



Innovation pour la téléphonie d'entreprise

Contribution de Keyyo à la consultation publique « Marchés pertinents du haut et très haut débit – Bilan et perspectives », ouverte du 4 juillet 2013 au 16 septembre 2013.

Contact : Cong-Dung LY – dly@keyyo.com

Lien vers la consultation :

[http:// www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult_adm456s_juillet2013.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult_adm456s_juillet2013.pdf)

Synthèse

Devant la perspective de l'extinction du réseau cuivre, Keyyo remercie l'ARCEP de l'occasion donnée aux acteurs du marché de s'exprimer au travers de cette consultation publique. La réussite des entreprises françaises passe par une infrastructure de communications moderne, fiable et efficace, sur laquelle des services innovants et performants pourront leur être proposés. L'infrastructure d'accès est un indicateur fort de la modernité et du dynamisme économique d'un pays, mais elle ne saurait en effet être une fin en soi. Elle doit être accessible par l'ensemble des acteurs à un tarif basé sur ses coûts et ainsi permettre l'établissement d'une concurrence saine, c'est-à-dire sans phénomène d'éviction et sans discrimination, sur le marché des services et du contenu.

C'est dans ce cadre que Keyyo souhaite apporter sa vision à cette consultation et ne répondra ainsi notamment pas aux questions relatives aux aspects opérationnels du dégroupage.

Réponses

Question n° 1.

les contributeurs sont invités à commenter les évolutions envisagées en faveur de l'extension du dégroupage.

Question n° 2.

par ailleurs, l'Autorité observe un ralentissement dans l'extension du dégroupage avec cartes SDSL. Les opérateurs sont invités à faire part de leurs intentions quant à la poursuite (en précisant le rythme d'extension) ou l'arrêt du dégroupage des NRA sur technologie SDSL. Ils préciseront également, si possible, les causes perçues de ce ralentissement.

Question n° 3.

Dans le but d'améliorer l'efficacité des processus de gros pour l'ensemble des opérateurs, l'Autorité invite les opérateurs à lui faire part des mesures envisageables, susceptibles de réduire le volume de lignes à construire et d'utiliser au maximum les lignes existantes lors des commandes d'accès en dégroupage.

Keyyo laisse les opérateurs de dégroupage intervenir sur ces questions.

Question n° 4.

l'Autorité invite les opérateurs à lui faire part de leurs remarques concernant les perspectives envisagées pour le dégroupage opérationnel et à soulever le cas échéant des points non identifiés dans le présent document.

En complément des problématiques de SAV, la question des « écrasements à tort » est toujours d'actualité. De nombreux clients des services de Keyyo, mais dont Keyyo n'est pas le FAI, en ont fait l'amère expérience. L'AFUTT souligne dans son observatoire des plaintes 2012¹, publié le 28 mars 2013, que « le mal n'est pas éradiqué [et qu'] il représente encore 4,3% des plaintes reçues sur ce secteur contre 3,6% l'an passé ». S'il appartient à l'opérateur habituel d'un client victime d'un écrasement à tort d'en rétablir gratuitement l'accès sous 7 jours, celui-ci ne dispose que de peu d'outils aussi bien de diagnostic que de SAV pour permettre l'atteinte de ces objectifs. Il apparaît important que l'ARCEP contraigne les opérateurs de dégroupage à rétablir en priorité haute les lignes victimes d'écrasement à tort, ce qui implique que cet état puisse être indiqué lors de la commande, et que la question des indemnités compensatoires dues par l'opérateur à l'origine de l'écrasement à tort soit clarifiée.

Sur le sujet de l'efficacité des processus opérationnels, Keyyo tient à souligner que les interfaces d'EDI d'Orange relatives aux nouvelles offres Ethernet (cuivre et fibre optique) ne reprennent absolument pas la structure existante sur le FOP, ce qui impose aux SI des opérateurs clients à repartir d'une page blanche sans ré-exploitation possible de leurs développements précédents. Et outre et notamment lors de la phase de commande, ces nouveaux EDI ne prévoient aucun envoi d'information initié par Orange, c'est au SI des opérateurs clients de venir interroger celui d'Orange, ce qui est là encore, particulièrement inefficace.

Question n° 5.

les contributeurs sont invités à commenter les deux scénarii envisagés pour l'émergence de services de médias audiovisuels dans la zone non dégroupée et à comparer de leur point de vue ces scénarii en fonction de leur faisabilité, de leur coût, de la rapidité de leur mise en œuvre et de leur impact.

Question n° 6.

les contributeurs sont invités à commenter le dispositif envisagé par l'Autorité, au stade des perspectives, susceptible de contrôler le rythme de l'ouverture des services de médias audiovisuels par Orange dans la zone non dégroupée.

Question n° 7.

les contributeurs sont invités à se prononcer sur le diamètre de câble nécessaire et suffisant pour le déploiement dans des conditions techniques raisonnables (robustesse et durabilité du câble) d'un lien contenant 6 paires de fibre optique, tant pour les déploiements en conduite que pour les déploiements aériens.

Question n° 8.

l'Autorité invite les contributeurs à commenter son analyse quant aux déploiements possibles en vue de préparer le FttH et souhaiterait que les acteurs se prononcent sur l'arbitrage qu'ils pourraient faire entre les différents cas de déploiement listés ci-dessus (ou éventuellement d'autres situations de déploiement non identifiées dans le présent document). Par ailleurs, l'Autorité souhaite interroger les contributeurs sur les critères de

¹ <http://www.afutt.org/actualites/publication-afutt-observatoire-des-plaintes-2012.html>

dimensionnement en nombre de fibres optiques nécessaires pour préparer les déploiements futurs de réseaux FttH ou FttO.

Question n° 9.

L'Autorité invite les contributeurs à commenter la proposition d'utilisation du génie civil aérien de desserte pour le raccordement en fibre optique des sous-répartiteurs concernés par les projets de montée en débit.

Question n° 10.

L'Autorité invite les contributeurs et en particulier les collectivités territoriales ayant réalisé des projets de NRA-ZO à se prononcer sur la possibilité, sous réserve du respect des règles de la commande publique, qui pourrait leur être offerte de faire entrer leur NRAZO dans le cadre réglementaire des NRA-MeD.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 11.

L'Autorité invite les acteurs à se prononcer quant à la clarification envisagée des obligations imposées à Orange concernant son offre de bitstream cuivre symétrique.

Keyyo estime que la concurrence par les infrastructures voulue par l'ARCEP ne doit pas introduire de risque sur la concurrence sur le marché des services de communications électroniques. Afin d'éviter tout phénomène d'éviction de la part des opérateurs d'infrastructure sur les opérateurs de services et de contenu, il nous apparaît pertinent d'envisager une obligation d'orientation vers les coûts des tarifs de transport national.

Il conviendra également de veiller à ce qu'un opérateur de dégroupage ne commercialise pas d'offre de services packagés avec l'accès à des tarifs anormalement bas pour l'une ou l'autre des composantes services ou accès (ciseau tarifaire).

Question n° 12.

Les contributeurs sont invités à commenter cette analyse concernant un éventuel élargissement du périmètre de l'obligation d'accès au génie civil d'Orange pour tout déploiement de boucles locales optiques.

Question n° 13.

Les contributeurs sont invités à réagir sur la pertinence du périmètre géographique de la commande d'accès au génie civil au regard de leurs déploiements ou de leurs intentions de déploiements de boucles locales optiques. Les opérateurs sont également invités à identifier les éventuels freins attachés aux processus de commande d'accès présents dans l'offre et qui feraient obstacle au déploiement de nouvelles boucles locales optiques, notamment dans les zones moins denses du territoire.

Question n° 14.

Les contributeurs sont invités à indiquer s'ils identifient des limitations dans l'offre d'accès au génie civil de nature à freiner l'émergence de marchés et services innovants. Les contributeurs sont invités le cas échéant à préciser les services innovants à prendre en compte dans la régulation de l'accès au génie civil, à caractériser les enjeux économiques sous-jacents et à évaluer l'opportunité d'un éventuel élargissement de l'offre d'accès au génie civil dans le cadre de l'analyse du marché 4.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 15.

L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur le maintien de l'offre d'hébergement et à formuler des remarques concernant d'éventuelles améliorations.

Les clauses d'assurances sont communes à tous les contrats d'hébergement d'Orange. Elles imposent à chacun des locataires de s'assurer, au titre des risques locatifs, pour des montants dont la prime est très largement supérieure aux tarifs des prestations d'hébergement (76 M€ pour les sites de classe 5). Dans les faits, l'immeuble dont Orange est le propriétaire et les équipements s'y trouvant sont ainsi couverts dans leur totalité par toutes les polices d'assurance des opérateurs s'y trouvant. Il nous semblerait plus efficace que le bailleur contracte une police d'assurance couvrant l'ensemble des risques de ses locataires et en fasse supporter un quote-part à ces derniers.

Question n° 16.

L'Autorité invite les acteurs à formuler leurs remarques relatives aux pistes d'évolutions envisagées pour l'offre LFO et à proposer le cas échéant d'autres évolutions non identifiées dans le présent document.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 17.

les contributeurs sont invités à s'exprimer sur l'éventualité d'une analyse de marché spécifique au segment de la collecte.

Keyyo est favorable à toute avancée allant dans le sens de la convergence et de la simplification.

Question n° 18.

Les opérateurs sont invités à décrire précisément les problèmes opérationnels rencontrés à travers l'offre de génie civil pour le déploiement de boucles locales dédiées et à proposer des pistes d'amélioration.

De manière complémentaire, les opérateurs peuvent spécifier les conditions à vérifier sur les processus de cette offre de génie civil afin de respecter les contraintes inhérentes aux appels d'offres du marché entreprises.

Question n° 19.

Les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires concernant le déploiement de nouvelles infrastructures de BLOD concurrentes.

Question n° 20.

les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires sur les délais de prévenance associés à la fermeture d'un NRA.

Question n° 21.

Les contributeurs sont invités à réagir sur les éléments présentés dans cette partie en lien avec la migration du réseau de cuivre vers les réseaux de fibre optique. En particulier, les opérateurs sont invités à préciser quels sont leurs besoins en termes de visibilité sur les déploiements (position des NRO, rythme de déploiement) et quelles sont les possibilités d'améliorer cette visibilité.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 22.

Les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires sur la migration technologique vers l'Ethernet et sur les mesures envisagées par l'Autorité pour accompagner la fermeture des offres.

Keyyo n'a pas connaissance d'offre en mesure de se substituer aux offres de collecte d'accès ADSL grand public.

Question n° 23.

Les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires quant à la perspective de la fermeture technique des LPT structurées.

Question n° 24.

L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur le maintien envisagé des obligations sur les liaisons LPT 2 Mbit/s. Par ailleurs, les contributeurs sont invités à préciser leurs attentes et leurs suggestions s'agissant de la gestion de la fin de vie des LPT 2 Mbit/s (notamment en termes de préavis et d'information préalable).

Question n° 25.

L'Autorité invite les contributeurs à se prononcer sur un éventuel allègement des obligations tarifaires sur les liaisons d'aboutement.

Keyyo n'utilise pas d'offre LPT et laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Questions n° 26

L'Autorité invite les contributeurs à lui faire part de leur analyse des besoins en débits supérieurs à 100 Mbit/s ou inférieurs à 10 Mbit/s sur fibre optique.

Comme signalé à la question n°22, dans la perspective de l'extinction du cuivre, des accès grand public sur support fibre optique seront nécessaires pour remplacer les accès ADSL actuels.

Questions n° 27

L'Autorité invite les acteurs à se prononcer sur le maintien envisagé des obligations sur les liaisons LPT THD. Par ailleurs, les contributeurs sont invités à préciser leurs attentes et leurs suggestions quant à la gestion de la fin de vie des LPT THD (notamment en termes de préavis et d'information préalable).

Keyyo n'utilise pas d'offre LPT et laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 28.

Les contributeurs sont invités à formuler d'éventuelles observations concernant l'analyse proposée des problématiques relatives à la fluidité du marché.

Question n° 29.

L'Autorité invite les acteurs des territoires ultra-marins à lui communiquer dès à présent les éléments utiles à la mise en place d'un dispositif de suivi des tarifs des circuits interurbains interterritoriaux, notamment dans la zone Antilles. Ils préciseront, si possible, les causes perçues du niveau élevé de ces tarifs.

Questions n° 30.

L'Autorité invite les acteurs des territoires ultra-marins à lui faire part d'éventuels autres projets pouvant avoir un impact sur la situation concurrentielle d'un segment.

Questions n° 31.

L'Autorité invite les opérateurs et les collectivités territoriales concernées à lui faire part de leur analyse des enjeux et de l'impact d'un ajustement de la liste des communes des zones très denses.

Question n° 32.

L'Autorité invite les contributeurs à lui faire part de leur analyse sur la problématique de la complétude à terme des déploiements en zones très denses. En particulier, les opérateurs sont invités à faire part de leurs retours d'expérience sur les premiers déploiements de point de mutualisation desservant des immeubles de moins de 12 logements ou locaux à usage professionnel.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 33.

Les contributeurs sont invités à commenter l'opportunité de se fonder sur les réseaux mutualisés pour répondre aux besoins des entreprises, et à préciser les conséquences à en tirer en matière d'architecture technique.

Les technologies des réseaux BLOM et des BLOD étant très proches, tout comme l'étaient l'ADSL et le SDSL sur le cuivre, leur convergence semble naturelle. En plus des éléments déjà signalés par l'ARCEP, certaines entreprises peuvent demander la sécurisation de leur lien d'accès, ce qui imposera une diversité de chemin tant sur la partie boucle locale que sur la partie collecte.

Question n° 34.

Les contributeurs sont invités à commenter l'analyse préliminaire de l'Autorité quant à l'émergence à terme d'offres entreprises sur BLOM.

Sur le cuivre, les offres grand public et entreprises ne diffèrent que peu par leur technologie, mais se démarquent par des garanties de qualité de service et de délais de rétablissement. Les écarts de tarifs entre les deux marchés sont très importants. Keyyo estime que les tarifs pratiqués sur le marché des entreprises ne sont absolument pas orientés vers les coûts. Afin de permettre aux TPE et PME de rester concurrentielles, il serait souhaitable que les tarifs des futures offres entreprises sur BLOM le soient.

Question n° 35.

L'ARCEP invite les opérateurs à faire part de leur réaction face à la perspective de tels travaux et, le cas échéant, à formuler des propositions pour l'intégration des BLOD dans les déploiements de BLOM. Plusieurs dimensions du problème sont à considérer, comme : la zone géographique (zones très denses ou zones moins denses), le segment de réseau (desserte, transport ou collecte), etc.

Question n° 36.

Les contributeurs sont invités à commenter l'opportunité de compléter les outils de contrôle comptable et tarifaire concernant l'accès aux réseaux de boucles locales optiques mutualisées et également l'articulation entre régulation symétrique et asymétrique sur ce sujet.

Keyyo laisse les acteurs concernés intervenir sur ces questions.

Question n° 37.

Les contributeurs sont invités à commenter l'opportunité de compléter le cadre réglementaire ou de préciser sa mise en œuvre concernant les processus d'accès aux réseaux de boucles locales optiques mutualisées et le principe de non-discrimination.

L'absence d'offre de collecte sur les réseaux BLOM constitue en soi une discrimination envers les opérateurs tels que Keyyo, pour lesquels la valeur ajoutée réside dans les services et non dans l'infrastructure capillaire. Keyyo appelle l'Autorité à rendre une telle offre obligatoire, si besoin était, avec des tarifs orientés vers les coûts. Cela s'inscrit par ailleurs dans une logique d'efficacité : la France compte suffisamment d'opérateurs d'infrastructures sans qu'il soit besoin d'en pousser d'autres à le devenir.

Question n° 38.

Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'ARCEP concernant les conditions permettant l'émergence et le développement des offres activées à très haut débit fixe.

Question n° 39.

Les contributeurs sont invités à se prononcer sur l'existence d'une telle zone de concurrence par les infrastructures et, le cas échéant, à fournir des éléments objectifs permettant de la caractériser.

En l'état actuel du marché, Keyyo n'a pas d'observation particulière.

Questions n° 40.

Les contributeurs sont invités à commenter le dispositif de régulation envisagé.

Keyyo rejoint l'analyse de l'ARCEP.

Questions n° 41.

L'Autorité invite les acteurs à commenter le dispositif de régulation envisagé et à formuler leurs éventuels commentaires quant au niveau tarifaire des offres de détail d'OBS.

Keyyo n'a pas d'autre observation que celles déjà formulées.

Fin du document