



**Réponse de SFR
à la consultation publique de l'ARCEP de février 2011
relative à l'analyse des marchés de la téléphonie fixe
3eme cycle : 2011-2014**

Question 1. : Les acteurs sont invités à commenter l'analyse de l'évolution technologique et concurrentielle des marchés de la téléphonie fixe.

Evolution technologique

L'Autorité décrit dans le document de consultation la mise en place des réseaux NGN chez les principaux opérateurs dans une logique tout-IP permettant l'optimisation des flux multi services et le remplacement de la technologie TDM. La vision d'ensemble de cette révolution technologique majeure permet de décrire un modèle cible de réseau, modèle qui permet à son tour de calculer différentes valeurs asymptotiques.

Pour autant, ce modèle simpliste ne doit pas masquer la réalité plus complexe des réseaux des opérateurs et de leur évolution pendant le 3eme cycle d'analyse de 2011 à 2014. A l'occasion de la récente consultation sur la structure du modèle d'opérateur fixe, les travaux menés ont permis de fixer des hypothèses réalistes où l'ATM représente encore 25% de la capacité du réseau à l'horizon 2016, et la voix TDM encore 10% en volume des services de téléphonie. [SDA]

A la fin du 3eme cycle d'analyse, les réseaux seront donc encore dans une situation mixte. Aussi SFR ne considère pas, contrairement à l'affirmation en page 14, que n'importe quel point d'interconnexion soit aujourd'hui pertinent pour la livraison du trafic entrant à destination des clients VLB sur sa boucle locale.

Par ailleurs, la migration vers des interconnexions tout-IP sera dans les faits, pilotée par France Télécom qui en pilotera également le rythme. Les expériences passées (comme par exemple la migration dernièrement amorcée de la collecte ATM vers la collecte Ethernet) montrent que les opérateurs alternatifs auront à subir :

- le coût de migration des BPN, ainsi que de création et/ou de réaménagement des faisceaux existants au gré des fermetures des CAA décidées par France Télécom
- le surcoût d'une double architecture d'interconnexion, qui pour être transitoire, n'en durera pas moins suivant toute vraisemblance au moins une dizaine d'années
- les modifications unilatérales de calendrier décidées par France Telecom qui optimise ainsi sa propre migration, mais induit souvent des externalités négatives chez les opérateurs alternatifs
- des architectures spécifiques produit par produit (comme aujourd'hui celle mise en place par France Telecom pour la livraison des SVA portés) qui au prétexte de contraintes techniques propres à l'opérateur historique sont l'occasion d'une sur taxation des opérateurs alternatifs.



Ainsi, en résumé :

- d'une part, les réseaux des opérateurs resteront des réseaux mixtes TDM/IP pendant la durée du 3ème cycle 2011-2014, et
- d'autre part, la migration vers les interconnexions tout IP est un processus profondément asymétrique à l'avantage de France Telecom qui en maîtrise directement ou indirectement l'architecture de détail et le calendrier

Evolution concurrentielle

Dans la première partie de son document d'analyse de marché, l'ARCEP dresse un historique de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe et rappelle les obligations en vigueur qui pèsent sur chacun des acteurs. SFR souhaite insister sur les enseignements des éléments chiffrés contenus dans cette première partie. Ils font apparaître que FT est encore (après plus de 13 ans d'ouverture à la concurrence) l'acteur ultra dominant sur le marché des services de téléphonie. Ainsi en 2009, 17.3 M des 21.2 M d'abonnements de téléphonie classique n'utilisaient que les services de FT (soit une part de 81.6%).

Les opérateurs alternatifs ne comptabilisaient en 2010 que 1.4 M d'abonnements en VGAST dont moins de la moitié (650 k environ) pour des clients non résidentiels. Ce chiffre montre encore l'écrasante domination de FT sur le marché de l'accès qu'il soit résidentiel ou non résidentiel.

Sur le marché de la VLB, même si la situation est moins marquée que sur la téléphonie classique, FT affiche toujours une part de marché en volume d'abonnement largement supérieure à celle de ses concurrents (40%).

Toutefois même si la concurrence peut se percevoir comme presque satisfaisante, cela cache, comme le souligne à juste titre l'ARCEP, une grande disparité entre les marchés résidentiels et non résidentiels.

Sur le marché Entreprises, les opérateurs alternatifs ont beaucoup de mal à exister en cumulant moins de 7% de part de marché en volume d'abonnement (en excluant la sélection du transporteur) et seulement 16% en l'incluant !

Enfin, l'ARCEP indique en p. 29 que le marché du transit est concurrentiel avec plusieurs opérateurs proposant des prestations de transit à d'autres acteurs n'ayant pas une capillarité satisfaisante. SFR partage ce constat sur le degré de concurrence de ce marché intermédiaire.

En résumé, la situation concurrentielle des marchés de téléphonie fixe présente toujours une très forte asymétrie en faveur de France Télécom.

Question 2. : Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur le bilan de la régulation présenté par l'Autorité d'une part et les perspectives évoquées pour le troisième cycle d'analyse de marché d'autre part.

L'enjeu des offres de convergence des réseaux et des services est clairement exposé dans le document soumis à consultation. En complément, SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le développement des offres liées.

Ainsi les offres de France Télécom du type "Optimale" lient contractuellement l'offre de téléphonie et l'offre internet multi services. Ce verrouillage contractuel, qui s'appuie sur une prestation pour laquelle France Télécom est en position ultra-dominante du fait de son monopole historique, empêche un opérateur alternatif de proposer une simple reprise des services téléphoniques, mais oblige au contraire le client à basculer l'ensemble des services, ce qui constitue une barrière plus importante. Cette barrière s'exprime à la fois en terme économique et aussi en terme de qualité de service puisque le basculement de l'ensemble des services entraîne au moins statistiquement une interruption de services beaucoup plus longue que celle liée à la simple reprise du service téléphonique.

Ainsi la récente montée en puissance des offres liées est de nature à fausser le jeu de la concurrence et doit faire l'objet d'une vigilance accrue du régulateur.

Concernant l'offre de gros de VGAST, il faut aussi noter que la relative croissance du parc ne doit pas masquer l'absence d'espace économique nécessaire pour que les opérateurs alternatifs puissent développer des offres concurrentielles et innovantes.

A ce titre, le modèle d'effet de ciseaux tarifaires sur les communications de téléphonie fixe publié par l'ARCEP en juin 2007 devrait être revu afin de tenir compte des dernières évolutions jurisprudentielles en matière de ciseau tarifaire.

S'agissant par exemple du calcul des recettes, la CJUE a très clairement légitimé (arrêt du 14 décembre 2010, affaire C-280/08, Deutsche Telekom) l'approche selon laquelle seules les recettes des services d'accès devraient être prises en compte, à l'exclusion des recettes d'autres services tels que les communications.

La référence exclusive aux prix de détail pratiqués par France Télécom semble également obsolète au vu de l'interprétation récente des critères d'examen d'un ciseau tarifaire conduit par la CJUE dans l'affaire Telia Sonera (arrêt du 17 février 2011, affaire C-52/09) où elle a reconnu la pertinence de la prise en compte des coûts et des prix de détail des concurrents, notamment « *lorsque la prestation fournie aux concurrents consiste en la simple exploitation d'une infrastructure dont le coût de production a déjà été amorti* » (point 45).

Les offres basées sur l'offre de gros VGAST sont aujourd'hui des offres de "défense" des opérateurs alternatifs, qui doivent pouvoir offrir des services de téléphonie pour accéder à d'autres marchés.

Ceci explique en particulier le développement du parc VGAST sur le marché non-résidentiel où la capacité à offrir des offres de téléphonie est vitale pour les opérateurs alternatifs. Cela explique également la stagnation du parc résidentiel, les opérateurs alternatifs ne pouvant pas développer d'offre économiquement viable et poursuivant simplement une stratégie de rétention de leur parc en pré sélection.



Il apparaît en particulier que l'espace économique sur les accès analogique est particulièrement faible. A l'autre extrémité de la gamme d'accès, SFR ne voit pas la nécessité d'imposer une obligation d'offre VGAST sur accès T2 à France Télécom, alors que des solutions alternatives d'accès entretiennent déjà une concurrence sur ce segment.

Ainsi SFR invite l'Autorité à concentrer ses travaux sur le "bas" du marché, segment qui souffre le plus aujourd'hui d'un manque patent de concurrence effective.

Concernant le départ d'appel, l'Autorité relève elle-même dans son bilan l'hyper dominance de France Télécom sur le marché du départ d'appel en volume, avec 90% de part de marché et 50% en valeur. Elle relève également le fait que les alternatifs restent déficitaires vis-à-vis de France Telecom. Aussi, France Telecom réalise un solde d'interconnexion « nettement » positif. Dans ce contexte il est difficilement compréhensible que l'Autorité assouplisse les obligations de France Telecom en matière de Départ d'Appel et segmente le marché de gros selon la méthode introduite par France Telecom dans son dernier offre d'interconnexion le 1^{er} octobre 2010, à savoir un départ d'appel pour la présélection et l'internet bas-débit et un départ d'appel pour les SVA.

Question 3. : Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur les principes d'architecture des réseaux de téléphonie et les principes d'architecture d'interconnexion présentés par l'Autorité.

S'il est vrai que l'interconnexion IP pourra s'effectuer à terme sur un nombre limité de points, l'interconnexion entre réseau NGN telle qu'elle existe aujourd'hui est toujours en mode TDM.

De plus, l'architecture d'interconnexion que FT propose depuis 1998 repose sur un nombre important de points (CAA) avec un tarif plus bas encourageant les opérateurs à étendre leur réseau pour bénéficier de ce tarif avantageux. C'est d'ailleurs sur cette architecture d'interconnexion accompagnée d'une structure tarifaire adaptée qu'un marché du transit concurrentiel (comme le souligne l'ARCEP dans son bilan) a pu voir le jour.

L'ARCEP devra ainsi veiller à ce que les investissements consentis par certains opérateurs ayant répondu au signal de l'incitation à l'investissement ne soient pas réduits brutalement à néant par un simple choix d'architecture. Cela aurait pour conséquence de faire totalement disparaître le marché intermédiaire du transit et de redonner à FT la totalité de la valeur de ce marché aujourd'hui concurrentiel.



Question 4. : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la délimitation des marchés pertinents.

La délimitation des marchés pertinents réalisés par l'ARCEP est conforme à la Recommandation de la Commission Européenne. De plus, SFR approuve le caractère national des trois marchés (accès, départ d'appel et terminaison d'appel) Toutefois, l'ARCEP dans sa délimitation des marchés pertinents commence à introduire une différenciation, basée sur la nature du trafic, entre le départ d'appel pour la sélection du transporteur et l'internet bas débit et le départ d'appel pour le trafic à destination des services à valeur ajoutée.

Cette distinction apparaît largement artificielle car en réalité le départ d'appel ne constitue qu'un seul et même marché. (cf. réponse à la question 18)

Question 5. : En particulier, les acteurs sont invités à commenter dans la délimitation des marchés du départ d'appel en position déterminée et de la terminaison d'appel fixe sur chaque réseau individuel les notions de « *numéros fixes ouverts à l'interconnexion sur un réseau* » d'une part, et de « *point(s) d'interconnexion pertinent(s)* » d'autre part.

France Telecom définit deux architectures pertinentes de remise de trafic (CAA ou PRV) suivant la technologie de sa boucle locale (DA TDM, DA IP, numéros géographiques portés, etc.).

Cette distinction technique et tarifaire, conséquence de contraintes internes à France Telecom n'est pas fondée : il entraîne en effet pour les opérateurs alternatifs des surcoûts, des complexités de routage et la nécessité de maintenir 2 réseaux (CAA et PRV), entraînant une perte importante d'efficacité et/ou un surcoût en cas de livraison du trafic « IP » sur le réseau « TDM » (cf. Q3).

Pour ce qui concerne les marchés de transit, SFR est en plein accord avec la distinction faite dans le document de consultation entre la prestation de départ d'appel et un éventuel transit associé. En effet, la prestation de transit complémentaire peut être rendue par FT ou par un autre opérateur vis à vis d'opérateurs n'ayant pas la possibilité d'assurer leur collecte en tous points, alors qu'aujourd'hui le transit est assuré essentiellement par FT.

Réciproquement, SFR demande à ce que la livraison des numéros portés au PRO, par incapacité de FT à livrer au CAA, soit considérée comme une prestation de DA et de transit associé, et que, s'il s'avère impossible de livrer le trafic au CAA, le transit soit réputé gratuit.

Question 6. : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la pertinence des marchés pour une régulation *ex ante*.

Les conclusions de l'ARCEP n'appellent pas de commentaires de la part de SFR..



Question 7. : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de France Télécom comme opérateur exerçant une influence significative sur les marchés de détail de l'accès –résidentiel et non résidentiel– d'un part et sur le marché de gros du départ d'appel en position déterminée d'autre part.

Sur le marché du départ d'appel vers les numéros SVA, le modèle du coût de collecte facturé au réseau appelé favorise France Télécom. En effet les opérateurs majoritairement raccordés à France Télécom vont privilégier un routage en transit via France Télécom, et ne sont pas incités au routage direct sur le point d'interco pertinent de réseau Collectant l'appel SVA.

Notons également que ce modèle favorise indirectement la facturation des reversements selon un modèle « en étoile » qui favorise la fraude (facturation non sur le faisceau de remise sur le point d'interco pertinent, mais sur le CLI appelant)

SFR invite par ailleurs l'Autorité à une vigilance accrue sur les offres couplées (comme déjà évoquées à la réponse à la question n°2) ainsi que les offres de convergence. Indépendamment des problématiques de répliquabilité qui doivent être adressées par l'Autorité avec diligence, ces nouvelles offres ont pour effet de créer des freins à la concurrence. Ces freins peuvent être illustrés par quelques exemples :

- coupure de service de plusieurs jours lors de la reprise en VGA d'offres Optimale Pro
- aliénation de la liberté du client par les offres de convergence fixe-mobile, le client n'ayant aucune solution raisonnable de repli tarifaire s'il souhaite sortir de son "bundle" pour bénéficier d'une offre alternative.
- nouvelles offres de détail VoIP ou ToIP centrex+ internet (du type BIV, BIC, BTP) non éligible à la reprise VGA. Aujourd'hui France Télécom est la seule à disposer de moyens pour récupérer sur des accès de sa boucle TDM des accès migrés vers des offres VoIP/ToIP ; les opérateurs de la VGA ne peuvent pas porter des numéros sur des accès VGAST à créer pour le compte de leur client (pour ce faire, ils sont obligés de se souscrire sur l'offre TDM de France Télécom: ligne analogique ou Numeris avant de le migrer chez l'opérateur VGA de leur choix).
- etc.



Question 8. : Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de chaque opérateur contrôlant l'accès au service téléphonique d'un utilisateur final comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel fixe sur son réseau individuel.

La situation asymétrique sur le marché de détail ainsi que les choix imposés par France Télécom en termes de facturation des terminaisons d'appel (notamment le fait que les opérateurs alternatifs ne facturent pas de terminaison d'appel pour les appels à destination de leurs clients en VGAST) conduisent les opérateurs alternatifs à subir des asymétries de flux de trafic d'interconnexion particulièrement importants.

L'ARCEP a ainsi relevé cet état de fait en page 28 de son document de consultation. A titre d'exemple sur l'année 2010, SFR a terminé sur le réseau de France Télécom près de 30 milliards de minutes alors que France Télécom n'a terminé sur le réseau SFR que 4.8 milliards de minutes.

Il semble dès lors légitime que les opérateurs alternatifs bénéficient d'un tarif de TA d'appel asymétrique visant à compenser cette asymétrie de flux. En reprenant les estimations de l'ARCEP de la page 28 du document de consultation, à savoir une part de marché de 62% de FT pour l'ensemble des volumes de terminaison d'appel, il ressort qu'un tarif de TA de 0.62 c€/min permettrait de compenser les déséquilibres financiers entraînés par les asymétries de flux.

Aussi, tant que les terminaisons d'appel ne sont pas strictement au niveau des coûts incrémentaux en application de la Recommandation de la Commission Européenne, SFR demande l'application d'une asymétrie des TA au bénéfice des opérateurs alternatifs permettant de compenser raisonnablement l'asymétrie de flux d'interconnexion

Question 9. : L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur les impacts des architectures d'interconnexion, l'appréciation de leur caractère raisonnable, ainsi que sur les obligations plus précises qui pourraient en découler le cas échéant.

L'architecture d'interconnexion retenue par un opérateur, quand elle n'est pas efficace, ne doit pas avoir d'impact notamment financier pour l'opérateur interconnecté. En particulier si une fonctionnalité n'est pas disponible à un niveau d'interconnexion, elle doit être simulée au niveau supérieur à un tarif identique. En particulier et pour illustrer cela, SFR estime que pour le trafic issu des BL de FT à destination des SVA portés, FT ne devrait pas facturer à l'opérateur preneur un tarif de collecte PRO sous prétexte que l'accès au RI de FT se fait au niveau des PRO. Cette impossibilité de remettre le trafic aux CAA (auxquels SFR est pourtant totalement interconnecté) ne devrait pas être porté par SFR mais par FT. FT devrait donc simuler pour ce trafic une livraison aux CAA en terme tarifaire malgré une livraison réelle au PRO.

Concernant l'évolution possible de l'architecture d'interconnexion de FT, et comme nous l'avons déjà évoqué en réponse à la question 3, la modification d'une architecture décentralisée reposant sur de nombreux points (CAA) à une architecture plus réduite en termes de points d'interconnexion ne peut se faire au détriment de ceux qui ont raccordé les points décentralisés répondant ainsi au signal de rémunération de l'investissement.

SFR approuve totalement l'Autorité quand elle écrit page 113 que :

"les externalités négatives engendrées par les évolutions techniques de l'opérateur vendeur ne doivent pas avoir d'impact sur la nature et la qualité des prestations de gros fournies aux autres opérateurs. En particulier, les éventuels surcoûts occasionnés à cette occasion ne doivent pas être reportés sur les opérateurs clients. De même, l'annualisation des investissements consentis pour réaliser cette transition technologique doit traduire les économies de long terme réalisées grâce à cette transition (et qui en sont la raison d'être). Enfin, si le déploiement de réseaux NGN permet aux opérateurs d'offrir de nouveaux services aux utilisateurs, leurs coûts spécifiques ne doivent pas être rémunérés par les revenus d'interconnexion voix."

Ces principes doivent se traduire par des mesures réglementaires concrètes, mesures qui sont plus difficiles à établir quand elles se rapportent à des architectures de transition, qualifiées abusivement de "provisoire". Ainsi, on note à propos de l'évolution technologique le précédent dangereux de l'imposition par France Télécom de deux réseaux et deux architectures distincts selon le principe discriminant de la technologie utilisée pour raccorder les abonnés (IP versus RTC). L'autorité a bien noté que pour les opérateurs alternatifs, alors même qu'ils ont déployés des réseaux NGN l'interconnexion des réseaux se fait encore en TDM. Aucun opérateur alternatif n'a imposé deux réseaux et deux architectures distincts par souci d'efficacité, alors que dans certains cas cela peut se justifier [SDA 9.1].

Ces contraintes imposent aux opérateurs tiers le maintien de deux architectures et des capacités (BPN) distincts associés, leur privant ainsi de toute possibilité de mutualisation car la livraison du trafic à destination de la boucle IP sur la boucle TDM entraîne des surcoûts. Alors même que les deux interfaces se font toujours en TDM, et, qui plus est, est au niveau des PRO sur les mêmes CT, la distinction IP n'a pas lieu d'être.

Ces modifications s'inscrivent dans un cadre de poursuite des réductions du nombre de CA de France Telecom, remettant ainsi en cause une partie des investissements conséquents effectués par des opérateurs alternatifs sans la moindre mesure d'accompagnement de la démarche. Même



les coûts des migrations et charge de travail supplémentaires induits ne sont pas indemnisés par France Telecom, qui impose une fois de plus ses contraintes techniques de manière unilatérale.

L'Autorité estime dans son analyse que cette situation devrait être provisoire mais cette distinction perdure en 2011, une situation qu'on ne peut plus qualifier de temporaire. [SDA 9.2]

Aussi SFR demande donc que l'ARCEP impose à FT des mesures d'accompagnement financier lorsque FT ferme ses CAA à l'interconnexion et/ou impose la collecte de certains trafics à des points spécifiques.

Ces mesures d'accompagnement doivent pouvoir être calculées et compenser les surcoûts générés chez les opérateurs alternatifs :

- quand le dédoublement de l'architecture d'interconnexion pour un trafic donné prive les alternatifs de gains de mutualisation
- quand le report dans le temps d'opération de fermeture, de migration, etc. imposé unilatéralement par France Télécom entraîne des surcoûts chez les alternatifs en termes en particulier de ressources inutilement commandées à France Télécom ou réservées en interne.

Question 10. : L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur la proposition de lever l'obligation imposée à France Télécom de fourniture de la modalité d'interconnexion forfaitaire pour l'accès à internet bas débit au quatrième cycle d'analyse de marché, en discutant notamment les avantages de la fermeture de cette modalité et les freins qu'elle comporte.

SFR n'est pas opposé à la fermeture des BPN IFI à l'horizon de l'année 2014 à condition que France Télécom offre des conditions de migration satisfaisante, i.e. a minima :

- la gratuité des BPN de remplacement
- la gratuité des frais de migration

Question 11. : Les acteurs sont invités à commenter la proposition de l'Autorité de lever l'obligation imposée à France Télécom de fourniture de la modalité de sélection du transporteur appel par appel au quatrième cycle d'analyse de marché, en discutant notamment les avantages de la fermeture de cette modalité et les freins qu'elle comporte.

SFR est opposé à ce que l'obligation imposée à France Télécom de fournir la modalité de sélection du transporteur appel par appel soit levée au quatrième cycle d'analyse de marché. L'arrêt de cette prestation aurait en effet des conséquences importantes pour SFR [SDA 11].

Question 12. : Les acteurs sont invités à formuler des observations sur les enjeux de qualité de service associés à la vente en gros de l'accès au service téléphonique.

La qualité de service est une dimension essentielle au développement de la vente en gros de l'accès au service téléphonique, offre qui par ailleurs pâtit d'un espace économique trop faible pour que les opérateurs alternatifs puissent l'utiliser autrement qu'en support à des offres de détail "défensives".

SFR souhaite rappeler ici les demandes qu'elle a faites à l'Autorité en vue d'améliorer l'offre VGAST. Ces demandes portent essentiellement sur :

1. l'obligation pour France Telecom de mettre à disposition dans un temps raisonnable un outil informatique de prise de rendez-vous (**outil « e-RV »**), permettant comme cela a été fait sur le dégroupage de laisser l'opérateur commercial gérer la prise de rendez-vous avec le client final en y adjoignant ses services commerciaux propres, et d'améliorer significativement le respect des rendez-vous, tout en permettant une meilleure gestion des ressources France Télécom
2. l'obligation pour France Télécom de faire évoluer son offre Vgast dans le sens d'une **séparation plus tranchée de l'accès et des services**, devant notamment permettre à l'opérateur commercial, sur mandat du client final, de connaître sans ambiguïté les services téléphoniques optionnels et de pouvoir demander la reprise en Vgast de ses lignes sans interruptions, de piloter lors du déménagement de son client final le basculement du trafic téléphonique de l'ancien vers le nouveau site du client final
3. l'obligation pour France Télécom d'offrir aux opérateurs Vgast un accès à l'**information préalable** pour l'identification, la localisation et la constitution des interfaces cuivre de livraison possibles du service Vgast pour un client entreprise, et la possibilité pour l'opérateur commercial de traiter directement avec le client final entreprise **toutes opérations de création, d'accroissement de capacité et de déplacement portant sur l'interface cuivre de livraison des services**
4. Le lancement d'une **enquête de l'Autorité** sur les raisons conduisant à un écart important des indicateurs de **services après vente** entre l'offre Vgast d'une part, le service téléphonique et le dégroupage d'autre part. Cette enquête pourrait conduire d'une part à l'obligation pour France Télécom de publier de nouveaux indicateurs pertinents et d'autre part à un renforcement des conditions contractuelles (notamment des pénalités) dans l'offre de référence France Télécom, afin que ces indicateurs et conditions renforcées incitent réellement France Télécom à ramener l'offre Vgast à un niveau de qualité de service raisonnable.
5. la mutualisation de **l'ensemble des coûts VGA avec ceux du RTC** (en particulier les nouveaux coûts liés au développement d'outils informatiques, ainsi que les pénalités).

Les cinq remèdes proposés ci avant doivent être accompagnés par la mise en place d'indicateurs de qualité de service plus nombreux et plus détaillés permettant de mieux traduire le niveau réel de qualité de service fourni par France Télécom.

En effet, les indicateurs déjà existants ont montré leur efficacité. Ainsi une erreur informatique dans le système d'informations de France Telecom impactant significativement le temps de relève VGA a pu être détectée lors du second semestre 2010 et corrigée à partir de février 2011. L'obligation de publier ces indicateurs doit bien entendu être reconduite.



Cependant ces indicateurs ne sont pas suffisants. SFR demande la mise en place pour la durée du présent cycle d'analyse d'une batterie d'indicateurs plus complètes, avec en particulier :

- le suivi du taux de respect des rendez vous, tant que l'outil e-RV n'est pas disponible
- le suivi global des délais de production avec une vraie transparence sur la gestion des reports et leurs causes
- un suivi des commandes en retard
- un suivi dédié aux commandes faisant l'objet de travaux sur l'accès (POI, désaturation, etc.)
- le suivi du délai moyen de relève, avec un indicateur dédié au délai de prévenance (une part significative des relèves des accès GTR sont effectuées sans signalisation immédiate en retour vers l'opérateur alternatif, et donc sans fermeture contradictoire...)
- le taux de respect de la GTR, décliné au niveau national et par Unité d'intervention France Télécom.
- Enfin, il est nécessaire de disposer d'indicateurs de suivi des cas non comptabilisés, afin de s'assurer que ces cas restent exceptionnels. Il s'agit en particulier des signalisations ouvertes en "service dégradé", classées par France Télécom en "Défaut Tiers" ou "difficultés exceptionnelles", tout cas où France Télécom s'exempte a priori de toute responsabilité et n'a contractuellement aucune obligation de moyens.

Enfin, deux domaines doivent faire l'objet d'une attention particulière lors de la définition, de la mise en place de ces indicateurs détaillés et de leur suivi :

1. la transparence des processus observés (qu'il s'agisse de prise de rendez vous, de processus de relève ou de mise en place d'options, la description de la plupart des processus de l'offre VGA est toujours dans un état avancé de confusion après cinq années d'exercice de l'offre...)
2. la qualité de service fourni dans les phases transitoires (reprise, mise en place d'options, etc.)

Question 13. : Les acteurs sont invités à commenter les principes fondateurs pour la régulation tarifaire des terminaisons d'appel fixes exposés par l'Autorité.

SFR est en accord avec les objectifs décrits par l'Autorité :

- une visibilité sur la période du cycle 2011-2014
- une règle générale de symétrie des terminaisons d'appels *dès lors que les tarifs seront égaux aux coûts incrémentaux d'un opérateur efficace*, avec une trajectoire des tarifs régulés permettant de satisfaire cette règle à l'horizon de 2014

En revanche, tant que les tarifs ne seront pas égaux aux coûts incrémentaux d'un opérateur efficace, il convient de conserver une asymétrie pour équilibrer les flux financiers entre les opérateurs qui résulteraient des déséquilibres structurels des flux d'interconnexion.

Cette approche avait en effet été retenue par l'Arcep pour fixer le niveau d'asymétrie de terminaison d'appel au bénéfice d'un opérateur et avait été validée par le Conseil d'Etat. En l'occurrence, il est d'autant plus légitime d'adopter une telle approche que les déséquilibres de flux résultent de choix unilatéraux de France Télécom et de sa position d'opérateur historique.



Question 14. : Les acteurs sont invités à commenter les aspects théoriques et pratiques de la mise en œuvre en France de la recommandation de la Commission européenne du 7 mai 2009 sur les terminaisons d'appel fixe et mobile.

SFR a lu avec inquiétude le paragraphe IV.4.2.2 concernant le traitement des coûts communs ne pouvant être recouverts via la prestation de terminaison d'appel. En effet, l'ARCEP envisage un report de ces coûts sur d'autres prestations régulées à partir du moment où le tarif de terminaison d'appel passera sous les coûts complets de FT.

On peut en théorie comprendre qu'une telle réallocation des coûts soit nécessaire pour éviter que la régulation n'engendre des « coûts échoués ». Si une telle approche était retenue, il conviendrait cependant de modifier les coûts des capitaux, qui correspondraient de facto à un coût « sans risque ». Par ailleurs, il conviendrait d'éviter que la régulation ne permette de recouvrer plus que le coût historique réellement supporté par l'opérateur.

A l'instar du dispositif mis en œuvre pour l'évaluation du coût net des obligations de péréquation géographique de France Télécom, l'ARCEP devrait ainsi utiliser la méthode des coûts comptables (ou coûts historiques).

Le respect de ces principes d'allocation des coûts de France Télécom est en effet indispensable pour garantir un minimum de cohérence d'ensemble des règles de pertinence des coûts de France Télécom telles que définies par l'ARCEP.

Ainsi, la méthode des coûts comptables (ou coûts historiques) doit également être utilisée pour l'évaluation des coûts non recouverts via la prestation de terminaison d'appel et les coûts ainsi évalués doivent être les seuls à être reportés sur d'autres produits.



Question 15. : Les opérateurs fixes en France sont-ils favorables à un recalage des prochaines évolutions tarifaires de la terminaison d'appel sur le 1er janvier ?

SFR demande à rester sur le rythme actuel, i.e. à effectuer es prochaines évolutions au 1^{er} juillet de chaque année.

Au-delà de la date de calage des évolutions tarifaires, SFR tient à indiquer que l'élément le plus problématique concerne la publication retardée de ces évolutions. En particulier, l'application rétroactive de ces évolutions génère un impact non négligeable dans le cadre d'offres de revente en wholesale de trafic, un marché sur lequel il est d'usage de rétrocéder tout ou partie de ces baisses réglementaires. SFR souhaiterait que l'Autorité mette en place une procédure permettant d'annoncer les évolutions tarifaires quelques mois avant leur mise en applications. Cela permettra plus simplement à SFR de mieux planifier des baisses sur le marché de détail ou de gros.

Cette anticipation permettra aussi à tous les opérateurs d'être sur un pied d'égalité vis-à-vis de la communication des évolutions tarifaires vers leurs clients.

Question 16. : Les opérateurs fixes en France préfèrent-ils que les paliers tarifaires soient définis sur une base annuelle ou semestrielle ?

SFR demande à ce que les paliers tarifaires soient définis sur une base annuelle.

Question 17. : Les opérateurs fixes en France ont-ils des observations concernant le panier de consommation conventionnel défini par l'Autorité pour laisser à chaque opérateur une liberté encadrée dans la définition de sa structure tarifaire de terminaison d'appel ?

Le panier moyen de consommation mis à jour par l'Autorité correspond bien aux valeurs observées par SFR.

Par ailleurs, une simplification des structures tarifaires des prestations de terminaison d'appel est clairement souhaitable. Il est nécessaire de maintenir la pondération actuelle entre capacité et usage, pondération qui conditionne l'équilibre des interconnexions existantes. Dans le respect de cet équilibre, une suppression des tranches horaires et de la charge d'établissement d'appel permettra une simplification appréciable des processus de facturation.



Question 18. : Les acteurs sont invités à commenter la différenciation introduite par l'Autorité dans la régulation du départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit d'une part et à destination des numéros de service à valeur ajoutée d'autre part, ainsi que les remèdes proposés.

Comme évoqué à la question 4, SFR estime que la distinction opérée par l'ARCEP entre, d'une part, la prestation de départ d'appel de sélection du transporteur et pour l'accès à internet bas débit et, d'autre part, la prestation de départ d'appel à destination des numéros de SVA est fictive. Dans les deux cas en effet, il s'agit de la même prestation réalisée par l'opérateur historique exploitant l'infrastructure essentielle qu'est la boucle locale fixe. Il en ressort que des remèdes différenciés n'auraient pas de sens.

Il n'existe qu'une seule prestation ; celle du départ d'appel sur le réseau fixe de France Télécom. Peu importe que la prestation soit utilisée pour fournir tel ou tel service, la cause qui motive un opérateur alternatif à bénéficier de cette prestation ne peut justifier à elle seule une différenciation dans la régulation de la prestation fournie.

En outre, la part de marché de France Télécom sur la composante du départ d'appel à destination des numéros SVA est encore largement dominante et ce après plus de 10 années d'ouverture à la concurrence. A titre d'illustration, [SDA 18] des appels à destination des numéros SVA gérés par SFR, en tant qu'opérateur SVA, proviennent de la boucle locale de l'opérateur historique.

Une augmentation du prix de la prestation de départ d'appel de France Télécom aurait donc un vrai impact financier que nous serions obligés de répercuter à nos clients éditeurs. Les tarifs des SVA pour les utilisateurs n'ayant pas augmenté depuis plus de quinze ans, le risque existe que les éditeurs, à l'occasion d'une hausse des coûts, décident de changer leur service de palier, provoquant ainsi une véritable augmentation vue du consommateur.

Concernant les remèdes à appliquer à cette prestation, SFR souhaite en conséquence que l'Arcep impose à France Télécom une obligation d'orientation vers les seuls coûts incrémentaux d'un opérateur efficace.



Question 19. : Les acteurs sont invités à formuler des observations complémentaires concernant les obligations imposées aux opérateurs exerçant une influence significative sur les différents marchés pertinents pour une régulation *ex ante*.

SFR s'étonne du choix retenu par l'ARCEP de lever l'obligation d'orientation vers les coûts pour les prestations de liaisons de raccordement. Certains sites d'interconnexion sont en effet non atteignables en colocalisation et les opérateurs se raccordent donc à travers les liaisons de raccordement. La levée de l'obligation d'orientation vers les coûts pourrait avoir pour conséquence une hausse des tarifs de LR sur ces sites sans opérateur colocalisé.

De plus, SFR s'interroge sur l'absence de paragraphe traitant les remèdes à l'influence significative de FT, telle qu'identifiée en page 74 sur le marché de détail de l'accès à un service téléphonique. En termes d'obligations l'ARCEP n'a mentionné que l'obligation de fournir une offre de VGAST avec une qualité de service approprié au marché visé (résidentiels ou entreprises) mais n'a absolument pas abordé la question de la tarification de ce service.

Pour SFR cette question est primordiale tant demeure injustifié le tarif actuel de la VGAST à la vue notamment du tarif de dégroupage et du solde affiché dans les comptes séparés 2009 (515 M€, soit un taux de marge de 17.5%). SFR rappelle que ce solde s'élevait déjà à 553 M€ en 2008 présentant un taux de marge de 16.8% !

SFR souhaite également attirer l'attention de l'Autorité sur les coûts de bascule de tranches, Un changement de collecteur coûte de l'ordre de 25.000 Euros pour toutes les Zones de Transit de France Télécom, sans justification économique. D'autres opérateurs de boucle locale (Verizon, Comptel, ...) appliquent également des coûts de changement de collecteur très élevés.

Question 20. : Plus généralement, les acteurs sont invités à transmettre à l'Autorité tout élément complémentaire qu'ils jugent utile de porter à sa connaissance dans le cadre de l'analyse des marchés de la téléphonie fixe.

Au-delà de la puissance de France Télécom sur le marché de détail, SFR considère qu'il est important de porter à l'attention de l'Autorité l'impact de la commercialisation d'offres non régulées sur le marché Wholesale par l'entité DIVOP de France Télécom. Cette entité en charge historiquement de proposer aux opérateurs alternatifs des produits dans le cadre du marché régulé a évolué significativement dans la commercialisation de produits exempts de toute régulation avec des positionnements tarifaires agressifs sur le marché de gros. Par exemple des offres bâties autour de la VGA comme VGT+ comportent des prix de communications « bout-en-bout » à des prix qui sont sans rapport avec les prix de détails pratiqués par France Télécom.

La commercialisation par la DIVOP, qui par nature a accès à des informations confidentielles de la part de ses clients opérateurs, d'offres couplées qui viennent directement concurrencer ces mêmes clients opérateurs pose à l'évidence un problème de principe.



SFR souhaite également que l'Autorité considère un assouplissement des contraintes sur les zones élémentaires en France Métropolitaine sous réserve que les opérateurs en bénéficiant gèrent les numéros d'urgence. Dans ce cadre :

- Les clients non résidentiels pourraient conserver leurs numéros en déménagement hors de leur ZNE en France métropolitaine (leur économisant des coûts élevés de communication de leurs nouveaux numéros).
- l'économie des numéros ainsi réalisée permet d'éviter des « trous » dans les tranches de numéros

Cette liberté pourrait être accordée à chaque opérateur indépendamment du fait que France Télécom accepte et/ou puisse le gérer pour ses propres clients de détail.

SFR relève enfin que dans le modèle d'effets de ciseaux tarifaires sur les communications de téléphonie fixe, l'ARCEP considère que pour ses appels locaux, FT, à l'inverse des opérateurs alternatifs ne supporte pas une collecte nitré-CAA et une terminaison intra-CAA mais uniquement une « traversée » de CAA, la commutation des appels locaux se faisant au niveau des commutateurs d'abonnés.

SFR considère que cette économie de coûts d'interconnexion consécutive à la situation particulière d'opérateur intégré verticalement dont bénéficie FT doit être équitablement répartie entre FT et les opérateurs alternatifs. A ce titre, SFR demande que pour ses propres appels locaux issus de ses abonnés en présélection, sélection du transporteur ou VGAST, elle bénéficie aussi d'une émulation tarifaire visant à ne payer qu'une traversée de CAA de France Télécom.

* * *