l'abonnement téléphonique soient 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 VoB. L'IBPT décide dès lors que la substitution du côté de la demande est suffisamment grande pour intégrer l'accès Voice over Broadband *managed* dans le marché des raccordements téléphoniques en position déterminée.
165. 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.¹¹¹

Substitution du côté de l'offre

166. 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. Pour une explication de cette conclusion, nous renvoyons à la note de bas de page 101.

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

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

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 et à haute capacité en position déterminée

Substitution du côté de la demande

167. Comme expliqué dans chapitre 5, la connectivité ISDN est en cours de remplacement par de la connectivité VoIP qui offre une bien plus grande flexibilité (offre sur mesure) dans les capacités de connexion des utilisateurs finals. La conséquence est la création d'un continuum de capacités de raccordement dans lequel la capacité de 30 canaux de l'ISDN PRA n'a plus de sens, car pas spécifiquement adapté au client. L'IBPT conclut qu'il existe donc une substituabilité au niveau de la demande.

Substitution du côté de l'offre

168. En outre, il n'existe pas de différence d'investissements pour fournir la connectivité VoIP pour toutes capacités. En conséquence, au niveau de l'offre, les deux marchés (faible capacité et haute capacité) définis dans la décision du 31 janvier 2013 sont substituables à la connectivité VoIP.
169. L'IBPT considère donc que la division du marché en fonction de la capacité de raccordement ne se justifie plus.

Conclusion

De par les services fournis sur mesure pour l'utilisateur final sur le marché, il y a une substituabilité entre les connexions à faible et à haute capacité.

7.2.2. La problématique des offres conjointes

170. Comme observé dans le chapitre précédent (« présentation générale du marché de détail »), l'on note une tendance claire au regroupement de services téléphoniques fixes avec d'autres services sur le marché de détail.
171. En dépit du fait que la pénétration croissante des produits groupés ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé pour les offres groupées¹¹², la question est de savoir si un tel

112 ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64 : « A high level of bundling penetration may raise the question of whether it would be

marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de réglementation. À cet égard, la Commission note ce qui suit dans sa 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 réglementation ex ante des offres groupées, susceptibles de contenir un intrant réglementé précédemment. »
(traduction libre)

172. À l'aide des indicateurs figurant dans le rapport de l'ORECE « *Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition* »¹¹³ (et de manière plus détaillée à l'annexe B), l'IBPT a examiné s'il pouvait être question d'un marché des offres groupées.
173. En quelques années, la situation n'a pas évolué de manière à arriver aujourd'hui à d'autres conclusions.
174. 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 VoB, qui est souvent vendue dans le cadre d'une offre groupée avec un accès large bande.

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. Dans le cadre de l'analyse de la puissance sur le marché, l'on tient donc également compte de la part des connexions VoB.

7.2.3. Conclusion

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

appropriate to define a market as a bundle, but does not necessarily provide evidence in itself on the suitability of a bundled market definition. »

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

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 voice over broadband	<input checked="" type="checkbox"/>
l'accès à faible 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. MARCHES GEOGRAPHIQUES PERTINENTS

176. Après avoir délimité le marché de détail de l'accès en termes de produits, il est nécessaire d'établir leur délimitation géographique.
177. Conformément aux lignes directrices de la Commission, le marché géographique peut être défini comme « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes* »¹¹⁴.
178. Pour définir les marchés géographiques, l'on peut utiliser les critères de substituabilité du côté de la demande et de l'offre, combinés avec le test du monopoleur hypothétique. En pratique, la Commission européenne rappelle dans les lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 17 juillet 2002 que, dans le secteur des communications électroniques, les limites géographiques d'un marché sont généralement déterminées sur la base du territoire couvert par un réseau et par des obligations légales et

¹¹⁴ Voir le point 56 des lignes directrices sur l'analyse de marché.

réglementaires¹¹⁵. L'on peut citer encore d'autres critères qui ont parfois été pris en compte dans certaines affaires en matière de concurrence : le cadre réglementaire, les fonctionnalités de services, la norme (GSM par exemple), la tarification, les pratiques commerciales.

179. Dans la décision du 31 janvier 2013, l'IBPT n'avait pas effectué d'autre segmentation géographique.
180. Dans le cadre de la présente analyse, une segmentation géographique selon la zone de couverture des réseaux câblés peut être recommandée pour le marché de détail pertinent de la téléphonie, pour les raisons suivantes :
 - 180.1. Absence de substitution du côté de l'offre et de la demande entre les offres des réseaux câblés dans leurs zones de couverture respectives ;
 - 180.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence entre les zones câblées ;

7.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents

181. En termes de couverture, la majeure partie du pays est couverte par deux types d'infrastructures : le réseau de Proximus et le réseau des câblo-opérateurs. Les réseaux des différents câblo-opérateurs couvrent chacun une partie distincte du territoire belge mais, considérés ensemble, ces réseaux ont une couverture quasi nationale.
182. Un élément clé dans l'analyse de la dimension géographique du marché est l'absence de substitution directe du côté de la demande et de l'offre entre les offres des réseaux câblés¹¹⁶. Ceux-ci sont situés dans des zones de couverture géographique différentes, d'où l'absence de concurrence directe entre les câblo-opérateurs.
183. En ce qui concerne la substitution du côté de la demande, l'on peut affirmer que si un câblo-opérateur situé dans la zone « A » augmente ses prix de 5 % à 10 %, un client dans cette zone câblée ne peut pas passer chez un câblo-opérateur établi dans une zone « B », parce que le câblo-opérateur de la zone « B » n'a pas accès au client dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des

115 Lignes directrices, § 59.

116 Lignes directrices, §§ 57 à 58.

câblo-opérateurs ne sont pas substituables du côté de la demande. Un utilisateur final confronté à une hausse de prix ne peut pas décider de migrer vers les services d'un opérateur dans une autre zone de couverture. De plus, un ménage pris séparément ne peut pas choisir entre plusieurs câblo-opérateurs, tout simplement parce que ce ménage est lié à un seul câblo-opérateur local.

184. Du côté de l'offre, un câblo-opérateur situé dans la zone « B » ne peut pas facilement entrer sur le marché de la zone « A » à court terme en réaction à une augmentation légère mais significative des tarifs de la zone « A », et ce, en raison des coûts élevés et des longs délais propres à la construction d'une infrastructure d'accès dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs situés dans des zones de couverture différentes ne sont pas substituables du côté de l'offre.

7.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence

185. L'IBPT souligne que des différences existent au niveau des conditions de concurrence dans les zones de couverture des câblo-opérateurs.

186. Étant donné que la concurrence joue plutôt sur les offres groupées que sur la téléphonie fixe seule, nous avons examiné les parts de marché des différents câblo-opérateurs et de Proximus dans les différentes zones de couverture. Étant donné qu'il ressort de la figure ci-dessous que, de toutes les offres groupées avec la téléphonie fixe, c'est le triple play qui apparaît le plus souvent, nous avons examiné les rapports entre les parts de marché sur les zones câblées respectives.

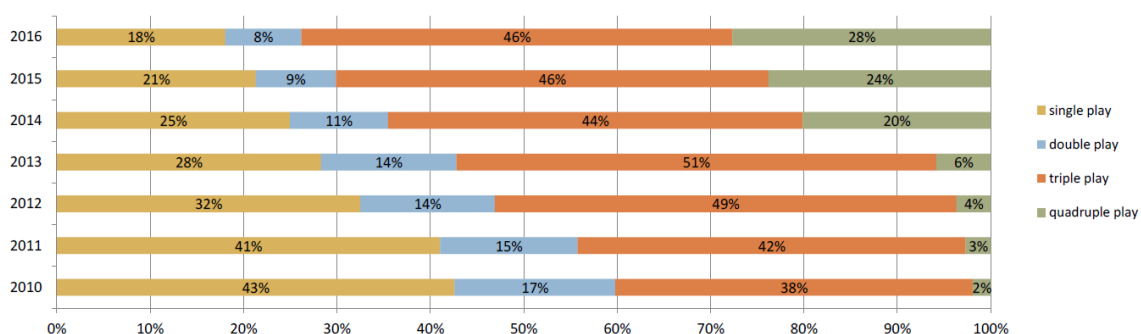


Figure 18 : Recours à la téléphonie fixe par x-play (Source : IBPT)

187. Comme le montre le tableau ci-dessous, il existe des différences au niveau des parts de marché des opérateurs dans les différentes zones de couverture en ce qui concerne le triple play (large bande, télévision, téléphonie fixe).

	Zone de couverture Telenet	Zone de couverture Brutélé	Zone de couverture Nethys	Zone de couverture SFR
Câblo-opérateur	[60-70] %	[40-50] %	[30-40] %	[40-50] %
Proximus	[30-40] %	[50-60] %	[60-70] %	[50-60] %

Tableau 3 : Parts de marché des offres triple play dans les zones de couverture respectives des câblo-opérateurs (Source : IBPT 2017)

188. Toutefois, indépendamment de la zone de couverture, les câblo-opérateurs et Proximus possèdent systématiquement une part de marché supérieure à 90 % sur le marché en question. Les opérateurs sur les plateformes alternatives possèdent seulement une part de marché limitée dans chacune des zones de couverture du câble.

7.3.3. Autres facteurs

189. En Belgique, plusieurs éléments renforcent la nécessité de s'interroger quant à une éventuelle segmentation du marché pour l'accès à la téléphonie¹¹⁷, 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 ;

190. Toutefois, une série d'éléments vont dans le sens d'un marché à caractère national.

190.1. Proximus a un réseau qui s'étend sur tout le territoire et offre partout en Belgique l'accès au réseau téléphonique.

117 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. »

- 190.2. Proximus a une stratégie commerciale nationale. Le fait que cette homogénéité au niveau national soit partiellement causée par des obligations en matière de service universel ne change pas la situation.
- 190.3. Telenet, dont les activités sont surtout axées sur la Flandre, est également actif dans le sud du pays (pour les clients non résidentiels) et plus récemment aussi à Bruxelles et dans certaines zones du Hainaut via le rachat de SFR.

7.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique

191. Les éléments relevés ci-dessus tendent pour certains à la définition d'un marché national et pour d'autres à la définition de marchés géographiquement distincts¹¹⁸ (cf. tableau 2). Dans le cas présent, l'IBPT estime que la conclusion qui serait tirée concernant sa délimitation géographique n'est pas nécessaire. En effet, la situation concurrentielle ne diffère pas fondamentalement selon qu'elle est analysée au niveau national ou au niveau de la zone de couverture des câblo-opérateurs. Que le marché soit analysé au niveau national ou au niveau de chaque câblo-opérateur, la situation de marché est fondamentalement la même (le marché est très partagé – très largement entre Proximus et le câblo-opérateur local, même si la répartition des parts de marché peut être différente. En effet, le premier critère ci-dessous n'est pas rempli quelle que soit la dimension géographique du marché de produits décrit ci-dessus. En particulier, ce premier critère n'est rempli sur aucune des zones de couverture de chaque câblo-opérateur.

7.3.5. Conclusion

L'IBPT estime qu'il y a un seul marché pertinent de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée : le marché des raccordements téléphoniques.

Pour les besoins de la présente décision, la question de la dimension géographique de ce marché peut rester ouverte.

¹¹⁸ Régional ne devant pas être compris au sens des régions administratives belges mais au sens des zones de couverture des opérateurs.

CHAPITRE 8. TEST DES TROIS CRITÈRES

8.1. INTRODUCTION

192. 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 réglementation ex ante. Cet examen se base sur le test des trois critères.
193. Ce n'est que si ces trois critères sont remplis en même temps que le marché entre en considération pour une réglementation ex ante.¹¹⁹ 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 réglementation ex ante. Les critères à examiner sont les suivants :
- 193.1. Le premier critère consiste à déterminer si un marché présente des barrières à l'entrée élevées et non provisoires. Deux types de barrières peuvent être distingués : les barrières structurelles et les barrières légales ou réglementaires.
- 193.2. Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laissent présager une évolution vers une situation de concurrence effective ; ce critère est dynamique et prend en compte un certain nombre d'aspects structurels et comportementaux, qui permettent de savoir si, sur la période considérée, le marché va devenir plus concurrentiel. Pour déterminer si un marché présente ces caractéristiques, 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 (correspondant à l'intervalle qui sépare les révisions des analyses de marché effectuées par les autorités réglementaires nationales et régionales) et non comme une spéculation théorique.
- 193.3. Le troisième critère envisage l'efficacité suffisante du droit de la concurrence en lui-même (sans réglementation ex ante), compte tenu des caractéristiques du secteur des communications électroniques.

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

194. Nous notons que la recommandation de 2014 précise encore 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. »¹²⁰

195. 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 présente recommandation, s'ils sont actuellement réglementés en raison de circonstances nationales¹²¹ ; dans le cas présent, 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* » font encore l'objet d'une réglementation en Belgique. Par conséquent, les deux marchés seront examinés séparément quant à la satisfaction du test des trois critères.

196. Pour l'étude de ces critères, l'IBPT s'est entre autres basé sur le rapport du European Regulators Group (désormais : l'ORECE), intitulé « *Guidance on the application of the three criteria test* »¹²².

197. 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 se trouve à l'annexe A.

8.2. PREMIER CRITERE : BARRIERES A L'ENTREE

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

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

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

122 ERG Report (08) 21, Guidance on the application of the three criteria test

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.

199. Comme cela a déjà été évoqué dans les chapitres précédents, le marché de l'accès (en position déterminée) au réseau téléphonique public a connu des évolutions structurelles et comportementales significatives ces dernières années, parmi lesquelles :
 - 199.1. une disponibilité accrue du « *managed VoIP* » via les câblo-opérateurs (voir Figure 1),
 - 199.2. une augmentation du nombre d'offres groupées comprenant la téléphone fixe au détriment de la téléphonie fixe seule
 - 199.3. une forte diminution du nombre d'appels CSC/CPS
 - 199.4. la transition des réseaux PSTN traditionnels aux solutions all-IP (voir le chapitre 5),
 - 199.5. et la disponibilité des produits d'accès large bande de gros et LLU, comme expliqué au chapitre 0 et ci-dessous

8.2.1. Barrières législatives et réglementaires

200. 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.
201. 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

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

Via le réseau propre :

203. 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.
204. En outre, le déploiement d'un réseau d'accès se heurte également aux contraintes en matière de travaux sur la voie publique.

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

205. 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), via les offres de référence du câble, les barrières sont moins importantes que pour le déploiement d'un réseau d'accès propre, parce 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.
206. L'accès voix sur raccordement haut-débit est réalisé actuellement essentiellement via les packs *multiple play* dont le succès est croissant. A moyen et long terme, cela deviendra la seule configuration possible même pour la voix single play du fait de la suppression de la boucle locale en paires de cuivre et des commutateurs TDM qui sont les supports du PSTN et de l'ISDN représentant l'écrasante majorité de la Voix single play aujourd'hui.

Via unmanaged VoIP

207. Pour les opérateurs offrant uniquement le service d'appel via CPS/CSC, ils peuvent entrer sur le marché via le *unmanaged VoIP*. Ces opérateurs ne doivent que remplacer leur commutateur TDM (vieille technologie) par un SIP server en conservant l'interconnexion existante pouvant être migrée en interconnexion IP. En outre, ces opérateurs pourraient également étendre leur service en offrant également le raccordement physique et l'accès internet en souscrivant aux offres régulées BROBA /WBA VDSL de Proximus ou celles des câblo-opérateurs .

208. Le fait que, ces dernières années, des opérateurs *unmanaged VoIP* soient tout de même venus s'ajouter sur le marché (par exemple Svanto, fondé en 2011, IP Nexia, United Telecom), indique que le marché peut être pénétré de cette manière. Pour ces opérateurs, il est assez facile d'entrer sur le marché avec des ressources limitées, et ce, en toute indépendance par rapport à Proximus.
209. Grâce à l'AR du 24 mars 2009, la portabilité des numéros s'applique à tous les opérateurs, y compris les opérateurs *unmanaged VoIP*. Les utilisateurs finals peuvent ainsi rapidement changer de fournisseur de services téléphoniques, avec peu de contraintes. 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.

8.2.2.2. Coûts irrécupérables

210. 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 en outre 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 être évités. Lorsque le risque est supérieur, l'entrée sur le marché aura lieu moins rapidement.
211. Vu qu'un opérateur ne doit procéder qu'à de faibles investissements dans les actifs (seulement l'achat d'un serveur SIP), en plus naturellement des coûts d'interconnexion, il existe, pour les opérateurs qui proposent seulement la téléphonie, des coûts irrécupérables faibles, voire nuls, et ceux-ci peuvent entrer sur le marché ou quitter celui-ci simplement.

8.2.2.3. Économies d'échelle et de gamme

212. Les investissements initiaux sont modérés (cf. supra) et les offres de référence BROBA et WBA VDSL sont des coûts proportionnels au nombre de clients ; L'IBPT conclut donc que les effets d'échelle sont modérés.
213. En outre, il est possible d'entrer sur le marché avec des coûts fixes modérés puis de passer à un modèle avec plus d'investissements en CAPEX via le dégroupage de la boucle locale permettant de bénéficier des effets d'échelle lorsque l'opérateur obtient une part de marché suffisante, sans devoir

supporter les inconvénients de coûts fixes importants tant que la part de marché est modérée.

8.2.2.4. Intégration verticale

214. 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.
215. Des offres de référence régulées (sous la forme de tarifs orientés sur les coûts et soumises au principe de non-discrimination) pour le dégroupage et l'accès bitstream ont bel et bien diminué cette barrière à l'entrée, vu que les avantages de coûts de l'intégration verticale y sont intégrés.
216. Les avantages que Proximus aurait par rapport à des parties alternatives sont amoindris du fait que ceux-ci sont intégrés aux tarifs pour les services régulés sur des marchés de gros situés en amont, sur la base desquels des services voix sont proposés.

8.2.2.5. Conclusion barrières structurelles

217. L'IBPT conclut que 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). Les opérateurs désireux de rester proches du modèle CPS/CSC peuvent opter pour l'*unmanaged VoIP*, parce que cela n'entraîne que des coûts minimaux. Les offres de référence de Proximus et des câblo-opérateurs sont surtout appropriées pour proposer des offres groupées avec des services large bande. Ces offres groupées avec des services large bande font l'objet d'une réglementation via d'autres décisions analysées ci-dessous. Comme déjà indiqué aux chapitres 0 et 0, il y a une tendance claire aux offres groupées.
218. Les clients non résidentiels de grande taille se voient de plus en plus souvent proposer des solutions intégrées. Le passage à des produits tels qu'Explore avec son approche intégrée de la voix et des données illustre un tel développement. 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.

219. La décision de l'IBPT du 8 août 2013 relative au marché des segments terminaux de lignes louées simplifie le développement de telles offres par des concurrents de Proximus via l'obligation qui incombe à Proximus d'offrir des 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).

8.2.3. Conclusion 1er critère

220. L'IBPT estime, d'un point de vue prospectif, qu'il n'y a plus de barrières structurelles pour entrer sur le marché d'accès pour la téléphonie fixe. D'une part, il est possible d'entrer sur le marché de la téléphonie *stand alone* comme opérateur *unmanaged VoIP*. D'autre part, il est possible de commercialiser des offres groupées comprenant la téléphonie fixe via les offres de gros existantes (BRUO, BROBA/WBA VDSL 2). Le fait qu'une série d'opérateurs *unmanaged VoIP* soient déjà sur le marché confirme ce point de vue.
221. L'on ne répond donc pas au premier critère du test obligatoire des trois critères afin de pouvoir procéder à la réglementation d'un marché concerné.
222. La suppression de l'obligation CPS n'a pas d'impact, étant donné que Proximus souhaite s'engager à continuer à exécuter les services CS et CPS aux conditions actuelles et sur une base volontaire.

8.3. 2E CRITERE : EVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE

223. Vu que le premier critère n'a pas été rempli, l'examen du deuxième critère est superflu.¹²³

123 Conformément à l'article 2 de la recommandation 2007/879/CE de la Commission européenne du 17 décembre 2007 relative aux marchés pertinents de produits et de services : « *Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux énumérés en annexe, les autorités réglementaires nationales doivent s'assurer que les trois critères suivants sont remplis en même temps [...]* »

8.4. 3E CRITERE : EFFICACITE EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE

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

8.5. CONCLUSION DU TEST DES TROIS CRITERES

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 réglementation ex ante.

225. 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 réglementation ex ante au niveau européen.

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

9.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES A PROXIMUS

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

Obligation		Décision du 31 janvier 2013	
		1lc	1hc
Obligations de gros			
Sélection et présélection		Pas pour la VoB	
	Octroi d'un accès et d'une interconnexion	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Non-discrimination	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Transparence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Séparation comptable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Contrôle des coûts et calcul du prix de revient	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Revente d'abonnements (WLR)			
	Fourniture de services d'accès	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Non-discrimination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Transparence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Séparation comptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Contrôle des coûts et calcul du prix de revient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesures de détail			
	Prévention de comportements anticoncurrentiels par un contrôle des prix et des obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Tableau 1 : Obligations imposées conformément à la décision du 31 janvier 2013

9.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS

227. Dans cette décision, l'IBPT a conclu que le marché pertinent de l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée ne répond 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 réglementation ex ante. Par conséquent, les obligations précédemment imposées à Proximus en tant qu'opérateur puissant sur le marché sont supprimées sur le marché précité conformément à la décision de l'IBPT du 31 janvier 2013.

9.3. PASSAGE DE LA REGLEMENTATION SECTORIELLE AU DROIT DE LA CONCURRENCE

228. 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. »*

229. Le groupe des régulateurs européens (l'ERG), désormais l'ORECE, fondé conformément à la décision de la Commission européenne du 22 juillet 2007, a publié en mai 2009 une position commune relative à la détermination des mesures correctrices appropriées¹²⁴. Ce document déclare que *« When considering the removal of an obligation, it is of course necessary to take into account whether removal would cause a material adverse effect on competition in the relevant market. It is equally necessary to consider the effect of that obligation in related markets, especially downstream. It would not be appropriate to remove obligations which were a pre-requisite for effective competition in the related market. »*¹²⁵

¹²⁴ Revised ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, mai 2009

¹²⁵ Traduction libre : *« Lorsque l'on envisage le retrait d'une obligation, il est bien sûr nécessaire d'examiner si le retrait aurait un effet matériel négatif sur la concurrence sur le marché en cause. Il est également nécessaire d'examiner l'effet de cette obligation sur les marchés en cause, particulièrement en aval. Il ne serait pas approprié de retirer des obligations qui étaient une condition préalable pour une concurrence efficace sur le marché en question. »*

230. Étant donné que 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 réglementation. Un addenda¹²⁶ devrait toutefois être ajouté à l'offre de référence BRIO de Proximus, où celui-ci expliquerait 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.¹²⁷

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

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

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

231. Le service de départ d'appel consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à leur remise à un autre réseau.
232. Il existe deux formes de services de départ d'appel¹²⁸ :
- 232.1. Les services de départ d'appel pour la fourniture de services téléphoniques sur le réseau téléphonique public en position déterminée
- 232.2. Les services de départ d'appel pour la fourniture de services à valeur ajoutée (aussi appelés les services VAS¹²⁹)
233. Ces deux services connaissent une dynamique différente. La chaîne de valeur des deux services est représentée schématiquement ci-dessous :

Les services de départ d'appel pour les numéros géographiques (services CS/CPS)

234. La chaîne de valeur pour appeler des numéros géographiques se compose des principaux éléments suivants :
- 234.1. a. l'appelant, soit l'utilisateur final qui initie l'appel ;
- 234.2. b. l'opérateur d'origine, auquel l'appelant est connecté et qui fournit les services de départ d'appel ;
- 234.3. c. l'opérateur d'arrivée, auquel l'appelé est connecté et qui fournit les services de terminaison ;
- 234.4. d. l'appelé, soit l'utilisateur final qui reçoit l'appel/qui est appelé

128 Dans la décision du 11 août 2006, le départ d'appel pour l'internet à bande étroite a encore été repris. Vu l'actuel manque de pertinence, dû au nombre très limité de lignes (119 en 2016), il n'est plus repris dans la définition du marché. Source : http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/temps/connexion_internet/

129 Value Added Services

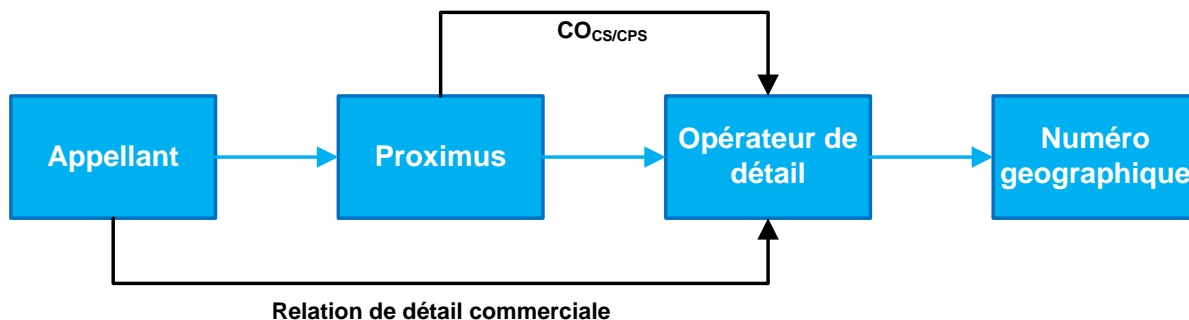


Figure 19 : représentation schématique du service de départ d'appel pour les appels CS/CPS (Co-Collecting)¹³⁰

235. Seule Proximus offre ce service (par obligation imposée dans la décision du 11 août 2006).

Les services de départ d'appel pour les numéros non géographiques (services VAS¹³¹)

- 235.1. 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 pour des spectacles, des jeux, des services d'information, la vente de billets pour des spectacles, le télévote, les concours, les jeux etc.
- 235.2. À partir de leur téléphone fixe (ou mobile), les utilisateurs finals composent des numéros non géographiques (070, 0800, 090X) qui octroient l'accès aux services à valeur ajoutée.
- 235.3. Les opérateurs d'accès permettent à leurs utilisateurs finals de joindre les services à valeur ajoutée disponibles via le réseau d'autres opérateurs. Ce faisant, les opérateurs fournissent un service de collecte d'appel (ou encore de « départ d'appel » ou de

130 En outre, la chaîne de valeur pourrait inclure un opérateur de transit, entre l'opérateur de départ et l'opérateur d'arrivée ;

131 Les services VAS désignent les « Value Added Services », soit les services à valeur ajoutée

« collecting ») au profit de ces autres opérateurs. Tous les opérateurs fournissent donc des services de départ d'appel.

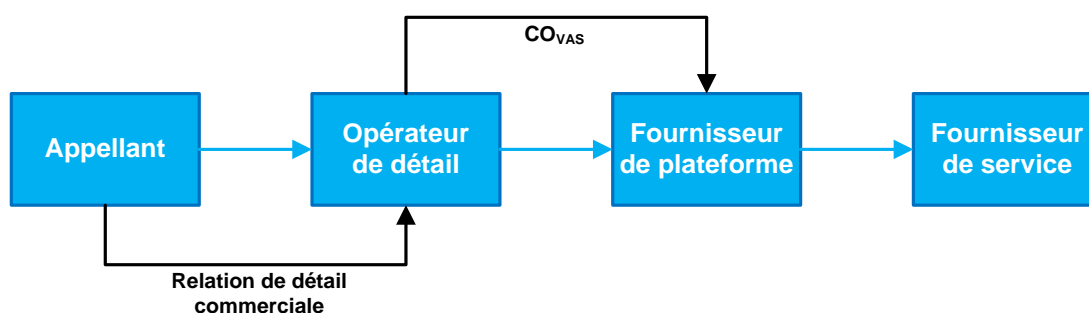


Figure 20: représentation schématique du service de départ d'appel pour les appels VAS

235.4. Les opérateurs (nommés ci-dessus « platform providers » dans la représentation schématique) qui hébergent un fournisseur de services sur leur réseau acheminent les appels. Ces fournisseurs de plateforme se concurrencent pour héberger des fournisseurs de services sur leur réseau.

235.5. 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.

236. Les fournisseurs de services déterminent le prix de détail conformément à l'arrêté royal du 27 avril 2007. Cet AR prévoit un prix plafond afin de protéger le consommateur qui appelle ces services à valeur ajoutée.¹³² Ce prix est indiqué *below the line*¹³³ 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 (Proximus, l'opérateur de la terminaison d'appel, le fournisseur de services).

132 Fixé 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

133 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'appellant (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.

237. **Étant donné que le chapitre précédent a conclu que l'obligation de proposer le CPS est supprimée, le marché ne se compose plus que des services de départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée.**

10.1 MARCHÉ PERTINENT DE PRODUITS - MARCHÉ DE DÉPART D'APPEL

10.1.1. Les prestations de gros de départ d'appel produites selon différents modes techniques

Substitution du côté de la demande

238. Les services inclus dans les marchés de gros analysés ici désignent des prestations d'acheminement de trafic offertes par certains opérateurs pour le compte d'autres opérateurs. Conformément au principe de neutralité technologique, les prestations commercialisées ne se définissent pas par le mode de production ou la technologie utilisée, mais par leur fonction et leurs caractéristiques visibles pour l'acheteur.
239. En particulier, le fait que le trafic soit transporté, avant livraison sur l'interface d'interconnexion, en mode commuté ou en mode IP ne modifie pas la définition du produit du point de vue de l'acheteur, qui n'est d'ailleurs pas toujours en mesure de savoir quelle sera la technologie de transport utilisé par l'opérateur vendeur de la prestation.

Substitution du côté de l'offre

240. 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 pour le départ d'appel se trouvent toutes dans le même marché, indépendamment de la technologie utilisée.

10.1.2. 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

241. 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. Un opérateur alternatif ne pourrait ainsi pas substituer un service de départ d'appel par un service de terminaison et vice versa.

242. 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

243. 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.
244. 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.

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

245. Dans la note explicative accompagnant la recommandation sur les marchés pertinents, la Commission européenne considère que « *les entreprises qui possèdent ou exploitent des réseaux pour la fourniture de services téléphoniques peuvent se raccorder à des niveaux relativement élevés sur le réseau (en quelques points d'interconnexion). C'est pourquoi les arrangements de départ d'appel peuvent, en pratique, comprendre le transit et la terminaison locale des appels* »¹³⁴ (traduction libre). Cette situation se présente en Belgique. La question de la substituabilité entre le transit et la terminaison est donc pertinente.
246. Lors des précédentes analyses de marché, Proximus avait critiqué la délimitation de ces trois marchés d'interconnexion fixe. Il considérait que, contrairement à la délimitation adoptée dans l'analyse, le départ et la terminaison d'appel devaient

134 Note explicative SEC(2007) 1483/2 de la Commission accompagnant la recommandation 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

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).

247. 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). L'IBPT a préféré considérer le marché de transit comme un service qu'un opérateur rend à un opérateur A pour acheminer un appel vers le réseau d'un opérateur B, à savoir la définition reprise dans la décision du 15 mars 2011¹³⁵. Compte tenu de cette définition, l'IBPT a, le 15 mars 2011, adopté la décision de ne plus réguler le marché des services de transit d'appel¹³⁶.

Substitution du côté de la demande

248. Les services de transit et les services de départ d'appel ont une finalité différente. Le service de transit est un service d'interconnexion pour lequel un opérateur B transporte les appels émis depuis un réseau A et terminés sur le réseau d'un opérateur C. 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.
249. 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 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, il y a lieu non seulement de payer à l'opérateur de transit le coût du service de transit, mais également le coût de départ que l'opérateur de transit devra lui-même supporter.

135 Si l'IBPT avait dû inclure dans le marché du transit l'acheminement du trafic entre un LEX et un point local, cela aurait pu augmenter mécaniquement et considérablement la part de marché de Proximus sur le marché du transit. En effet, les volumes de Proximus se verraient augmenter des volumes de trafic « collecting IAA », « terminating IAA » et « terminating EAA » que Proximus achemine pour le compte des opérateurs alternatifs. Les volumes des opérateurs alternatifs n'augmenteraient quant à eux que dans une mesure bien moindre. Une telle définition des marchés conduirait par conséquent à une part de marché plus élevée pour Proximus sur le marché du transit, ce qui pourrait fausser l'analyse de ce marché.

136 Décision du Conseil de l'IBPT du 15/03/2011 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.

250. 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

251. Tous les opérateurs auxquels des numéros 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. Bien que disposant en 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 terminaison, envisager de fournir des services de départ d'appel sur d'autres numéros que les siens.
252. 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.

10.1.4. 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

253. 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 intrinsèque aux offres de départ d'appel disponibles sur les réseaux téléphoniques publics mobiles. La substituabilité du côté de la demande entre le départ d'appel sur les réseaux téléphoniques publics mobiles et le 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

254. 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.

Conclusion

255. 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 doivent pas être intégrées dans le même marché pertinent.

10.2. DÉLIMITATION GÉOGRAPHIQUE DU MARCHÉ

256. Après avoir délimité le marché en termes de produits, il est nécessaire d'établir leur délimitation géographique.
257. Pour définir les marchés géographiques, l'on peut utiliser les critères de substituabilité du côté de la demande et de l'offre, combinés avec le test du monopoleur hypothétique. En pratique, la Commission européenne rappelle dans les lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 17 juillet 2002 que, dans le secteur des communications électroniques, les limites géographiques d'un marché sont généralement déterminées sur la base du territoire couvert par un réseau et par des obligations légales et réglementaires¹³⁷. L'on peut citer encore d'autres critères qui ont parfois été pris en compte dans certaines affaires en matière de concurrence : le cadre réglementaire, les fonctionnalités de services, la norme (GSM par exemple), la tarification, les pratiques commerciales.
258. Dans la décision du 11 août 2006, l'IBPT n'avait pas effectué d'autre segmentation géographique.
259. Dans le cadre de la présente analyse, une segmentation géographique selon la zone de couverture des réseaux câblés peut être recommandée pour le marché de détail pertinent de la téléphonie en raison de l'absence de substitution du côté de l'offre et de la demande entre les offres des réseaux câblés dans leurs zones de couverture respectives ;
260. En termes de couverture, la majeure partie du pays est couverte par deux types d'infrastructures : le réseau de Proximus et le réseau des câblo-opérateurs. Les réseaux des différents câblo-opérateurs couvrent chacun une partie distincte du territoire belge mais, considérés ensemble, ces réseaux ont une couverture quasi nationale.
261. Un élément clé dans l'analyse de la dimension géographique du marché est l'absence de substitution directe du côté de la demande et de l'offre entre les

¹³⁷ Lignes directrices, § 59.

offres des réseaux câblés¹³⁸. Ceux-ci sont situés dans des zones de couverture géographique différentes, d'où l'absence de concurrence directe entre les câblo-opérateurs.

262. En ce qui concerne la substitution du côté de la demande, l'on peut affirmer que si un câblo-opérateur situé dans la zone « A » augmente ses prix de 5 % à 10 %, un client dans cette zone câblée ne peut pas passer chez un câblo-opérateur établi dans une zone « B », parce que le câblo-opérateur de la zone « B » n'a pas accès au client dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs ne sont pas substituables du côté de la demande. Un utilisateur final confronté à une hausse de prix ne peut pas décider de migrer vers les services d'un opérateur dans une autre zone de couverture. De plus, un ménage pris séparément ne peut pas choisir entre plusieurs câblo-opérateurs, tout simplement parce que ce ménage est lié à un seul câblo-opérateur local.
263. Du côté de l'offre, un câblo-opérateur situé dans la zone « B » ne peut pas facilement entrer sur le marché de la zone « A » à court terme en réaction à une augmentation légère mais significative des tarifs de la zone « A », et ce, en raison des coûts élevés et des longs délais propres à la construction d'une infrastructure d'accès dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs situés dans des zones de couverture différentes ne sont pas substituables du côté de l'offre.
264. En Belgique, plusieurs éléments renforcent la nécessité de s'interroger quant à une éventuelle segmentation du marché pour le départ d'appel¹³⁹, 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 ;

138 Lignes directrices, §§ 57 à 58.

139 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. »

265. Toutefois, une série d'éléments vont dans le sens d'un marché à caractère national.
- 265.1. En Belgique, les offres en gros de départ d'appel de Proximus couvrent l'ensemble du territoire. Cette ubiquité existe parce que le réseau de l'opérateur historique couvre l'ensemble du territoire.
- 265.2. Sur le plan réglementaire, les dispositions applicables aux services de départ d'appel le sont sur l'ensemble du territoire. Les tarifs du départ d'appel sont également identiques sur tout le territoire.
- 265.3. Proximus a une stratégie commerciale nationale. Le fait que cette homogénéité au niveau national soit partiellement causée par des obligations en matière de service universel ne change pas la situation.
- 265.4. Telenet, dont les activités sont surtout axées sur la Flandre, est également actif dans le sud du pays (pour les clients non résidentiels) et plus récemment aussi à Bruxelles et dans certaines zones du Hainaut via le rachat de SFR.

10.2.1. Conclusion concernant la définition du marché géographique

266. Les éléments relevés ci-dessus tendent pour certains à la définition d'un marché national et pour d'autres à la définition de marchés géographiquement distincts¹⁴⁰. Dans le cas présent, l'IBPT estime que la conclusion qui serait tirée concernant la délimitation géographique n'est pas pertinente.

140 Régional ne devant pas être compris au sens des régions administratives belges mais au sens des zones de couverture des opérateurs.

CHAPITRE 11. TEST DES TROIS CRITÈRES

11.1. INTRODUCTION

267. Le marché du départ d'appel a été retiré de la liste des marchés pertinents pour une régulation ex ante fixée par la recommandation de la Commission européenne de 2014.
268. Comme au chapitre 8, ce chapitre soumet le marché de gros du départ d'appel au test des trois critères.

11.2. PREMIER CRITERE : EVOLUTION VERS UNE SITUATION DE CONCURRENCE EFFECTIVE

269. Comme illustré à la le marché de gros du départ d'appel vers les numéros VAS diminue fortement année après année.

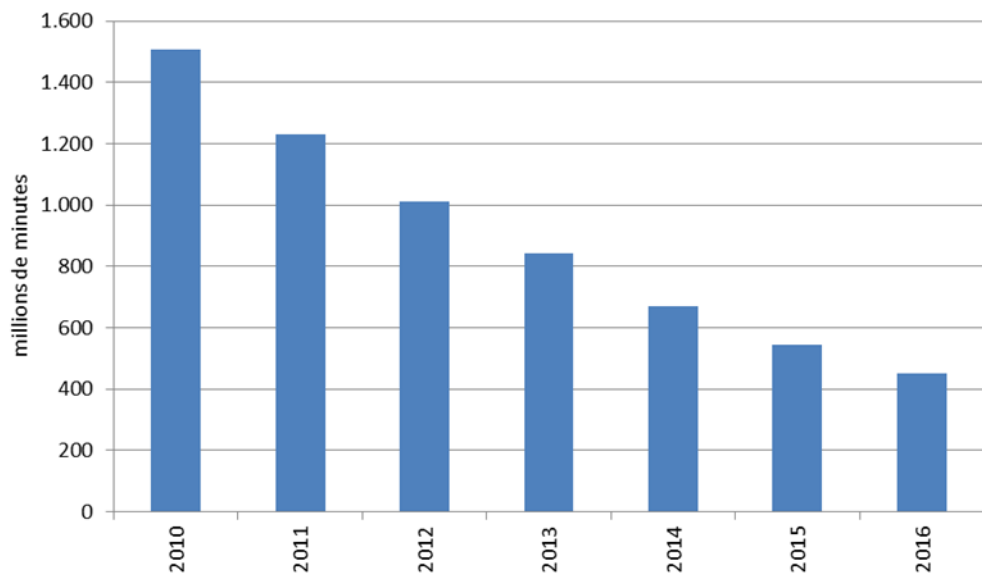


Figure 21 : Évolution du marché de gros pour le départ d'appel vers les services à valeur ajoutée, en volume (Source : IBPT)

270. La figure ci-dessous illustre le fait que la part des appels non géographiques dans le total des minutes de téléphonie fixe diminue de plus en plus ces 10 dernières années. En 2016, le nombre de minutes établies vers des numéros non géographiques s'élevait seulement à une fraction du nombre total des minutes d'appel fixe (moins de 5 %).
271. Les opérateurs se fournissent également un service de départ d'appel à eux-mêmes, afin de pouvoir proposer des services de téléphonie vocale. Cela représente la majorité des appels. Par la décision du 24 septembre 2014,

l'IBPT a déjà dérégulé les marchés des 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. La collecte pour les services VAS pour le compte d'autres opérateurs ne représente qu'un faible volume.

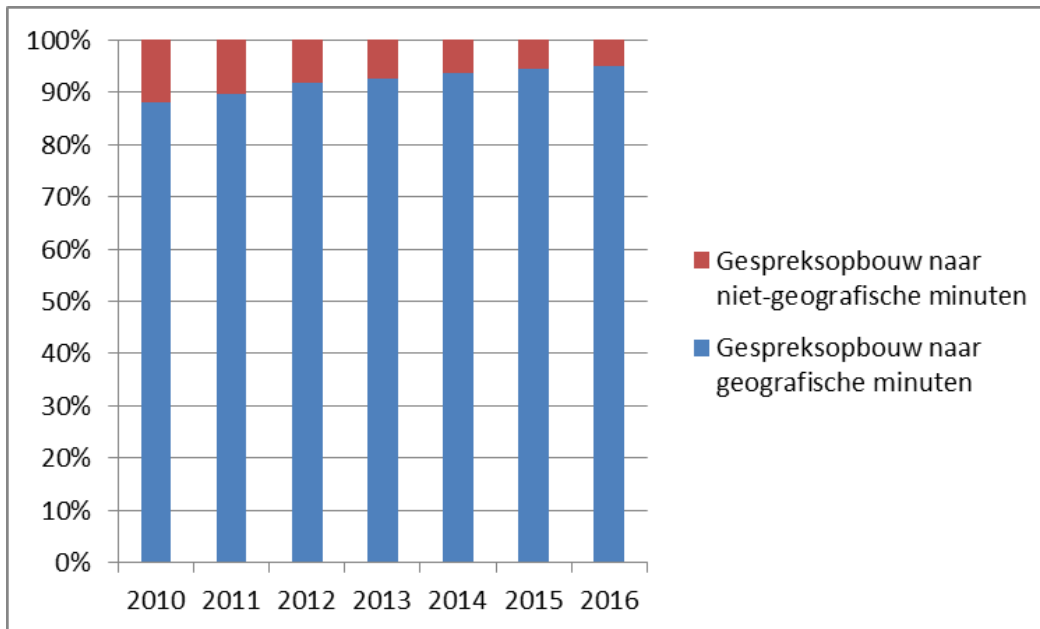


Figure 22 : part des appels non géographiques dans le nombre total d'appels, en minutes (Source : IBPT)

272. Cette diminution peut s'expliquer par le fait que de plus en plus de services précédemment proposés via des numéros non géographiques sont désormais également offerts via (premium) SMS (chat) ou Internet (application smartphone). L'on peut penser, par exemple, aux services d'information (bulletin météorologique, bourse...) ou aux services destinés aux adultes. L'avantage des SMS et de l'internet 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.
273. En raison de l'arrivée de l'internet, certains services sont disponibles gratuitement sur la toile et occupent la place de services précédemment proposés par des fournisseurs de services via des numéros payants. 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.

274. L'augmentation exponentielle du nombre de plaintes soumises au service de médiation pour les télécommunications peut toutefois indiquer indirectement la portée croissante des services SMS premium et des services Internet mobile payés via un système de facturation directe par l'opérateur¹⁴¹. En 2013, le Service de médiation pour les télécommunications a enregistré les premières plaintes concernant la facturation directe par l'opérateur (une vingtaine). En 2014, une cinquantaine de plaintes ont été enregistrées et, en 2015, leur nombre était déjà passé à 592.
275. En outre, le rapport annuel de 2015 montre qu'en comparaison avec les autres types de « services de tiers » pouvant être facturés via la facture télécoms, la facturation directe par l'opérateur représente la catégorie principale de plaintes : 592 plaintes, contre 518 plaintes concernant les messages SMS premium et 152 plaintes concernant les appels vers des numéros premium rate.¹⁴²
276. Ces tendances expliquent le fait que les services d'achat à valeur ajoutée se font de plus en plus souvent via le téléphone mobile. Les services à valeur ajoutée en aval des services de gros de départ d'appel ont dès lors tendance à disparaître également.
277. Un constat supplémentaire est que la part de marché de Proximus sur le marché du départ d'appel (vers des services à valeur ajoutée) diminue chaque année (cf. Figure 23). Depuis 2010, sa part de marché a diminué de plus d'un quart pour atteindre environ 44 %. L'IBPT s'attend à ce que la part de marché de Proximus continue à diminuer ces prochaines années.

141 Lorsque des consommateurs peuvent effectuer des achats en ligne sur une connexion Internet mobile en cliquant sur un lien Internet, ils peuvent parfois choisir de faire facturer le service ou le produit par le biais de leur facture télécoms. Cette méthode de paiement est également appelée « Direct Operator Billing », « Mobile Commerce » ou « M-Commerce ».

142 Rapport annuel du Service de médiation des télécommunications 2015, p. 43

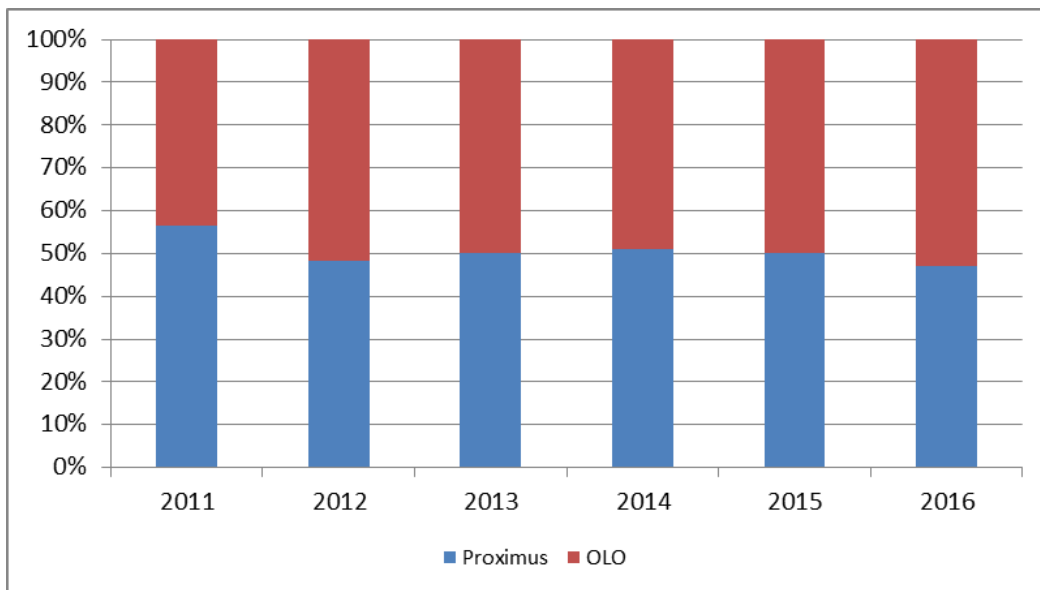


Figure 23 : Part de marché de Proximus et des autres opérateurs sur le marché total des raccordements téléphoniques en volume (nombre de canaux)
(Source : IBPT, 2017)¹⁴³

278. 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 de détail en aval, il y a suffisamment d'alternatives disponibles, comme les applications smartphone et les SMS premium.

Conclusion concernant le premier critère

279. L'IBPT conclut que le premier critère n'est pas rempli.

280. En outre, il n'y a pas de préjudice pour le consommateur final, étant donné que 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 a fixé un plafond tarifaire.

11.3. 2E CRITERE : BARRIERES A L'ENTREE

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

¹⁴³ Les parts de marché 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).

11.4. 3E CRITERE : EFFICACITE EXCLUSIVE DU DROIT DE LA CONCURRENCE

282. Vu que le premier critère n'a pas été rempli, l'examen du troisième critère est superflu.
283. 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 réglementation ex ante au niveau européen.

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

12.1. OBLIGATIONS ACTUELLES APPLICABLES A 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 2 : Obligations imposées conformément à la décision du 11 août 2006

12.2. SUPPRESSION DES OBLIGATIONS

284. 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 réglementation ex ante. Par conséquent, les obligations précédemment imposées à Proximus en tant qu'opérateur puissant sur le marché sont supprimées sur le marché précité conformément à la décision de l'IBPT du 11 août 2006.

12.3. PASSAGE DE LA REGLEMENTATION SECTORIELLE AU DROIT DE LA CONCURRENCE

285. Conformément à l'article 16.3 de la directive « cadre », *« 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. »

286. Le groupe des régulateurs européens (l'ERG), désormais l'ORECE¹⁴⁴, fondé conformément à la décision de la Commission européenne du 22 juillet 2007, a publié en mai 2009 une position commune relative à la détermination des mesures correctrices appropriées¹⁴⁵. Ce document déclare que « *Lorsque l'on envisage le retrait d'une obligation, il est bien sûr nécessaire d'examiner si le retrait aurait un effet matériel négatif sur la concurrence sur le marché en cause. Il est également nécessaire d'examiner l'effet de cette obligation sur les marchés en cause, particulièrement en aval. Il ne serait pas approprié de retirer des obligations qui étaient une condition préalable pour une concurrence efficace sur le marché en question.* » (Traduction libre)
287. Étant donné que l'IBPT estime que le marché tend vers une concurrence effective, il considère qu'il n'est pas nécessaire d'imposer une période de transition après le retrait de la réglementation. Un addenda¹⁴⁶ devrait être ajouté à l'offre de référence de Proximus, où celui-ci expliquerait 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 conditions actuelles, ce qui peut valoir comme période de transition.¹⁴⁷

144 ORECE : Organe des régulateurs européens des communications électroniques

145 Revised ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, mai 2009.

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

147 « Proximus undertakes to make Access Service to particular Value Added Services of the Operator services available to the customer until 31/12/2019 », p. 3

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

13.1. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE VALIDITE DE LA PRESENTE DECISION

13.1.1. Entrée en vigueur

288. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le [un mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT].
289. 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

290. La présente décision est adoptée pour une durée indéterminée.
291. Compte tenu 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 en 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.
292. L'IBPT continuera toutefois à suivre l'évolution sur ces marchés pour pouvoir, le cas échéant, intervenir si la situation changeait.

13.2. VOIES DE RECOURS

293. 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.

294. 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 A L'OFFRE DE REFERENCE 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 A L'OFFRE DE REFERENCE BRIO DE PROXIMUS CONCERNANT LES SERVICES A VALEUR AJOUTEE



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 PRELIMINAIRES

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. 7.2.2. La problématique des offres conjointes.
2. En dépit du fait que la pénétration croissante des produits multiplay ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé pour les offres groupées¹⁴⁸, la question est de savoir si un tel marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de réglementation.
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 réglementation ex ante des offres groupées, susceptibles de contenir un intrant réglementé 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 »¹⁴⁹ (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 :
 - 5.1. Économies de gamme propres aux clients (« *customer-specific economics of scope* ») ;

148 ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, § 85 : « *A high level of bundling penetration may raise the question of whether it would be appropriate to define a market as a bundle, but does not necessarily provide evidence in itself on the suitability of a bundled market definition.* »

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

- 5.2. Transfert de la puissance sur le marché (« effet de levier »)
 - 5.3. Économies sur les coûts de transaction ;
 - 5.4. Observation de la migration des utilisateurs finals de produits individuels vers des offres groupées et inversement en cas de changement de prix ;
 - 5.5. Coûts de migration ;
 - 5.6. Pénétration des offres groupées comparée à la pénétration des produits individuels.
6. Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive et il n'est pas nécessaire de prendre tous ces indicateurs en considération¹⁵⁰.
 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

150 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 : *“The following list of evidence that may be appropriate to consider is not exhaustive, and it may not be necessary to consider all of these sources of evidence when defining a market: the evidence required is likely to vary on a case-by-case basis.”* Traduction libre : « La liste ci-dessous reprenant les preuves qu'il peut être approprié de prendre en considération n'est pas exhaustive et il n'est peut-être pas nécessaire d'examiner toutes ces sources de preuves lorsque l'on définit un marché : la preuve nécessaire variera probablement au cas par cas. »

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 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. »¹⁵¹

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.

151 ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §§ 60-61 & § 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. »

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 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. »¹⁵² (...)

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.

152 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. »

16. Dans son rapport sur l'impact des offres groupées, l'ORECE souligne cependant que l'application de ce test SSNIP peut être complexe¹⁵³. Son application doit en effet se faire sur la base des prix que l'on rencontrerait dans des conditions concurrentielles¹⁵⁴.
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.
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 concernant l'existence d'un marché des offres groupées peut être trompeuse¹⁵⁵.

153 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.”* Traduction libre : *« Lorsque l'on examine s'il est approprié de définir un marché comme une offre groupée, il peut être complexe de tester si les prix qui prévalent représentent ceux qui seraient observés dans des conditions concurrentielles. »*

154 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, art. 42 et notes de bas de page 31 et 32.

155 ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §§ 77-79 : *“A firm with market power in one market may seek to leverage this power into another market by offering deeply discounted bundles. When implementing a SSNIP (at prevailing prices) on a deeply discounted bundle, consumers may be unlikely to unpick the bundle as a result of the price increase (as the price of the bundle following the SSNIP may still be below the price of buying the individual products separately). Using the logic of the SSNIP test, this would indicate that the individual products do not exert a significant constraint on the ability of the hypothetical monopolist seller of the bundle to raise prices, which would likely imply that the bundle constitutes a separate market from the individual products. In this case, however, the finding that the appropriate market is for the bundle is the result of the firm attempting to leverage market power from one market into another. When the market is defined as a bundle, it implies that there is no need to consider leverage (as leverage requires more than one market). However, in this case*

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 above the competitive level. In such cases, it may be appropriate to define the market as a bundle. »¹⁵⁶

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

leverage is clearly a concern. » Traduction libre : « 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 lever la 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. »

156 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. En utilisant 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.

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 pénétration 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 le fait 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 sensiblement 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] %¹⁵⁷). 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.
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 des avantages du multiplay qui limite la pression sur les prix de l'offre groupée par les composantes individuelles. 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

157 Situation au 1er juillet 2017 (Source : Statistiques IBPT, 2017)

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. »¹⁵⁸

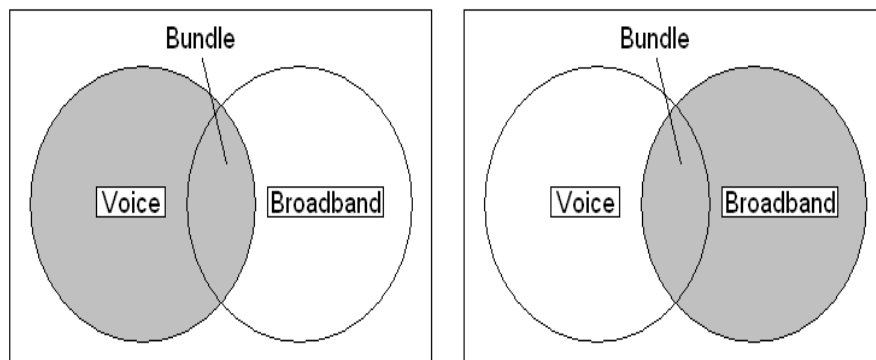


Figure 24: Présentation schématique de la situation où un produit groupé (téléphonie vocale et accès large bande) appartient à deux marchés

158 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.