

Analyse des Marché 4, 5 et 6 – Perspectives et Questions

Réponse de SFR à la consultation publique de l'Arcep

16 septembre 2013

IV. Perspectives

IV.a. Améliorer l'offre de services en zone non dégroupée et préserver la dynamique du dégroupage

IV.a.1. Accompagner la poursuite de l'extension du dégroupage

Question 1 : les contributeurs sont invités à commenter les évolutions envisagées en faveur de l'extension du dégroupage.

SFR réitère ses positions telles que développées dans la précédente consultation publique sur le marché du haut débit (Marché 4).

En premier lieu, SFR considère que le poids élevé de la LFO dans le coût du dégroupage constitue un frein majeur à son extension. SFR regrette que le positionnement tarifaire des LFO bi fibres pour les NRA de plus de 2000 lignes soit identique à celui des LFO mono fibres, annulant de fait toute incitation pour Orange de rendre cette fibre lorsqu'elle est disponible.
« ... »

L'augmentation des frais de mise en service (FAS) des LFO pénalise la rentabilité des petits NRA et dés-incite financièrement les opérateurs à poursuivre le dégroupage. Par ailleurs le délai de prévenance de 3 mois appliqué par Orange à l'occasion de la mise en œuvre de sa nouvelle offre pénalise les opérateurs, ce délai ne leur ayant pas permis d'anticiper

correctement la hausse tarifaire qu'elle implique (qui avait été annoncée comme « raisonnable »).

La nouvelle offre mono fibre de 2012 a dégradé l'économie du dégroupage en imposant des tarifs LFO mono fibre supérieurs à 50% du tarif bi-fibre pour les petits NRA (de plus de 1150 lignes). « ... »

Au-delà des empêchements contractuels qui doivent trouver une solution rapide avec Orange, la révision tarifaire de l'offre LFO pour le raccordement des NRA de moins de 1150 lignes est indispensable à la poursuite du dégroupage.

SFR considère qu'une révision des conditions tarifaires actuelles du dégroupage est indispensable. Il s'agit plus particulièrement :

- **d'une nouvelle grille avec modulation tarifaire pour les NRA < 1150 lignes ;**
- **de la prise en compte de FAS de dégroupage réduits (-50%).**

Ces conditions permettraient de garantir le même espace économique que celui qui prévalait avant l'augmentation des FAS LFO et la nouvelle offre mono fibre interdisant le partage de cette infrastructure. SFR renvoie l'Autorité à sa réponse à la consultation de mai 2013 sur la poursuite du dégroupage et la détermination d'un positionnement tarifaire acceptable en fonction de la taille du NRA.

En tout état de cause, ces nouvelles conditions tarifaires avec l'instauration d'une granularité pour les NRA de petite taille ne doit pas se faire au désavantage de la tarification des LFO pour les NRA de plus de 2000 lignes.

Un meilleur partage de certains coûts inhérents au dégroupage entre tous les opérateurs devrait également être envisagé.

Lorsqu'un opérateur alternatif a dégroupé un NRA, les clients rattachés à ce NRA deviennent éligibles aux services de TV (linéaire et non linéaire) par ADSL. Afin d'offrir ces services aux clients, il est nécessaire de migrer les accès fournis à partir des offres activées d'Orange vers des accès dégroupés. Dans un contexte de concurrence effective et loyale entre les opérateurs il serait proportionné et raisonnable de partager les coûts d'activation supportés par la branche de détail Orange pour ses propres clients avec ceux qui sont supportés par les opérateurs alternatifs lors de la migration de leurs clients vers le dégroupage. Ces coûts mutualisés permettraient de déterminer un niveau de FAS identique par client, qu'il soit client d'Orange (branche de détail) ou d'un opérateur alternatif. La nouvelle valorisation des FAS devrait ainsi se situer à hauteur de 50% des tarifs actuellement pratiqués pour le dégroupage total et le dégroupage partiel et encourager ainsi les investissements dans l'infrastructure au bénéfice des consommateurs.

Même s'il est délicat de donner une délimitation exacte des caractéristiques d'un NRA qui serait dégroupable, en raison des multiples paramètres pouvant intervenir (longueur et tarif LFO, obtention d'un hébergement intégré au NRA ou distant, part de marché, dégroupé préexistant, etc ...), il est clair que la LFO est le facteur prépondérant dans la dégroupabilité d'un NRA. A ce sujet SFR réitère sa position consistant à dire que la limite de dégroupabilité d'un NRA est autour de 700 lignes avec

l'hypothèse d'une LFO à tarif nul. Aucun NRA de moins de 500 lignes n'est théoriquement dégroupable et que le caractère avéré de dégroupabilité s'améliore progressivement en fonction de la taille du NRA pour devenir acceptable autour de 900 lignes (1 NRA sur 2).

L'Arcep propose par ailleurs d'instaurer de nouveaux principes de facturation des hébergements, mutualisant les équipements de plusieurs opérateurs sur le même espace d'hébergement, d'une manière analogue à ce qui existe pour l'offre PRM dans le cadre de la montée en débit.

Si on considère les cibles actuelles de dégroupages, le poids de l'hébergement et des salles FT (« petits tarifs ») pèsent en moyenne près de trois fois moins en termes de redevances que la LFO, en raison des baisses de tarifs déjà consenties par l'action de l'Arcep sur les hébergements. A ce titre, nous considérons que l'action la plus efficace consiste désormais à baisser le tarif de la LFO qui reste le poste de coût le plus élevé, étant donné qu'une baisse de l'hébergement via une offre mutualisée n'aurait qu'un effet limitée sur l'amélioration de la dégroupabilité des NRA.

D'autre part, d'un point de vue opérationnel, les NRA de plus en plus petits risquent d'être dégroupés en moyenne par un plus petit nombre d'opérateurs. Cela rend plus délicate la mise en œuvre d'une offre mutualisée qui nécessite à minima la venue d'un deuxième opérateur de manière simultanée, et restreint d'autant la liberté de stratégie de dégroupage et d'investissements des opérateurs alternatifs.

SFR n'est cependant pas opposé à la mise en œuvre d'un tel dispositif sous couvert d'une analyse détaillée des possibilités offertes par cette offre mutualisée, couvrant à la fois les aspects opérationnels, techniques ainsi que les gains économiques attendus.

Question 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.

« ... »

- SFR observe des difficultés de disponibilité d'emplacement, en effet compte tenu de la taille de plus en plus petite des NRA dégroupés (notamment dans le cadre de la Montée en Débit) dans les zones peu denses ou moyennement denses, il devient difficile d'installer simultanément des cartes ADSL, VDSL et SDSL. « ... » Outre la question de l'emplacement disponible, le marché entreprise adressable dans ces NRA de taille réduite ne permettra pas de rentabiliser l'investissement selon les critères habituellement retenus ;
- la concurrence émergente de la fibre ;

IV.a.2. Améliorer l'offre de gros de dégroupage

Question 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.

SFR soutient les positions de l'Arcep relatives à l'amélioration nécessaire de l'offre de gros de dégroupage et plus spécifiquement les aspects relatifs aux constructions de lignes.

A ce jour, près de 25% des commandes ADSL sont passées via un processus de constructions de lignes mis en place par Orange. Ce chiffre est en constante augmentation depuis plusieurs années. Malheureusement, force est de constater que dans près de 28% des cas, ce processus de construction se termine par un rejet de la part d'Orange. Ce rejet pouvant avoir de multiples sources et concerner notamment des problèmes d'adresse, de clients injoignables ou de lignes actives déjà présentes à l'adresse.

SFR a lancé ou a participé activement à de nombreux chantiers sur ce sujet depuis plus de 2 ans afin d'améliorer cette situation. A cet effet, SFR a mis en place dans les meilleurs délais, les process de PLP Anticipé, de Précablé libre, source de nombreux rejets dans les commandes Orange. SFR a aussi développé en interne des outils permettant de limiter les erreurs de saisie des adresses et a participé aux chantiers et séances de coaching mis en place par Orange dans le cadre du projet de l'Amélioration de la Qualité des Adresses (AQA). Toutefois le résultat des nombreuses actions engagées reste très décevant : le taux de rejets pour les constructions de ligne demeurant toujours aussi élevé et en parfaite symétrie avec celui observé chez d'autres opérateurs.

Enfin, SFR déplore que la convention d'accès à la boucle locale ne détaille pas les process mis en œuvre par Orange dans le cadre des constructions de lignes, notamment toute la partie relative aux SLA de ces processus est complètement inexistante. A cet effet, SFR regrette que les appels sortants effectués par Orange vers les clients de SFR en cas d'informations manquantes, ne soient pas encadrés et ne fassent pas l'objet de statistiques (voir réponse à la question 4).

SFR ne comprend pas pourquoi le niveau de construction de lignes reste toujours aussi important et demande qu'Orange garde une trace des accès déconstruits dans les outils qui sont mis à disposition de la communauté des opérateurs. Cette trace permettrait d'éviter la requalification des accès inactifs en ligne active par Orange. SFR constate et déplore un taux d'attrition toujours élevé en phase d'activation et considère que cette non-qualité dessert les opérateurs alternatifs au profit d'Orange.

Il est primordial, selon nous, que l'outil SETIAR qui recense les accès cuivre présents sur le territoire national ne connaisse plus une déperdition d'informations quant aux accès déconstruits par Orange.

Il nous semble en effet essentiel d'instaurer un principe de pérennité des accès renseignés dans SETIAR : aucun accès présent dans cette base technique ne doit en être expurgé, seul le statut rattaché à un accès peut être amené à évoluer.

Nous estimons que les accès déconstruits doivent rester renseignés dans cet outil, tout comme l'ensemble des compléments d'adresse qui leur sont rattachés.

L'identification du logement à construire ou à dégrouper est un prérequis indispensable à la passation de commande. Cette identification induit pour l'opérateur, une étude approfondie de l'adresse et des compléments associés, en vue de déterminer si l'accès qui doit être activé est effectivement présent dans SETIAR et si le statut de la ligne du domicile à activer est existant ou à construire.

Or, comme le souligne fort à propos l'Autorité, la maximisation de la réduction des accès à construire passe nécessairement par l'identification systématique des accès déconstruits, lesquels dûment recensés dans SETIAR permettraient à un opérateur de demander à Orange une activation de ces derniers. Une intervention sur la portion de cuivre carencée serait alors diligentée par Orange sans qu'il soit besoin nécessairement d'intervenir au domicile du client final.

De surcroît, le questionnement client en vue d'identifier le logement idoine à activer serait grandement facilité puisque les informations relatives à l'accès figureraient systématiquement dans SETIAR. Les rejets de commandes liés à la complétude de l'adresse renseignée se trouveraient considérablement réduits.

Il y aurait donc dans SETIAR quatre statuts évolutifs des accès (LI, LA, Pré Câblé Libre et Déconstruit) pour lesquels les informations relatives à l'adresse technique seraient pérennes.

De plus, nous estimerions légitime que soit renseignée, dans SETIAR, la date à laquelle, le dernier changement de statut est intervenu. Ce faisant, nous pourrions contrôler a posteriori le bien-fondé d'une requalification ou d'un rejet de commande opéré par Orange en lien avec le statut de la ligne à activer.

Enfin, le travail de complétude des compléments d'adresse manquants dans la base SETIAR doit connaître une accélération : nous sommes encore trop souvent confrontés à des situations dans lesquelles les compléments d'adresses sont insuffisamment renseignés, ce qui peut conduire à une mauvaise identification de l'accès existant et à des commandes de construction de ligne passées à tort.

Par ailleurs, nous sommes extrêmement favorables au développement des techniques de géolocalisation des logements au bénéfice des commandes de constructions de ligne et de l'identification des lignes existantes notamment dans les zones à faible densité urbaine.

En effet, les carences d'adresse de SETIAR en zone rurale peuvent conduire soit à l'impossibilité de passer une commande soit à un rejet de celle-ci, faute pour l'opérateur de n'avoir pu identifier de façon précise un accès référent de celui à construire. Le renseignement systématique des coordonnées GPS des logements à activer ou des sites sans adresse permettrait de résoudre une partie de ces cas.

SFR appuie la volonté de l'Arcep de s'assurer de l'absence de discrimination dans le traitement des commandes sur le marché de gros entre Orange et les opérateurs alternatifs, à cet effet SFR demande le plus de visibilité possible sur les process, les outils et les KPIs d'Orange détail sur ses propres commandes.

Question 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.

SFR appuie la volonté de l'Arcep de s'assurer de la non-discrimination dans les processus e-RDV en SAV mis en place par la branche de gros d'Orange entre sa branche de détail et les opérateurs alternatifs.

Plus précisément, en matière d'activation et de SAV, SFR propose un certain nombre de remèdes pour améliorer le dégroupage opérationnel :

Dans un souci d'efficacité et de transparence, nous souhaitons qu'Orange nous accorde une meilleure visibilité sur chaque étape du parcours d'activation d'une commande de dégroupage.

Lors de l'étape de contrôle de complétude des commandes de construction de ligne, nos clients finaux sont très souvent contactés par les plateformes téléphoniques Orange en cas de doute sur la nature du statut de l'accès à activer ou au sujet de compléments d'adresse potentiellement carencés. Ces appels peuvent conduire dans des proportions importantes à une requalification ou un rejet de la commande soumise.

Sans contester ici l'intérêt et le bien-fondé de ces appels, nous demandons à ce qu'ils soient encadrés par des règles de gestion et de traçabilité transparentes avec restitution exhaustive de leur objet, contenu et conclusion.

Ainsi SFR suggère la prise en compte des aspects suivants :

- Qu'ils soient opérés sur des plages horaires compatibles avec la disponibilité de nos clients finaux (hypothèse du lundi au samedi de 9H00 à 18H00) ;
- Que les tentatives d'appels soient au nombre de trois a minima ;
- Qu'un message explicite soit déposé par l'opérateur Orange sur le répondeur du client final. Un numéro de contact Orange lui serait communiqué afin qu'il puisse recontacter aisément son interlocuteur ;
- Que l'opérateur soit informé via un compte rendu intermédiaire de chaque tentative d'appel ou d'appel abouti avec horodatage, numéro effectivement composé et conclusion de celui-ci.

De plus, si la commande s'avère être finalement rejetée par Orange, les conséquences pour les parties sont loin d'être anodines : incompréhension et insatisfaction client, perte du créneau de rendez-vous initial, délai d'activation accru, risque de passage à la concurrence et coût de traitement amplifié.

Or, nous restons confrontés à un volume de rejets de nos commandes de construction toujours trop important alors qu'Orange semble être systématiquement épargné par ce phénomène.

Il nous apparaît donc fondamental de pouvoir identifier aisément la cause de ces rejets et de pouvoir les analyser finement afin de garantir que la nouvelle commande qui serait générée ira bien à son terme.

Pour ce faire, il est impératif que le processus de retour des commandes rejetées par Orange soit amélioré à la fois sur le fond et la forme. Actuellement, le compte rendu de la commande rejetée contient un champ code rejet correspondant à une typologie de rejet, qui n'est rattaché à aucun protocole de commande en vigueur. Il conviendrait donc pour faciliter l'identification de la nature du rejet par l'opérateur, d'introduire une distinction précise entre les rejets liés à un problème d'adresse et ceux liés à un client injoignable et d'opérer le rattachement de la liste des rejets aux protocoles de commandes existants.

Par ailleurs, nous souhaitons attirer l'attention de l'Autorité, sur la nécessaire optimisation des délais d'obtention de rendez-vous disponibles pour une construction de ligne. S'il est vrai que le ressenti client en matière d'activation est souvent celui d'une réalisation toujours trop longue, il n'en demeure pas moins qu'une extension des plages horaires de rendez-vous à la journée du samedi associée à un accroissement du nombre de rendez-vous disponibles dans la zone des huit à dix jours calendaires suivant la demande client permettrait d'améliorer l'efficacité du système e-RDV existant. En outre, une réduction des cinq jours alloués à Orange pour produire un accès en construction aurait un impact immédiat sur le délai global de livraison des constructions de ligne.

Enfin, lors de l'étape de la livraison de la commande : il n'existe pas de délai contractuel maximal opposable à Orange pour la remontée du compte-rendu d'activation des commandes de construction de ligne. C'est pourquoi, nous demandons à ce qu'un délai de 48H00 maximum soit instauré en la matière, avec pénalités associées en cas de dépassement de celui-ci.

La qualité de la restitution des actions menées par les techniciens d'Orange en matière de SAV doit également être améliorée dans les situations suivantes :

- En matière de signalisation en général : nous demandons l'instauration d'un compte rendu d'intervention émis à l'attention de l'opérateur une fois l'intervention SAV réalisée. Il devra contenir à la fois l'information de localisation du défaut réparé, la nature de l'action opérée avec date et heure d'intervention, ainsi que les valeurs de synchronisation constatées pré et post intervention (débit et atténuation) et celles du gabarit de la ligne en cas de clôture STT,
- Dans les situations de pré localisations erronées : nous demandons à pouvoir connaître l'endroit exact de la ligne où se situe le défaut constaté,
- Dans le cas particulier des signalisations traitées au-delà du délai contractuel de deux jours ouvrés : aucune communication pro active d'Orange tendant à expliquer les actions entreprises conduisant à cette situation n'est actuellement constatée. Nous demandons à être informés de l'état d'avancement des travaux en cours, de leur nature précise et à disposer d'une date prévisionnelle de résolution.

Ces éléments devront être disponibles via l'outil de gestion de suivi des incidents « Ipsite » ou au sein d'un compte rendu intermédiaire d'intervention généré automatiquement.

Par ailleurs, nous souhaiterions que la procédure de traitement des défauts francs évolue. Actuellement, Orange conditionne la recevabilité de la demande d'expertise d'un opérateur à la dépose préalable de deux signalisations. Nous estimons ce prérequis obsolète et excessif. Une seule signalisation nous paraît largement suffisante, les opérateurs ayant acquis une maturité certaine dans la maîtrise du diagnostic de ligne. Les parties en retireraient un bénéfice majeur, à la fois en termes de volumes et de délais d'intervention.

De plus, nous estimons qu'une asymétrie perdure en matière de pénalité afférente aux signalisations : un dérangement imputable à Orange ne lui est jamais facturé. Il est donc souhaitable que deviennent éligibles à pénalités en faveur des opérateurs, les signalisations clôturées RET en niveau 1. Le client final ayant subi une coupure de service sur la boucle locale de responsabilité Orange, il est donc légitime que son opérateur soit dûment indemnisé en retour.

Nous nous interrogeons enfin, sur le bien-fondé d'une prestation de diagnostic restant hors du parcours régulé, lequel constitue la norme en matière de SAV.

IV.a.3. Permettre l'émergence de services de medias audiovisuels dans la zone non-dégroupée

Question 5 : les contributeurs sont invités à commenter les deux scenarii envisagés pour l'émergence de services de medias audiovisuels dans la zone non dégroupée et à comparer de leur point de vue ces scenarii en fonction de leur faisabilité, de leur coût, de la rapidité de leur mise en œuvre et de leur impact.

Comme précisé dans sa réponse à la consultation publique sur le dégroupage, SFR estime que les offres de TV sur ADSL et les offre de TV sur satellite ne sont pas substituables tant du point de vue de l'offre que de la demande.

Du point de vue de la demande, le parcours client est sensiblement plus long, complexe et plus coûteux pour les offres par satellite. Du point de vue de l'offre, la structure de coût sensiblement plus élevée du satellite réduit d'autant l'espace économique du fournisseur d'accès.

Concernant les 2 scénarii décrits par l'Autorité, SFR considère en première approche qu'il s'agit là effectivement des deux possibilités les plus pertinentes permettant d'envisager le développement et l'émergence des services TV dans les zones non dégroupées.

SFR conçoit tout-à-fait qu'une offre de gros de bitstream enrichi de la part d'Orange puisse poser des problèmes de ventilation des coûts en raison d'une base adressable restreinte, compte tenu des cas d'exclusions dont notamment les NRA cuivres ou les zones d'interventions publiques signalées expressément par les collectivités. Par ailleurs, ces offres nécessiteront des coûts d'adaptation pour les opérateurs alternatifs pour qu'ils soient en mesure de les utiliser. Enfin elles ne répliqueront que partiellement les services linéaires et non linéaires (VaD, TVR) introduisant de fait un biais entre les zones dégroupées et non dégroupées. Si les risques présentés par l'Arcep s'avéraient effectifs lors de la mise en œuvre de ses offres, SFR ne serait pas à même de les utiliser.

Concernant la possibilité de faire émerger des offres de TV non linéaire en zone non dégroupée, SFR considère que la meilleure solution consiste en effet à proposer une offre de bitstream dotée d'une tarification adaptée à une forte croissance des débits consommés. Le scénario 2 a donc la préférence de SFR. Il a l'avantage de pouvoir être déployé plus rapidement que le premier scénario, il permettrait par ailleurs à SFR de proposer une offre enrichie à ses clients en ZND et donc, de proposer une alternative plus crédible à l'offre d'Orange. On peut aisément anticiper que cette offre se fasse sur la base des flux bitstream Ethernet, ce qui nécessitera une migration des clients ATM.

Dans ces conditions, et pour être attractif, ce scénario doit s'accompagner d'une baisse substantielle du tarif de la collecte compte tenu de la forte consommation en débit imposée par la consommation de services non linéaires. En outre, SFR constate que, malgré les demandes raisonnables faites à Orange, Orange a refusé la tarification spécifique des FAS de migration pour les cas d'acquisition inter-opérateurs (alors qu'elle est effective pour les cas de migration intra-opérateur), introduisant ainsi une discrimination tarifaire ayant pour effet de limiter les migrations inter-opérateurs.

Toutefois, même si l'appétence des clients semble être forte pour les offres de TV non linéaires, le second scénario ne donnera pas de solution intégrée et substituable pour les flux de TV linéaire. Il restera donc à compléter l'offre en zone non dégroupée, soit par le satellite, soit par la TNT. « ... »

SFR identifie donc un risque très fort de préemption des parts de marché lors de chaque ouverture de NRA TV par Orange, les opérateurs alternatifs ne pouvant répliquer (en cas de dégroupage économiquement non pertinent) qu'au travers d'offres plus complexes, moins lisibles et moins disantes.

Pour conclure, si le scénario 1 présentait un intérêt par le passé, il arrive aujourd'hui trop tard et perd ainsi son attrait. Le parc de clients option 3 est, en effet, en baisse constante. SFR soutient la proposition du scénario 2 et insiste sur l'urgence de sa mise en place dans les conditions évoquées plus haut.

Question 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.

En préambule, SFR tient à insister sur le fait que la seule solution pour une forte incitation au dégroupage se traduit par un aménagement des conditions de fourniture des LFO et une adaptation des FAS de dégroupage comme indiqué préalablement.

SFR considère qu'il y a lieu de surveiller attentivement les processus de mise en œuvre de la TV/ADSL par Orange en zone non dégroupée. Autoriser la mise en œuvre de services TV par Orange, dès que les caractéristiques de dégroupabilité sont réunies, à savoir que la LFO est désaturée, a des effets négatifs sur le jeu concurrentiel et porte atteinte aux intérêts des consommateurs. SFR réitère sa demande telle que précisée dans la dernière consultation sur le dégroupage, à savoir que la dégroupabilité doit être effectivement constatée par l'arrivée d'un opérateur tiers et que le processus opérationnel ne doit pas autoriser un acteur à ouvrir en avance de phase par rapport à un autre, préemptant alors les parts de marché pour des raisons de calendrier. Ce décalage temporel peut être de plusieurs mois pendant lesquels

Orange sera le seul à proposer ses services sur le marché de détail, il a un effet néfaste sur la concurrence. Une fois le déséquilibre réalisé, il sera alors très difficile pour l'opérateur impacté d'inverser la tendance, anéantissant alors les investissements consentis pour le dégroupage du NRA concerné.

En effet, les clients situés en Zone Non Dégroupée sont en attente d'une offre « triple-play » classique. SFR constate d'ailleurs un surcroît d'attrition ou «Churn » de sa base de clients en zone non dégroupée dès que le NRA auquel ils sont rattachés est ouvert au dégroupage par l'opérateur historique Orange ou dégroupée par un autre opérateur alternatif. Cela illustre le fait que l'attractivité d'une offre triple play classique est telle que les clients sont disposés à changer d'opérateur avec toutes les contraintes pratiques que cela suppose, plutôt que d'attendre que leur opérateur dégroupé également ce NRA.

De manière générale, la conquête de nouveaux clients en ZND s'avère difficile étant donné que la pression concurrentielle des opérateurs tiers y est beaucoup plus faible. Ceci est confirmé par les parts de marché très différentes des différents opérateurs selon la zone étudiée. En ZND, Orange jouit d'une position dominante que les opérateurs tiers n'ont pas les moyens de lui contester, tandis qu'ils constituent une alternative crédible en Zone dégroupée, notamment parce qu'ils peuvent proposer une offre triple play performante.

C'est la raison pour laquelle il est indispensable de mettre en œuvre des mesures permettant de corriger les dysfonctionnements rencontrés en ZND qui pénalisent les consommateurs :

- Possibilité de fournir une offre de services audiovisuels non linéaires sur ADSL en Zone Non Dégroupée afin de permettre aux opérateurs alternatifs de conquérir une base de clientèle et de maintenir une incitation au dégroupage ;
- Mettre en place une règle interdisant à Orange d'ouvrir des services de médias audiovisuels linéaires en ADSL sur les NRA non dégroupés tant qu'au moins un opérateur alternatif n'a pas démarré le dégroupage effectif du NRA.

« ... »

IV.a.4. Inscrire l'accès à la sous-boucle locale dans une perspective de montée vers le très haut débit

IV.a.4.i. Utiliser de façon efficace le GC NRA-SR pour une montée vers le très haut débit

Question 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.

Le diamètre de câbles à fibres optiques nécessaire et suffisant techniquement pour accueillir 6 fibres optiques est de 3,9 mm en conduite souterraine.

Les câbles aériens nécessitent actuellement un diamètre plus important, proche de 10 mm, pour le même nombre de fibres.

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

SFR partage l'analyse de l'Autorité en ce qu'elle vise à anticiper les besoins futurs de déploiement(s) optique(s) au-delà des stricts besoins de la montée en débit.

Au niveau du lien NRA – SR, il apparait effectivement que 6 paires de fibres optiques ne seront pas suffisantes à terme pour répondre aux besoins des réseaux FTTH (boucle locale optique mutualisée) et/ou FTTO (boucle locale optique dédiée) qui seront ultérieurement amenés à occuper le même tronçon.

Ainsi, s'agissant de territoires situés en dehors des zones très denses, SFR estime qu'il conviendrait in fine de respecter les mêmes règles d'ingénierie que celles appliquées entre les NRO et PM déployés en zones moins denses. SFR préconise donc un dimensionnement horizontal de 24 fibres optiques pour une zone arrière inférieure ou égale à 500 lignes.

Comme le suggère l'ARCEP, le tirage anticipé de fibres surnuméraires, au-delà de 6 paires, est une perspective intéressante, à condition :

- de conserver le bénéfice du principe de gratuité figurant à l'offre GC NRA-SR, dans l'attente du déploiement effectif des réseaux FTTH et/ou FTTO au-delà du NRA MED considéré ;
- et d'étudier de façon plus approfondie l'articulation entre les déploiements ainsi que la distinction des responsabilités de l'opérateur aménageur du projet de montée en débit d'une part, de celles d'un futur opérateur d'immeuble FTTH (ou de zone) ou d'un opérateur établissant un raccordement optique dédié à une clientèle d'affaire d'autre part.

Question 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.

A ce stade, SFR ne dispose pas encore d'une expérience suffisante du déploiement de fibres optiques sur appuis aériens.

S'agissant de l'accès aux infrastructures aériennes de l'opérateur historique, il convient de rappeler que l'offre en vigueur est à ce jour de nature expérimentale et de périmètre limité.

Néanmoins, rejoignant l'ARCEP dans son analyse, SFR est favorable au principe consistant à accroître les possibilités et les facilités d'utilisation des appuis aériens sur tous les tronçons, y compris de desserte.

De manière générale, et au-delà de la question précitée, SFR souhaite développer et industrialiser le déploiement de réseaux optiques sur appuis aériens, quels que soient le territoire, l'ingénierie (déploiement GPON ou point à point) et la cible à raccorder (clientèle résidentielle, entreprise ou site radio).

A cet effet il conviendrait, avec l'aide de l'ARCEP, de mettre en place des outils contractuels facilitant l'occupation et l'aménagement de ce type d'infrastructure tenant compte des contraintes opérationnelles propres aux déploiements et raccordements de réseaux optiques, y compris concernant d'autres ouvrages aériens appartenant à des collectivités et/ou exploitées par d'autres entités, comme ERDF par exemple.

IV.a.4.ii. Permettre l'extension des règles du NRA-MeD aux autres modes d'accès à la sous-boucle locale de cuivre

Question 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 NRA-ZO dans le cadre réglementaire des NRA-MeD.

Les premiers réaménagements de la boucle locale sont intervenus dans le cadre des plans NRA-HD qui ont concerné un millier de sites avec un fort impact négatif pour les opérateurs alternatifs puis s'est étendu avec les sites NRA ZO qui à ce jour concerne près de 2000 NRA ZO avec une situation concurrentielle très défavorable pour les opérateurs alternatifs.

SFR réclame depuis longtemps la mise en œuvre d'une offre spécifique aux NRA-ZO analogue à l'offre PRM existante depuis 2011 pour le NRA-MED. SFR considère à cet effet qu'une offre de réaménagement de la sous boucle qui permette à tous les opérateurs alternatifs d'agir dans des conditions équivalentes à celle dont bénéficie la branche FAI d'Orange lorsqu'Orange a déployé le NRA-ZO, et puisse prévoir de manière non discriminatoire le basculement de tous les abonnés de la zone concernée par la nouvelle architecture est, à minima, indispensable.

La résorption de ces zones d'ombre requière un réaménagement de la boucle locale et les conditions dans lesquelles celui-ci intervient sont de nature à constituer un enjeu majeur de concurrence, comme ont pu le montrer certaines expériences étrangères. Le plan de réaménagement de KPN aux Pays-Bas a ainsi amené Orange à quitter purement et simplement ce marché tant les conditions choisies par l'opérateur historique néerlandais augmentaient artificiellement les coûts des nouveaux entrants,

L'Arcep fait état d'un stock restant de 2000 NRA ZO dont près de 60% sont collectés en cuivre, indépendamment des sites déjà réalisés pour lesquels la situation concurrentielle est déjà très largement en faveur de l'opérateur historique, il semble urgent de traiter ce reliquat par des mesures adéquates, d'autant plus que la mise en œuvre d'une collecte fibre via un process type NRA MED permettra à Orange de proposer des offres de télévision. SFR souhaite absolument éviter un principe de double peine, la mise en œuvre des NRA-ZO ayant très largement contribué à amoindrir la base clients des opérateurs alternatifs, il ne faudrait pas qu'un processus de montée en débit insuffisamment coordonné nous fasse perdre le restant de nos client du fait de l'ouverture d'une offre triple play par Orange. Il y a donc lieu dans ces conditions de déterminer la mise en œuvre d'un processus de compensation supérieure à ce qui est mis en œuvre dans le cadre de l'offre PRM. Par exemple cette compensation financière pourrait avoir deux composantes :

- une première composante financière liée aux coûts échoués au NRA-Originé (les 30 €/ligne du processus NRA MED) ;
- une seconde liée à l'arrivée antérieure d'Orange FAI dans la grande majorité des cas des cas qui a eu l'effet de descendre très fortement les parts de marché des opérateurs alternatifs. SFR estime qu'il est nécessaire de prévoir un système supplémentaire de compensation (vs l'offre PRM) liées au fait qu'Orange bénéficie d'une avance étant déjà présent sur les NRA-ZO, dans ces conditions cela revient à compenser l'absence de rentabilité pour certains opérateurs dans cette opérations de réaménagement de la boucle locale, qui n'aurait pas été constaté si l'opération NRA-ZO avait été directement compensé lors de sa création.

IV.a.5. Clarifier la régulation du *bitstream* cuivre symétrique « spécifique entreprises »

Question 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.

Il est essentiel de conserver les obligations imposées à Orange concernant son offre de *bitstream* cuivre symétrique pour le prochain cycle d'Analyse des Marchés (cf. Question 2). Orange est le seul acteur à disposer d'une couverture nationale en SDSL.

« ... »

IV.b. Stimuler le déploiement du très haut débit en sécurisant les investissements privés et publics

IV.b.1. Faciliter le déploiement des réseaux en fibre optique

Question 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.

SFR partage cette analyse et sa conclusion, notamment en ce qu'elle conduit à intégrer dans la définition du périmètre de l'accès au génie civil d'Orange la finalité de déploiement de l'opérateur, c'est-à-dire le déploiement de boucle(s) locale(s) filaires en fibres optiques.

En effet, comme le souligne justement l'ARCEP, le périmètre actuel de l'accès aux infrastructures de génie civil appartenant à l'opérateur historique est étroitement lié à l'empreinte de sa boucle locale de cuivre.

Comme SFR l'a déjà exposé, notamment à l'occasion de réunions multilatérales animées par l'Autorité portant sur l'évolution de l'offre d'accès au génie civil d'Orange, et conformément à la définition de boucle locale figurant à l'article L 32 – 3° ter¹ du Code des Postes et Communications Electroniques, la notion de boucle locale filaire ne doit en aucun cas être circonscrite au périmètre de la zone d'influence d'un NRA.

Tenant compte du positionnement des NRO, potentiellement indépendant de la situation des sites NRA d'Orange ; de même que le positionnement des PM est différent de celui des sous-répartiteurs ; et par ailleurs de la possibilité pour un seul site NRO de desservir un territoire supra communal, voire recouvrant plusieurs communes, il s'avère par conséquent essentiel de ne pas entraver artificiellement l'accès aux infrastructures souterraines (fourreaux) et aériennes (appuis et poteaux) de l'opérateur historique, puisque le déploiement d'une boucle locale de nouvelle génération implique une architecture différente et par nature indépendante du réseau cuivre existant.

De surcroît, la frontière entre l'offre d'accès au GC et celle de l'offre de collecte (inter NRA) est trop fortement dépendante de l'architecture du réseau cuivre d'Orange.

Il convient donc, là encore, de tenir compte de la possibilité pour un opérateur alternatif d'installer un NRO dans un local totalement distinct et éloigné du (ou des) site(s) NRA d'Orange, de manière à assouplir et élargir les modalités de collecte des sites NRO et de distribution optique en aval des sites NRO.

Question 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.

¹ Cet article dispose que « On entend par boucle locale l'installation qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente d'un réseau de communications électroniques fixe ouvert au public. »

A l'heure actuelle, Orange définit contractuellement la zone de commande relative à l'accès à son génie civil dans la limite d'un périmètre géographique communal, ou d'arrondissement municipal pour les communes soumises aux dispositions des articles L 2511-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales.

A l'instar du besoin d'élargissement du périmètre de l'obligation d'accès au génie civil d'Orange, et en cohérence avec l'analyse de l'ARCEP préalable à la question n°12 précitée, SFR considère que le périmètre de commande doit également être assoupli.

En premier lieu, SFR constate que même dans le cas de l'architecture de la boucle locale en cuivre, l'opérateur historique n'a pas systématiquement prévu de desservir une commune depuis un site NRA situé à l'intérieur du territoire de cette dernière.

A titre d'illustration, la commune de Palaiseau est couverte par quatre (4) sites NRA, mais aucun d'entre eux ne se trouve localisé à Palaiseau.

En second lieu, comme l'a mentionné l'ARCEP, la zone d'influence d'un site NRO peut correspondre à un territoire englobant plusieurs zones arrière de sites NRA.

En particulier, le raccordement de site(s) de client d'affaire peut nécessiter de tirer des câbles dans des fourreaux selon un cheminement traversant successivement plusieurs communes.

Une zone de commande limitée à l'emprise communale oblige donc à morceler les commandes et à multiplier inutilement les dossiers, ce qui va à l'encontre de la logique d'efficacité et de simplicité recherchée dans le but de faciliter et d'accélérer le développement des réseaux très haut débit sur fibre optique.

L'ARCEP nous invite par ailleurs à présenter les freins attachés au processus de commande et d'accès au GC d'Orange.

Conformément aux observations et réserves déjà indiquées par SFR à Orange à l'occasion de l'étude de son offre GC BLO², les principaux freins au déploiement de nouvelles boules locales optiques sont les suivants :

- absence de mise à jour par Orange des plans itinéraires du GC (dénommés PIT) au bénéfice de l'opérateur client de l'offre, dont les PIT peuvent être obsolètes sans même qu'il en soit averti ;
- des délais d'instruction trop importants, en particulier concernant la prestation GC RCA³ pour laquelle nous déplorons un allongement des délais d'instruction pour les commandes de raccordement complexe de clients d'affaires ;

² Nouvelle offre de référence dont la version 2 Bis du projet a été publiée par Orange le 26 avril 2013

³ Raccordement de Clients d'Affaires

- absence d'engagement contractuel d'Orange sur un délai de traitement des signalisations de conduites endommagées ;
- un processus incomplet de réparation des fourreaux à la charge d'Orange et dépourvu de toute visibilité pour l'opérateur client (aucune garantie d'intervention, pas de prise en charge des conduites unitaires) ;
- des lourdeurs administratives inhérentes à l'importance et la complexité des informations réclamées par Orange, notamment au niveau des relevés de chambres traversées et des éléments constitutifs des dossiers de fin de travaux ;
- concernant la coordination c'est-à-dire la détection des infrastructures impactées par des travaux, Orange transmet des informations incomplètes ne permettant pas de repérer précisément et efficacement les liaisons concernées ;
- un manque de fiabilité du système informatique de commande proposé (Frontal Commande Intégré) et l'absence de véritable solution d'horodatage permettant de vérifier la réception des commandes et des documents remis à Orange ;
- de fortes et multiples pénalités de retard applicables à l'opérateur client, tandis qu'Orange ne prévoit aucune pénalité à son encontre en cas de non-respect des délais ;
- le cumul excessif de différents frais d'accès au service⁴ (FAS).

Question 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.

A l'instar des sites WIFI et WIMAX, devenus éligibles à la prestation de raccordement d'éléments de réseau distants (ou REDR) dans la dernière version de l'offre GC BLO présentée par Orange, SFR estime pertinent de supprimer l'exclusion contractuelle des équipements de vidéo protection ou surveillance sur la voie publique, dans le cadre de la prestation GC RCA.

En effet, de plus en plus de collectivités font des appels d'offre relatifs au raccordement de ce type de sites techniques, or rien ne justifie d'interdire à un opérateur alternatif de se positionner sur ce type de marché en proposant une solution de déploiement de BLOD.

⁴ Cf. annexe C1 « Prix » de l'offre GC BLO (version 2 Bis d'avril 2013) : FAS de 20 euros par chambre traversée auxquels s'additionnent 6,13 euros par accès (dépendant de la taille du PM) dès la première commande d'accès aux installations en aval PM

IV.b.2. Ancrer les prestations connexes du dégroupage aux marchés de la fibre et sécuriser les investissements réalisés par les opérateurs tiers

Question 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.

La principale amélioration de l'offre d'hébergement au NRO identifiée par SFR à ce stade consiste à élargir le panel d'équipements actifs pouvant être hébergés dans le local mis à disposition par Orange.

L'installation d'un simple équipement OLT ne pouvant suffire à délivrer l'ensemble des services de l'opérateur à ses clients finals, tout particulièrement les clients entreprises, il s'avère indispensable de pouvoir installer des routeurs en complément pour les besoins de la clientèle professionnelle.

« ... »

Question 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.

SFR a exprimé ses commentaires sur les récentes évolutions de l'offre LFO et sur les évolutions souhaitables lors de la consultation de mai dernier. Ceux-ci sont inchangés et sont majoritairement repris ci-après. Ils valident également, dans certains quelques pistes évoquées par l'Autorité.

La LFO constitue un poste majeur du dégroupage et sans évolution des conditions technico économiques qui la régissent, elle peut désormais constituer un frein à la poursuite de cette prestation.

SFR propose d'apporter plusieurs remèdes à l'offre de LFO, tant opérationnels que tarifaire.

1. Les points opérationnels ou contractuels suivants doivent être adaptés afin d'optimiser les ressources et de fluidifier les processus de livraison:

- L'offre LFO doit permettre de collecter l'intégralité des flux FTTH, FTTO, DSL ainsi que ceux collectés depuis les éléments de réseau et ne plus être associée au seul dégroupage ; à ce titre l'offre LFO doit pouvoir raccorder un NRO à un point de présence de SFR au même titre qu'un NRA, le NRO pouvant être soit colocalisé au NRA soit distant ;
- l'offre d'hébergement au NRA/NRO doit concerner les équipements actifs permettant de traiter ces trafics ;
- les liens de bouclage pour la sécurisation des flux doivent être inclus dans l'offre ;
- les délais d'études devraient être raccourcis et le quota d'études d'Orange déplafonné, en raison des taux de chute observé pour absence de faisabilité économique à la fin de la phase d'étude incluant notamment les coûts de l'hébergement, les contraintes opérationnelles imposées par l'opérateur historique dans la mise à disposition de cette prestation « LFO » limite le volume mensuel de NRA « dégroupable » et perpétue ainsi la puissance de marché de l'opérateur historique sur les zones peu denses ;
- les études de raccordement pour les « NRA Autres » sont intégrées dans les quotas de manière anormale dans la mesure où les opérateurs subissent ce programme de réaménagement du réseau d'Orange, par ailleurs les délais de déploiement avant migration autorisés par Orange sont beaucoup trop courts (8 semaines) ;
- lorsqu'un NRO/NRA n'est pas encore dégroupé, l'opérateur historique ne devrait avoir accès aux ressources de desserte du réseau public en aval de ce NRO/NRA qu'après la purge du délai d'étude prévu dans l'offre LFO ;
- en cas d'insertion de NRA sur un lien historique bi fibre partagé avec un autre opérateur, Orange refuse l'insertion de NRA en bi fibre et impose aux opérateurs de migrer en mono fibre, ce qui est la plupart du temps irréalisable, soit techniquement, soit économiquement et rend impossible le dégroupage d'une cinquantaine de NRA d'insertion ;
- les documents contractuels en vigueur ne permettent pas, selon Orange, la décorrélation de la résiliation de l'option GTR de la LFO elle-même, cette impossibilité dégrade de fait l'optimisation de cette prestation.

2. Plusieurs adaptations tarifaires doivent être apportées afin de tenir compte de la taille de plus en plus petite des NRA à dégroupier et du volume global de LFO commandés par un opérateur

Comme le souligne à juste titre l'Autorité, la visibilité tarifaire est indispensable pour ce type de prestation. « ... »

Concernant le déploiement des boucles locales optiques d'initiative publique, il nous semble d'un point de vue concurrentiel indispensable que la collectivité délégante puisse acquérir à

des tarifs raisonnables cette collecte afin de la revendre aux opérateurs usagers de la desserte publique afin de garantir à ces derniers :

- une unicité du pilotage contractuel ;
- une concomitance des mises à disposition (de la desserte mutualisée et de la collecte) ;
- une garantie sur la disponibilité de cette collecte.

Dans ce cadre, cette collecte doit être évidemment possible pour tout type de flux.

Un dispositif identique peut être mis en œuvre pour l'hébergement si on ne souhaite pas que le patrimoine NRA d'Orange soit dupliqué sur fonds public.

Question 17 : les contributeurs sont invités à s'exprimer sur l'éventualité d'une analyse de marché spécifique au segment de la collecte.

Dans le cas particulier où la desserte de boucle locale optique est financée sur fonds publics, il semble nécessaire de prendre des mesures de régulation ex ante (cf. réponse à la question 16.)

IV.b.3. Faciliter le déploiement de nouvelles infrastructures de BLOD concurrentes

Question 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.

Conformément à ce qui a été précédemment indiqué en réponse à la question n° 13, de nombreuses améliorations à l'offre GC BLO sont d'ores et déjà identifiées et demandées par SFR.

En particulier, SFR réitère la nécessité de compléter l'offre GC BLO afin qu'Orange intègre un processus complet et efficace de réparation des conduites cassées à ses frais (y compris les

conduites unitaires), associé d'un véritable engagement de délai encadrant l'instruction des signalisations émises par l'opérateur, et ce afin de garantir une visibilité aux équipes opérationnelles, qui sont amenées à détecter les dommages sur le terrain une fois le déploiement engagé et n'ont pour l'instant aucune visibilité sur la faisabilité et le temps nécessaire à Orange pour remettre en état ses infrastructures.

Il convient de préciser que ce besoin porte à la fois sur les déploiements de type RCA, FttX et REDR.

Question 19 : Les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires concernant le déploiement de nouvelles infrastructures de BLOD concurrentes.

SFR partage l'analyse de l'ARCEP visant à accroître les capacités d'extension de la couverture des réseaux BLOD. A ce stade, SFR n'a pas d'autre commentaire à formuler sur ce sujet.

IV.b.4. Faciliter l'anticipation de la migration du réseau de cuivre vers le réseau de fibre optique

IV.b.4.i. Garantir des délais de prévenance

Question 20 : les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires sur les délais de prévenance associés à la fermeture d'un NRA.

« ... »

L'expérimentation d'extinction du cuivre à Palaiseau proposée par Orange sous l'impulsion des pouvoirs publics revêt donc à ce titre une importance capitale pour SFR dans la mesure où cette initiative lui permettra d'anticiper les problématiques liées à l'extinction de la boucle locale cuivre qui aura une incidence notable sur ses investissements et son modèle d'activité.

Ceci étant précisé, le succès de cette expérimentation – et du processus de migration vers la fibre de manière générale - suppose un strict respect du cadre réglementaire en vigueur et, plus particulièrement, des délais de prévenance prévus par la recommandation en date du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

Le respect de ces délais est impératif pour permettre aux acteurs concernés d'assurer une migration appropriée des offres cuivre vers les offres fibre fournies à leurs clients (adaptation des systèmes de commande, élaboration des offres de substitution, information, accompagnement, renégociation des contrats avec les clients et migration vers les nouvelles offres).

Ces exigences sont d'autant plus fortes pour les clients non résidentiels.

SFR tient à souligner le rôle fondamental attendu de la part de l'ARCEP pour accompagner la migration des réseaux en cuivre aux réseaux en fibre optique et veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par Orange permettent l'exercice d'une concurrence effective et loyale entre opérateurs.

SFR considère que cette mission d'accompagnement et de surveillance devrait s'exercer y compris lorsque la migration s'exerce en application d'un accord commercial afin de s'assurer qu'elle se déroule en respectant un cadre juridique approprié (contrat d'expérimentation, offres effectives de substitution en particulier pour les clients non résidentiels, calendrier suffisant pour permettre une migration appropriée des clients). Elle doit s'accompagner d'une prise de position claire et écrite de la part de l'ARCEP indispensable pour minimiser les conséquences, notamment sur le plan financier, susceptibles de découler de la résiliation de contrats reposant sur des services pour lesquelles aucune offre alternative au cuivre ne pourrait être proposée ou en cas de la modification substantielle de certains services.

IV.b.4.ii. Assurer la visibilité sur le déploiement des réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné

Question 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.

Conformément à sa demande, SFR se félicite de l'évolution apportée récemment par Orange dans son offre d'accès aux lignes FTTH en dehors des zones très denses⁵ permettant de prendre connaissance des informations relatives aux futurs NRO (notamment la liste des

⁵ Cf. les Conditions Spécifiques version 1r2 publiées par Orange en juin 2013

NRA dans lesquels sont installés des NRO) six mois avant la mise à disposition par Orange du premier PM sur chaque zone de cofinancement.

A ce stade, SFR n'a pas d'autre commentaire ou suggestion concernant la visibilité des réseaux mutualisés.

IV.b.5. Accompagner la montée en puissance des offres spécifiques aux entreprises

Question 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.

SFR s'est exprimé sur ce sujet lors de sa réponse à la consultation de l'Autorité sur les services de capacités et services aux entreprises. La migration technologique vers l'Ethernet est l'un des enjeux de ce nouveau cycle. Le message que nous entendons délivrer est inchangé. La rupture technologique qui se traduira par une migration de service vers l'Ethernet ne doit pas être subie et doit constituer une avancée en termes de performances tout en présentant un avantage tarifaire.

Ces avancées sont d'autant plus importantes que la période de migration que nous vivons actuellement avec la cohabitation de deux réseaux – le maintien d'un réseau ATM très capillaire et un réseau Ethernet en cours de déploiement – représente un coût important. Néanmoins, elles ne pourront pas compenser le coût complet de la cohabitation des deux technologies jusqu'à la fermeture technique du réseau ATM. Il appartient donc à l'Autorité de minimiser la durée de cette période et d'inciter Orange à faciliter la migration des accès.

La minimisation de cette période implique que la couverture Ethernet du réseau d'Orange soit au moins équivalente à celle de l'ATM. Cette dimension est importante, particulièrement pour les entreprises multi-sites qui peuvent avoir des installations à la fois en zone ATM et en zone Ethernet. Aussi, des objectifs de couverture pourraient être assignés à l'opérateur historique.

Financièrement, un mécanisme devra inciter à la réalisation de la migration pour plusieurs raisons. Il s'agit d'un projet d'une grande complexité nécessitant la mise en place de process particuliers avec des interventions sur site client et le remplacement des équipements terminaux tout en minimisant la coupure de service. Parmi les incitations qui pourraient être retenues, on peut noter : l'absence des frais d'accès au service Ethernet, la reprise de l'ancienneté du lien d'accès, la migration vers un service immédiatement supérieur dans la

gamme si un service strictement équivalent n'existe pas en Ethernet, absence de tout frais de modification (VC de collecte, downgrade de VC de collecte, modification d'interface, modification de VLAN). Par ailleurs, SFR demande la mise en place d'un principe d'émulation tarifaire qui couvrirait la période de transition vers l'Ethernet.

Sur le plan opérationnel, il devrait être possible de réaliser des opérations de migration en Heures Non Ouvrées (HNO).

La planification devra tenir compte des impacts relatifs aux adaptations SI.

Enfin, les offres de gros en Ethernet devront, au moment de la migration, être aussi complètes que les offres ATM, ainsi les offres complémentaires telles que la Mise en Service Hot Line et le pilotage renforcé (« Expedite »), par exemple, devront être disponibles et, de préférence, être intégrées dans les Conditions Spécifiques comme une option et non constituer une offre contractuelle séparée.

IV.b.5.i. Adapter les offres sur cuivre

Question 23 : Les contributeurs sont invités à formuler leurs éventuels commentaires quant à la perspective de la fermeture technique des LPT structurées.

SFR est d'ores et déjà engagé dans le programme de fermeture des LPT structurées (de 64 à 1920 kbit/s). Un cycle de réunions opérationnelles bilatérales a été mis en place avec Orange.

« ... »

Question 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).

La fermeture des LPT structurées avec l'incitation à migrer vers des LPT 2 Mbit/s implique nécessairement la pérennité de ces dernières. Il n'est effectivement pas envisageable de faire subir aux clients une nouvelle migration dans un avenir proche, chaque changement de technologie imposé au client final faisant peser le risque de perdre celui-ci. De plus, une migration de parc est un projet à part entière qui sollicite de nombreuses ressources. Il doit

représenter un gain certain en termes de nouveau service et en termes financiers. Il n'est donc pas envisageable d'engager une migration vers un service appelé à fermer à moyen terme. Dans le cas contraire, les conditions d'accompagnement de la migration doivent être incitatives et élargies à d'autres technologies.

« ... »

Dans tous les cas, un préavis inférieur à 3 ans pour une fermeture technique n'est pas envisageable.

En termes d'informations préalables, Orange doit présenter un processus de migration avec l'annonce de la fermeture, au-delà des seules informations de calendrier. La migration opérationnelle doit nécessiter une intervention minimum sur le site du client final et sa réalisation en HNO doit être proposée en option.

Question 25 : L'Autorité invite les contributeurs à se prononcer sur un éventuel allègement des obligations tarifaires sur les liaisons d'aboutement.

SFR ne se positionne pas sur cette prestation car privilégie la colocalisation.

IV.b.5.ii. Adapter les offres sur fibre optique

Question 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.

« ... »

Question 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).

« ... »

S'agissant de la gestion de la fin de vie des LPT THD, il convient au préalable de s'assurer de la faisabilité de leur migration vers une prestation équivalente, pérenne et à un tarif attractif. Une fois ces conditions posées et partagées avec les opérateurs, une fermeture technique avec un préavis de trois ans est envisageable.

IV.b.6. Fluidifier le marché de détail des offres spécifiques entreprises en levant les freins à la migration

Question 28 : Les contributeurs sont invités à formuler d'éventuelles observations concernant l'analyse proposée des problématiques relatives à la fluidité du marché.

Le marché Entreprises fixe est aujourd'hui largement dominé par l'opérateur historique qui détient une part de marché comprise entre 70 et 90%.

La prépondérance des parts de marché de l'opérateur historique et l'écart qui se creuse avec la situation concurrentielle des marchés résidentiels reflète l'existence de profonds dysfonctionnements qu'il est urgent d'adresser.

SFR partage les inquiétudes de l'Autorité, les problématiques de migration constituent en effet le principal blocage rencontré par les opérateurs alternatifs sur le marché entreprises.

Ces problèmes sont particulièrement importants dans les petites et moyennes entreprises qui disposent de moins de moyen pour faire jouer la concurrence (notamment via l'organisation d'appels d'offres).

L'absence de fluidité du marché se reflète de deux manières :

- des problématiques sur les marchés de gros sur lesquelles l'Arcep doit agir en régulation ex ante ;
- des problématiques sur le marché de détail qui résultent de la position dominante de l'opérateur historique.

Il serait dès lors inéquitable et injustifié d'imposer aux opérateurs alternatifs tels que SFR d'être soumis à une « régulation symétrique » sur le marché de détail des services aux entreprises alors que le marché est profondément déséquilibré du point de vue concurrentiel.

Sur un plan plus opérationnel, les deux sujets traités ces dernières années en Multilatérale Services de Capacités et Services aux Entreprises et relatifs à la qualité de service et à la

cession de ligne active sont de nature à favoriser la fluidité du marché. D'autres pistes évoquées ci-après restent à mettre en place.

S'agissant de la qualité de service, si des améliorations ont été observées, les efforts doivent être poursuivis pour pérenniser les gains et atteindre des niveaux plus ambitieux. Concernant la cession de ligne dont l'objectif est de contourner les contraintes liées à la saturation du réseau cuivre, l'expérimentation qui démarre en septembre est prometteuse. Il sera essentiel d'en tirer des enseignements au plus tôt afin d'enchaîner sur une prestation catalogue dès la fin de l'expérimentation.

D'autres points pourraient être de nature à fluidifier le marché et relèvent de problématiques marketing, techniques et opérationnelles.

En premier lieu, les préavis relatifs à des évolutions impactantes des offres de gros d'Orange doivent être allongés de manière à permettre aux opérateurs alternatifs de développer leurs offres dans des délais conformes aux standards rencontrés dans cette industrie.

Ce point, évoqué en multilatérale Services de capacité et services entreprises, est particulièrement important, l'objectif étant de permettre aux opérateurs alternatifs de bénéficier d'une visibilité suffisante.

En effet, l'élaboration du catalogue d'offres de détail Entreprises de SFR s'inscrit dans un processus faisant intervenir différentes entités tels que l'ingénierie, le marketing, le SI et le service client. L'intégration des évolutions des offres de gros d'Orange, comme les modifications des zones d'éligibilité, l'ajout ou la suppression de débits d'accès ou la modification des niveaux et/ou structure tarifaires (e.g zones C1/C2 des offres DSLE/CEE) brouillent les offres et génèrent des coûts supplémentaires au travers de la mobilisation de ressources internes et du développement ou d'adaptation de produits (ingénierie, SI...).

Si le marché « entreprises » requiert des débits plus élevés et de l'innovation, les opérateurs qui adressent ce marché à partir des offres de gros d'Orange ont besoin de visibilité, de transparence et de temps pour intégrer les évolutions du catalogue et des processus de la branche de gros d'Orange.

En deuxième lieu, la fluidité du marché requiert une palette d'offres de gros suffisante. Par exemple, la prestation CELAN doit couvrir des débits allant de 6 Mbit/s à 1 Gbit/s (10 à 200 Mbit/s actuellement) afin de pouvoir faire évoluer le débit proposé à une entreprise sans changer d'offre (de CE2O à CELAN pour passer de 6 à 10 Mbit/s, ou de CELAN à GC RCA pour passer à 1 Gbit/s). Autrement dit, une prestation fournie dans une technologie donnée doit être suffisamment complète sans qu'il soit nécessaire de migrer vers une autre en cas d'évolution des besoins.

Sur le plan opérationnel, il est essentiel que l'opérateur maintienne la relation avec son client. Trop souvent, lors de la mise à disposition d'une prestation ou lors d'une opération de

maintenance, Orange contrôle la situation. Il n'est pas rare d'observer de sa part de multiples reports de rendez-vous ou de constater des défauts d'installation. Ces incidents sont perçus de manière très négative par le client final et le conduisent à reprocher à SFR un manque de maîtrise de son fournisseur. C'est à l'opérateur de détail qu'incombe la gestion de son client à partir des éléments qui lui sont transmis par l'opérateur de gros, en l'espèce Orange. Les processus d'Orange doivent intégrer cette composante. Dans ce sens il serait utile que les Conduites d'Activité puissent dialoguer entre elles afin de mieux définir et synchroniser leurs actions. Il serait également utile d'encadrer la relation qu'entretient Orange avec le client final d'un opérateur alternatif tant lors de la mise à disposition d'une prestation que lors d'opérations de maintenance. La mise en place d'indicateurs et leur suivi au sein des réunions multilatérales, à l'instar de ce qui a été pratiqué sur la qualité de service en 2011 et 2012, contribuerait à gagner en efficacité pour les opérateurs alternatifs au bénéfice du client entreprise.

Pour conclure sur l'amélioration de la fluidité du marché :

- le nombre d'évolutions impactantes doit être limité au maximum à deux par an,
- la consultation des opérateurs doit avoir lieu en amont, notamment sur les Spécifications Techniques d'Accès au Service,
- les offres doivent être complètes dès leur publication et intégrer les prestations « périphériques » déjà existantes telles que la mise en service hot line et le pilotage renforcé (Expedite »)
- l'opérateur doit maintenir la relation et la communication avec son client final tant dans l'installation du service que dans sa maintenance,
- le pilotage opérationnel (rendez-vous client, qualité de livraison des prestations Orange) doit être suivi de manière précise et renseigné à travers des indicateurs,
- la régulation asymétrique doit être maintenue.

Dans la perspective de rééquilibrer le marché « entreprise », il est essentiel de travailler en amont sur les offres de manière à disposer d'un catalogue complet mais également en aval lors du pilotage des mises en service et des opérations de maintenance sur la base d'indicateurs mensuels restituables en multilatérales.

IV.b.7. Favoriser la connectivité des territoires ultramarins

IV.b.7.i. Renforcer la surveillance tarifaire, notamment dans la zone Antilles

Question 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.

Sans objet pour SFR.

IV.b.7.ii. Ajuster les obligations selon l'évolution de la situation concurrentielle

Question 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.

Sans objet pour SFR.

IV.c. Renforcer la concurrence sur les marchés liés à la fibre

IV.c.1. Ajuster le degré de mutualisation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

IV.c.1.i. Ajuster les frontières des zones très denses pour simplifier le cadre symétrique relatif au FttH

Question 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.

SFR est totalement favorable au reclassement selon le régime applicable sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses, en vertu de la décision de l'ARCEP n° 2010-1312, de 37 communes actuellement incluses dans la liste des communes constitutives de la zone très dense (ou ZTD) et intégralement composées de poches de basse densité.

« ... »

Quoi qu'il en soit, un tel ajustement des frontières délimitées en décembre 2009 par la décision ARCEP n° 2009-1106 nécessitera une modification formelle de ladite décision par l'Autorité, ainsi qu'un nouveau processus complet d'appel à manifestation d'intention d'investissement dans le cadre du programme gouvernemental « Très Haut Débit ».

D'autre part, il conviendrait également de réexaminer le régime des autres poches de basse densité (ou BD) au sein des communes qui demeureraient classées en ZTD.

A cet effet, tenant compte :

- de la démarche de simplification du cadre symétrique suggérée par l'Arcep pour renforcer la concurrence,
- du risque de voir spontanément Orange modifier à nouveau de façon hybride les modalités de mutualisation et de co-investissement en ZTD au gré de ses projets de déploiement dans les villes de moindre densité,
- du très faible déploiement de PM extérieurs en poches BD réalisé à ce jour,
- de l'intérêt opérationnel à homogénéiser et à simplifier les process industriels,
- de l'opportunité de proposer une ingénierie unique et monofibre en aval de tous les PM extérieurs en poches de basse densité afin, notamment, d'éviter la saturation du génie civil,
- du bénéfice d'un élargissement du modèle de cofinancement par tranche,
- et de la nécessité pour toute couverture en zone arrière d'un PM extérieur d'éviter un surdimensionnement des infrastructures, le chevauchement des réseaux FTTH, ainsi que la confusion chez les propriétaires susceptibles de ne pas choisir l'opérateur d'immeuble capable de raccorder les logements depuis le PM le plus proche, impliquant par conséquent la mise en œuvre d'un mécanisme de consultation préalable,

SFR considère dès lors nécessaire d'adopter un régime proche de celui instauré pour la ZMD, mais dans un cadre univoque et homogène pour toutes les poches BD concernées.

Enfin, s'agissant de la couverture des immeubles de moins de douze logements ou locaux professionnels situés en poches de haute densité (ou HD), les enjeux à prendre en compte sont les suivants :

- la nécessaire réduction de l'écart de cout par rapport au raccordement des immeubles de plus de douze logements sur le segment PM-PTO au sein des mêmes poches HD,
- une standardisation des solutions techniques et des opérations de câblage du client final,
- l'optimisation de l'occupation des ressources en génie civil,

- la limitation des déploiements horizontaux supplémentaires sur les villes déjà couvertes en réseaux FTTH.

A l'aune de ces éléments, SFR préconise une solution exclusivement monofibre en aval de PM extérieurs dimensionnés pour 100 à 300 prises.

IV.c.1.ii. Rester vigilant sur la mise en œuvre de la mutualisation pour les petits immeubles en zones très denses

Question 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.

« ... »

Au-delà des éléments déjà mentionnés en réponse à la question précédente, SFR estime que le dimensionnement des PM (100 à 300 lignes en monofibre partagée), associé à la mise en œuvre de modalités de concertation, notamment dès la phase d'étude préalable avec la collectivité concernée, sont des gages d'optimisation des investissements contribuant à atteindre un niveau satisfaisant de complétude des déploiements.

IV.c.2. Permettre l'utilisation des réseaux mutualisés pour répondre aux besoins des entreprises

IV.c.2.i. Développer des architectures techniques sur BLOM pour répondre aux besoins des entreprises

Question 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.

Aujourd'hui, les initiatives de déploiement FTTH sont conçues pour adresser prioritairement le marché résidentiel, ce qui ne permet pas toujours de couvrir de manière optimale les besoins des entreprises pour lesquelles une logique de réseau « point à point » est plus

adaptée. Lorsqu'Orange déploie le réseau horizontal, l'architecture existante pour adresser le client final « entreprise » n'est pas satisfaisante.

C'est en amont de la réflexion qu'il faut identifier la bonne architecture technique et le bon dimensionnement des infrastructures. « ... »

IV.c.2.ii. Faire émerger des offres d'accès sur BLOM à destination des entreprises

Question 34 : Les contributeurs sont invités à commenter l'analyse préliminaire de l'Autorité quant à l'émergence à terme d'offres entreprises sur BLOM.

SFR partage l'analyse de l'ARCEP s'inscrivant dans une perspective de développement des offres pour les entreprises sur réseau BLOM.

« ... »

Afin de favoriser l'émergence de ce type d'offre, SFR estime nécessaire de favoriser très en amont des déploiements l'identification exhaustive des entreprises présentes sur un territoire et la qualification de leurs besoins (nombre d'employés, taille et structure des locaux etc ...) de manière à anticiper au mieux le dimensionnement des réseaux.

Or, à l'heure actuelle, ce type d'étude s'avère complexe et nécessite de recouper de nombreuses sources d'informations.

Question 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.

SFR adhère à la perspective évoquée par l'ARCEP concernant, à terme, l'articulation entre réseaux BLOD et BLOM.

SFR n'a pas de commentaire à formuler sur les travaux ou débats à venir sur ce thème.

IV.c.3. Rationaliser les catalogues tarifaires et renforcer les outils de contrôle

IV.c.3.i. Examiner en détail la tarification de l'accès à la boucle locale optique mutualisée

IV.c.3.ii. Mettre en place de nouveaux outils comptables et tarifaires

Question 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.

A l'instar des travaux déjà menés pour l'harmonisation des offres de gros pour la mutualisation des réseaux en fibre optique en ZTD, la proposition de l'Arcep d'effectuer ce même type de travaux pour les offres en ZMD semble raisonnable.

Toutefois, comme le fait remarquer l'Autorité, les conditions de déploiement dans la ZMD peuvent s'avérer très différentes d'une zone à l'autre et si l'harmonisation des principes est souhaitable, la symétrie complète des offres de gros peut être dangereuse.

Ceci est d'autant plus vrai qu'Orange par son avance en termes de déploiement a acquis une expérience qui fait défaut aux opérateurs alternatifs. L'alignement des offres de gros sur les tarifs pratiqués par Orange, dans un souci de symétrie parfaite, risquerait de mettre en péril le recouvrement des coûts des opérateurs alternatifs et de les priver d'une juste rémunération pour le risque industriel encouru dans le déploiement de leur réseau de fibre optique.

Aussi, la proposition d'étudier l'éventuelle mise en place d'un contrôle tarifaire spécifique pour Orange paraît particulièrement judicieuse.

IV.c.4. Renforcer l'efficacité des processus sur les boucles locales optiques mutualisées

IV.c.4.i. Imposer des exigences plus fortes vis-à-vis des opérateurs d'immeubles

IV.c.4.ii. Suivre avec attention l'évolution concurrentielle des marchés liés à la fibre et examiner l'éventuelle nécessité de compléter le cadre symétrique par des mesures asymétriques

Question 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.

La maîtrise du réseau cuivre par l'opérateur historique Orange lui accorde un avantage indéniable au niveau des processus opérationnels, SFR partage en ce point l'analyse de l'Autorité.

SFR ne peut qu'insister sur l'importance du facteur temps et sur le caractère potentiellement irréversible de l'avance dont bénéficie Orange.

D'autre part, s'agissant de l'industrialisation progressive des outils supports à la mutualisation des réseaux FTTH, et en particulier des webservices de structures verticales (comme TAO ou MAIA) il conviendrait à ce stade de veiller, outre la disponibilité ou le détail des informations consultables par les opérateurs commerciaux, à ce que l'ensemble des opérateurs d'immeubles développe ce type de service et le mette à disposition dans un cadre contractuel complet, incluant la description des spécifications techniques du webservice et de son fonctionnement afin d'assurer l'efficacité et la stabilité de sa consultation.

Enfin, dans une logique de transparence, SFR adhère et contribue à la démarche entreprise par l'ARCEP au sein des groupes de travail multilatéraux concernant la mise en place d'indicateurs relatifs au traitement des commandes d'accès aux lignes FTTH.

Il convient néanmoins de manipuler un nombre limité d'indicateurs dans un premier temps, afin de vérifier la pertinence des KPIs et de permettre aux opérateurs de développer certains outils informatiques (bases de données ou dataware pouvant faire l'objet de requêtes spécifiques) sans lesquels des mesures statistiques multiples ou complexes seront difficiles à produire.

IV.c.5. Ne pas perturber l'émergence des offres activées à très haut débit

Question 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.

SFR renvoie à sa réponse aux questions 28 sur la fluidité du marché et 33 sur la mutualisation des réseaux.

Concernant les zones d'initiative publique, SFR partage la conclusion de l'Autorité.

IV.c.6. Surveiller et accompagner l'évolution de la situation concurrentielle sur la BLOD

IV.c.6.i. Adapter la régulation, si nécessaire

Question 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.

« ... »

Question 40 : Les contributeurs sont invités à commenter le dispositif de régulation envisagé.

« ... »

**IV.c.6.ii. Assurer une surveillance du marché de détail des offres sur
BLOD**

Question 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.

« ... »