

## Réponse de Neuf Cegetel à la Consultation publique relative à l'analyse des marchés de gros du haut débit et du très haut débit

Boulogne-Billancourt, le 7 février 2008

Nous tenons tout d'abord à remercier et féliciter l'Autorité pour le travail accompli sur cette analyse des marchés très conséquente, qui doit permettre d'assurer une continuité de régulation sur le marché du haut débit et sur celui naissant du très haut débit.

Si la précédente analyse de marché de l'Autorité a permis de pérenniser la présence d'opérateurs alternatifs sur le marché du haut débit et de créer les conditions permettant d'étendre significativement la couverture du dégroupage, de nombreux enjeux demeurent pour les années à venir :

- Sécuriser enfin la qualité de service des offres de dégroupage, notamment pour les multiples clients qui rencontrent tous les mois des délais de production ou de rétablissement inacceptables, tant sur le segment résidentiel que sur le segment entreprise ;
- Diminuer les coûts du dégroupage, notamment sur les petits sites, afin de continuer à permettre une extension du dégroupage, et sur les prestations dont les coûts initiaux sont amortis, afin de libérer une capacité de financement suffisante permettant le déploiement de la fibre ;
- Aménager la mise en œuvre d'un nouveau mode de collecte Ethernet par France Télécom, afin de ne pas contraindre les opérateurs à des migrations de parc inutiles et coûteuses, d'autant plus si celles-ci entraînent une remontée de leurs coûts sans aucun bénéfice d'évolution du service apporté ;
- Faire évoluer profondément l'offre de fourreaux aujourd'hui proposée par France Télécom, afin de supprimer les discriminations actuelles, permettre une homogénéisation de prise en compte entre tous les acteurs des coûts et délais d'adaptation du réseau de France Télécom pour permettre le déploiements d'infrastructures fibres concurrentielles, et enfin, permettre un partage et une coordination des études et travaux, afin de garantir la possibilité de déploiements simultanés et autoriser une optimisation de ces déploiements ;
- Inscrire la nécessité d'une offre de fibre passive ou activée, afin de ne pas laisser France Télécom préempter la majorité du territoire, dans laquelle il est le seul acteur à pouvoir déployer son réseau, du fait de sa base d'abonnée la plus large, et de coûts inférieurs liés notamment aux effets d'échelle dont il dispose ; à défaut dès lors qu'il y a substituabilité entre les boucles locales cuivre et fibre à moyen terme, ce serait potentiellement toute la régulation du haut débit qui se retrouverait anéantie.

Nous nous sommes attachés ci-après à répondre aux questions de l'Autorité ou à formaliser nos remarques sur l'analyse effectuée par l'Autorité. Notre position détaillée sur l'analyse de marché des fourreaux et de la fibre fait l'objet d'une réponse distincte dont ce document reprend les principales conclusions. Lorsque nous n'abordons pas un sujet, c'est que nous partageons l'analyse et les conclusions de l'Autorité.

## **Sur la définition des marchés pertinents : DSL et fibre optique**

### *Inclusion du cuivre et de la fibre dans le même marché*

Il est clair que les déploiements qui ont commencé d'une nouvelle boucle locale fibre optique visent progressivement à remplacer la boucle locale cuivre. La majorité des acteurs qui déploient cette technologie sont déjà acteurs sur le marché du haut débit, et visent une bascule de leur parc existant. Les services proposés sont d'ailleurs majoritairement basés sur ceux existants sur le cuivre. La fibre optique est plus performante que le cuivre, en ce qu'elle permet d'augmenter considérablement les débits, de s'affranchir des limitations de distance liées à la technologie DSL, ainsi que des perturbations de ligne.

Il nous apparaît donc en effet que les offres passives sur fibre optique doivent être intégrées dans le même marché que les offres passives sur cuivre, et idem, pour les offres activées.

### *Le câble*

Nous considérons par contre qu'il n'est pas pertinent d'inclure le câble dans le marché de gros des offres activées (pas plus que dans celui des offres passives) : en effet, la technologie coaxiale nous apparaît moins interopérable que le DSL ou la fibre, en ce qu'elle suppose des équipements spécifiques, tant chez le client final qu'en cœur de réseau. Il est donc exclu qu'un opérateur exploitant des services sur la base d'accès DSL ou fibre optique puisse en proposer à partir d'accès câble, dans la mesure où il ne maîtrise pas du tout cette technologie très spécifique.

## **Les fourreaux**

### *Sur l'importance des fourreaux de France Télécom...*

Nous partageons pleinement l'analyse de l'Autorité sur le fait que les fourreaux de France Télécom constituent une infrastructure essentielle au niveau national, qui lui confèrent un avantage déterminant dans le déploiement d'une nouvelle boucle locale fibre optique en remplacement du cuivre. Nous n'envisageons pas par exemple, sauf cas exceptionnel, de pouvoir mener des déploiements en province sans nous appuyer sur les infrastructures existantes de France Télécom. Il convient donc de les inclure dans le marché des offres de gros passives.

### *...et la nécessité de leur régulation sur un plan national*

Nous insistons sur le fait qu'il n'est jamais simple, pour un opérateur national qui a vocation à commercialiser une gamme de services homogènes sur tout le territoire, de s'appuyer sur des offres de gros hétérogènes. En effet, la possibilité de s'appuyer sur des offres de gros aux spécifications techniques, règles d'ingénierie, processus, tarifs, etc... homogènes, est un facteur clé d'économies d'échelle, de rapidité de déploiement, et de réactivité sur le marché de détail. Si des optimisations locales sont parfois possibles, elles ne doivent en aucun cas conduire à une dérégulation géographique des fourreaux de France Télécom sur les zones concernées. En effet, seule France Télécom, comme le relève d'ailleurs l'Autorité, peut s'appuyer sur une couverture de fourreaux historiques pénétrants dont il est propriétaire aussi large et aussi adaptée au déploiement d'une nouvelle boucle locale fibre optique, à laquelle il convient donc de donner accès sans restrictions aux opérateurs tiers.

### *Inclusion des appuis aériens*

Nous nous interrogeons sur la position de l'Autorité de ne pas inclure les appuis aériens dans ce marché : en effet, ces appuis aériens sont supports de la boucle locale cuivre actuelle, et rien ne dit qu'ils ne seront pas utilisés par France Télécom dans le cadre d'un déploiement de fibre optique dans l'horizon temporel de l'analyse de marché. Dans ce dernier cas, ils ne seraient probablement pas répliquables par les opérateurs alternatifs. Il convient donc selon nous de les inclure également dans ce marché.

### *Inclusion des fourreaux des collectivités*

En ce qui concerne les offres de fourreaux des collectivités, il convient de distinguer celles qui n'offriraient pas l'adduction des immeubles, qui ne pourraient pas être considérées comme réellement substituables en vue du déploiement d'une boucle locale jusqu'au logement.

Malgré l'analyse réalisée par l'Autorité en juillet dernier sur la propriété des fourreaux de Numericable en dehors du plan Câble, il semble qu'aucune convention n'ait été mise en conformité depuis. Il n'est donc pas possible de considérer ces fourreaux comme réutilisables pour des déploiements d'opérateurs tiers. Quand bien même des négociations s'engageraient, au vu des contraintes de mises en conformité distinctes avec chaque collectivité, des évolutions structurelles de ce périmètre semblent exclues dans l'horizon temporel de cette analyse de marché.

### *Sur les égouts*

Nous confirmons l'analyse de l'Autorité concernant le fait que les égouts existants sur Paris, s'ils permettent aujourd'hui aux opérateurs alternatifs de démarrer leurs premiers déploiements, ne peuvent pas être considérés comme réellement substituables avec les fourreaux de France Télécom. On peut également ajouter aux points déjà soulevés par l'Autorité le fait que ceux-ci nécessitent généralement des travaux internes supplémentaires pour permettre le raccordement d'un nouvel immeuble, par rapport aux adductions existantes de France Télécom.

### *Sur les techniques de génie civil allégé*

Les techniques de génie civil allégé, si elles paraissent prometteuses, sont encore au stade expérimental, et il n'est pas du tout avéré qu'elles puissent être utilisées massivement. Elles ne peuvent donc être considérées à ce stade comme substituables aux fourreaux de France Télécom.

## **Sur les obligations imposées à France Télécom sur le DSL**

### *Procédures de réaménagement de la boucle locale*

Il n'est évidemment pas possible d'interdire à France Télécom de faire évoluer son réseau. Nous regrettons néanmoins fortement :

- En ce qui concerne le programme NRA-HD : la mise en œuvre de processus d'une fiabilité incertaine nous cause encore aujourd'hui de nombreuses coupures client. Le programme initial de France Télécom devait être limité dans le temps. S'il doit être prolongé dans les années à venir, il nous paraît nécessaire d'imposer à France Télécom un processus fiabilisé limitant au maximum l'impact pour nos clients.
- En ce qui concerne le programme NRA-ZO, nous constatons des délais de mise en œuvre très inférieurs pour France Télécom à ceux que nous rencontrons dans le cadre de nos premiers déploiements sur la Moselle. Nous restons aujourd'hui dans un cadre expérimental, avec la nécessité notamment d'établir des devis systématiques sur un certain nombre de prestations, qui génèrent des délais importants et une impossibilité d'anticiper les coûts prévisionnels d'un déploiement.

Il nous apparaît que France Télécom ne doit pas être autorisé à déployer massivement ce type de prestations, comme elle semble en train de le faire, tant que nous ne disposerons pas d'un minimum de garantie et de prévisibilité sur ce qu'il nous est possible de proposer. Ce point est particulièrement préoccupant pour Neuf Cegetel, acteur important à travers sa filiale LDCollectivité dans l'aménagement du territoire en partenariat avec les collectivités locales.

## **Pérennisation de certaines avancées de France Télécom**

Il nous apparaît indispensable de garantir la pérennité d'un certain nombre d'évolutions apportées par France Télécom ces dernières années, qui ne figurent pas toujours explicitement dans l'analyse de l'Autorité, et font généralement l'objet aujourd'hui de contrats commerciaux distincts de l'offre et des conventions de dégroupage.

### *Nécessité sur le dégroupage de prestations spécifiques au marché professionnel*

Il nous apparaît important d'insister clairement et sans ambiguïté sur la nécessité pour France Télécom de permettre des services à destination du marché entreprise basés sur le dégroupage.

Nous constatons encore trop souvent, que ce soit en réunions multilatérales ou dans le cadre d'échanges bilatéraux, une réticence de France Télécom à considérer que le dégroupage doit permettre une répliquabilité des offres sur le marché entreprise.

Il nous paraît dès lors important de rappeler la nécessité de sécuriser l'ensemble des prestations négociées en 2007 et spécifiques au marché entreprise, et notamment :

- L'offre Mise en Service HotLine, permettant une qualité de production plus compatible avec les besoins du marché entreprise,
- La possibilité de commandes multipaires, lorsque le client est trop éloigné du répartiteur pour lui assurer le débit souhaité,
- L'offre de désaturation cuivre, que ce soit sur des liens monopaire ou multipaires, nécessaire pour permettre une bascule du client sans coupure sur nos services,
- Les GTR 4h et 10h, citées dans l'analyse de l'Arcep,
- La protection contre les écrasements à tort pour les accès disposant d'une GTR,
- La possibilité de migration d'un accès DSL E vers un accès dégroupé en minimisant le délai de coupure,
- ...

En effet, de nombreux sujets restent encore insatisfaisants, notamment en termes de qualité de service en production et sav, mais également en termes d'harmonisation entre les offres de dégroupage et DSL E (prise de rendez-vous, réalisation de la desserte interne, ...) : il convient donc de continuer à mobiliser fortement France Télécom sur ces sujets.

### *Procédures de construction de ligne*

Il nous paraît important de rappeler la nécessité d'un certain nombre de prestations qui se sont étoffées ces deux dernières années pour permettre la mise en œuvre de constructions de ligne.

Il nous apparaît notamment important d'inclure la réalisation de la desserte interne, que ce soit dans le cas d'un client résidentiel ou professionnel, sous réserve de règles d'ingénierie standard à respecter.

En effet, France Télécom bénéficie sur ces deux prestations d'un effet d'échelle sans commune mesure avec les opérateurs alternatifs. Par ailleurs, le fait que France Télécom soit présent chez le client final lui permet de réaliser la prestation à un surcoût marginal par rapport au déplacement, ce qui ne serait pas le cas pour un opérateur alternatif.

Il faut noter que :

- Cette prestation a déjà été intégrée dans le cadre de la production des offres dégroupage et DSL Access sur le segment résidentiel.
- Elle est actuellement envisagée dans le cadre de réparation de la desserte du client lors du sav résidentiel.
- France Télécom propose cette prestation dans le cadre de son offre DSL E sur le segment entreprise, mais pas en dégroupage, ce que nous regrettons.

Comme évoqué précédemment, il est en effet également primordial d'intégrer la désaturation des infrastructures cuivres lorsque nécessaire, car celle-ci est indispensable sur le marché entreprise. Nous regrettons encore à ce jour une gestion des désaturations cuivre très insatisfaisante (pas d'information sur les délais prévisionnels de réalisation, délais de réalisation effective de plusieurs semaines, ...), qui impacte significativement la qualité de nos déploiements entreprise.

Nous estimons également important de préciser que les constructions de lignes nécessitent :

- des informations sur les lignes inactives disponibles, pour lesquels les opérateurs doivent bénéficier du même niveau d'information que France Télécom pour ses propres déploiements,
- l'organisation de rendez-vous client, pour lesquels les opérateurs doivent disposer d'outils et de

conditions de délais et de disponibilités équivalentes à celles dont dispose France Télécom pour ses propres déploiements.

Il convient également de permettre à l'opérateur tiers de prendre lui même le rendez-vous pour gérer la relation avec le client final, ce qui nécessite la mise en œuvre d'un suivi des déploiements plus complet et fiable que ce n'est le cas aujourd'hui.

#### *Procédures de migrations*

Comme évoqué précédemment, il convient de préciser le cas de migration d'un accès DSL E vers un accès dégroupé, afin de minimiser le délai de coupure client, et le risque de saturation cuivre.

#### *Commandes avec portabilité du numéro*

Il faut préciser que la portabilité du numéro doit pouvoir se faire chez un opérateur d'interconnexion distinct de l'opérateur de dégroupage.

La résiliation d'un accès dégroupé doit pouvoir ne pas entraîner la résiliation de la portabilité, afin de permettre à l'opérateur de gérer le déménagement de ses clients, ou la migration de ses clients vers un accès en fibre optique.

#### *Informations préalables*

Concernant l'éligibilité, il convient comme rappelé précédemment, de préciser la nécessité de disposer de la connaissance des lignes actives et inactives, et des informations concernant les titulaires de ces lignes, afin notamment de :

- pouvoir déterminer les NDI permettant de lancer les constructions de nouvelles lignes,
- permettre de reprendre des lignes dont la référence technique n'est pas connue du client (cas des lignes en construction, ou sans portabilité du numéro).

Nous insistons sur l'importance de disposer des spécifications techniques les plus détaillées sur les configurations logicielles et matérielles des DSLAM mis en œuvre par France Télécom : nous avons rencontré encore de nombreux dysfonctionnements ces dernières années qui auraient pu être évités par une meilleure information préalable.

### **Sur les prestations connexes liées à la cohabitation**

Il nous paraît nécessaire de prévoir une forte réduction des tarifs récurrents aujourd'hui facturés par France Télécom lorsque les investissements et frais d'accès initiaux de France Télécom sont amortis : en effet, sur de nombreuses salles, un certain nombre de prestation ont été produites il y a plusieurs années, et nous paraissent largement amorties.

Ceci est d'autant plus important que les opérateurs doivent aujourd'hui disposer d'une capacité d'investissement la plus importante possible, afin de financer leurs déploiements d'une nouvelle boucle locale fibre.

Des efforts particuliers doivent être également menés afin de réduire les coûts de dégroupage dans les petits répartiteurs, de façon à ne pas bloquer l'extension du dégroupage.

#### *Offre de cohabitation physique des équipements*

Nous partageons l'intérêt de définir des règles d'occupation dépendant de la taille du répartiteur.

Nous regrettons qu'aujourd'hui, le choix de la solution technique soit laissé à l'entier arbitrage de France Télécom, la solution proposée pouvant être dans un certain nombre de cas surdimensionnée par rapport aux besoins réels de Neuf Cegetel : fourniture d'un Espace Dédié alors qu'un Espace Restreint suffirait, mise en œuvre de fermes miroirs, etc...

### *Localisation distante*

Nous estimons que les procédures de mise en œuvre d'une baie extérieure ou en localisation distante sont encore loin d'être satisfaisantes :

- Nous regrettons qu'aucun délai contractuel n'encadre les interventions de France Télécom : au-delà des délais supplémentaires liés aux demandes d'autorisations et de permissions de voirie, nous sommes soumis à des délais globalement plus longs et aléatoires de la part de France Télécom, qui perturbent nos déploiements.
- Nous regrettons également d'être actuellement confrontés au refus de France Télécom de nous permettre de réaliser un test de synchronisation au répartiteur nous permettant la validation du câblage de bout en bout, induisant ponctuellement des dysfonctionnements et préjudices client importants.

### *Équipements autorisés et mutualisation des ressources sur les sites de France Télécom*

La possibilité d'héberger nos équipements dans les sites France Télécom dans des conditions non discriminatoires, et l'obligation de mutualisation des ressources déployées sur un site, nous apparaissent en effet fondamentales.

### *Offres de raccordement des répartiteurs distants*

Nous partageons la nécessité de maintenir une offre de type LFO, indispensable à l'extension du dégroupage. Nous souhaitons cependant alerter l'autorité sur le fait qu'en l'état des tarifs, cette offre ne permettra vraisemblablement pas de continuer à étendre la couverture du dégroupage au rythme actuel. Ceci est accentué par le fait :

- que les tarifs sont inversement proportionnels à la taille du répartiteur : ceci ne favorise évidemment pas le dégroupage de répartiteurs de plus en plus petits, sur lesquels nos parcs client sont plus réduits.
- que sur des distances moyennes, France Télécom impose le dégroupage de NRA intermédiaires généralement de très petite taille, qui annulent l'intérêt de dégroupier l'ensemble du segment.

Aussi, il nous apparaît indispensable d'envisager une baisse tarifaire de cette offre sur les petits NRA à relativement brève échéance, afin de permettre de continuer l'extension du dégroupage. Ceci est cohérent avec le chantier de réexamen des tarifs sur les petits répartiteurs.

Nous comprenons par ailleurs que le coût de raccordement via l'offre LFO est utilisé dans le modèle du coût de la collecte, pour déterminer le coût d'éviction du tarif de collecte de France Télécom pour ses offres activées : la situation dans laquelle un tarif LFO trop élevé ne nous permettrait pas de dégroupier de nouveaux répartiteurs, et maintiendrait concomitamment un tarif de collecte DSL trop élevé, nous paraîtrait absurde et inefficace.

## **Sur la qualité de service**

### *Nécessité de pénalités incitatives pour France Télécom*

Nous déplorons en effet sur ces dernières années le maintien d'une qualité de service très insatisfaisante, notamment en ce qui concerne, comme le relève l'Autorité, les clients en dysfonctionnement pendant plusieurs semaines, que ce soit en phase de production et de sav. Ceci concerne encore aujourd'hui plusieurs milliers de clients tous les mois.

Cette problématique est fortement génératrice de plaintes client, qui nuisent considérablement à l'image du secteur.

Nous regrettons sur le sav des processus très insatisfaisants qui ne permettent aujourd'hui aucune clarté sur la cause ni la responsabilité des dysfonctionnements rencontrés. Nous espérons que l'expérimentation lancée par France Télécom permettra d'améliorer significativement cette prestation.

Nous estimons donc que seules des pénalités incitatives sur l'ensemble de la chaîne sont susceptibles de pousser France Télécom à mettre en œuvre une qualité de service satisfaisante.

Nous estimons dès lors que l'évolution en ce sens demandée par l'Autorité ne doit pas être uniquement soumise à une négociation de bonne foi, mais surtout, doit se faire dans un délai maximal d'un mois à l'issue de la publication, de façon à garantir des évolutions effectives dans les meilleurs délais. En effet, nous avons émis des demandes constantes en ce sens depuis plusieurs années vis-à-vis de France Télécom, et à date, aucune n'a abouti de façon satisfaisante.

### *Nécessité pour France Télécom de publier ses processus*

Nous regrettons, que ce soit dans le cadre de l'évolution des procédures sav, ou dans le cadre de l'évolution des procédures de production entreprise, ayant abouties à la mise en œuvre de l'option Mise En Service HotLine, que les processus de France Télécom aient souvent été opaques vis-à-vis des opérateurs tiers. Une meilleure connaissance de ces processus et une plus grande transparence aurait, selon nous, permis d'avancer plus vite et plus efficacement.

Il nous apparaît que la nécessité de publier ses processus vers les opérateurs, dans le cadre du dégroupage et des offres DSL est raisonnable, en ce que les opérateurs ont le droit de comprendre comment leurs demandes sont traitées par France Télécom. Il nous apparaît que France Télécom devrait avoir également l'obligation de communiquer à l'Autorité ses procédures internes sur ses offres de détail, afin que cette dernière puisse s'assurer qu'il n'y ait pas de discriminations entre les offres de gros et de détail.

### *Nécessité d'offrir une qualité de service compatible avec la technologie DSL et de généraliser l'utilisation de tests de synchronisation*

Nous regrettons que France Télécom continue à prétendre qu'elle ne doit qu'une continuité électrique et une qualité de service compatible avec le téléphone sur une ligne dégroupée. En effet, une partie significative des incidents provient d'une qualité de ligne dégradée. Nous estimons que France Télécom doit réparer la ligne lorsque cela est possible, comme elle le fait très probablement sur le marché de détail.

Sur le marché entreprise, il s'agit de permettre des « mutations de confort », lorsque la ligne DSL est perturbée par d'autres lignes proches, souvent Numéris.

Nous sommes sur ces aspects aujourd'hui totalement dépendants de la bonne volonté du technicien France Télécom qui intervient sur la ligne, selon qu'il sera rigide ou pas sur l'application des principes contractuels de notre convention de dégroupage actuelle.

Ces lignes font généralement l'objet de multiples tickets d'incidents et expertises, avant de déboucher dans le meilleur des cas sur un rétablissement du service, ce qui est préjudiciable tant pour le client final que pour l'opérateur. Nous estimons que cette situation est également préjudiciable à France Télécom, qui doit réintervenir de nombreuses fois tant qu'un service satisfaisant n'est pas rétabli.

Au-delà, nous souhaitons inscrire la généralisation de l'utilisation de tests de synchronisation pour valider le fonctionnement de bout en bout d'un accès ou d'une prestation. Celui-ci commence à se généraliser en sav ou sur l'option de Mise en Service HotLine, et montre des effets très bénéfiques en termes de qualité de service. Comme exposé précédemment, nous regrettons actuellement être confrontés au refus de France Télécom de nous permettre de réaliser un test de synchronisation de bout en bout pour la validation de nos câblages en localisation distante, induisant ponctuellement des préjudices client importants.

### *Nécessité de faire évoluer les indicateurs de qualité de service*

Nous regrettons que les indicateurs de qualité de service ne présentent qu'une vision partielle de la réalité.

En effet, et surtout, ils ne prennent pas en compte l'ensemble des rejets à tort, qui nécessitent, soit de passer une seconde commande, soit de passer un second ticket sav : de ce fait, les délais réels de traitement pour un pourcentage significatif de clients ne sont pas pris en compte.

Nous constatons en sav que France Télécom introduit la notion de répétition : il nous apparaît que cette évolution, souhaitable, doit être prise en compte dans les indicateurs publiés.

Egalement, le fait que les délais sur le sav ne prennent pas en compte les expertises améliore significativement les délais moyens publiés par France Télécom, de façon injustifiée.

Le fait de ne faire partir les délais qu'à l'AR de la commande ou du ticket sav optimise également les indicateurs de France Télécom, puisque cela revient à ne pas comptabiliser une demi-journée à une journée de traitement.

Au moment où l'Autorité cherche à faire publier des indicateurs de détail aux différents FAI, il convient d'avoir la vision la plus précise possible des services de gros sur lesquels ils s'appuient.

### *Nécessité de disposer d'une GTR sur les accès DSL Access Only*

Nous estimons que l'Arcep doit prendre en compte, sur l'entreprise, la migration progressive des clients en téléphonie classique vers des offres multiple play, combinant la téléphonie et l'internet, et surtout, la téléphonie sur IP, permettant une gestion unifiée « tout IP » de l'ensemble du parc de l'entreprise (aussi appelée TOIP). Cette tendance, d'abord apparue sur le marché de détail, a commencé à se généraliser plus récemment sur le segment entreprise.

Cependant un engagement de temps de rétablissement maximal fait partie des critères principaux de choix de ces entreprises, quelle que soit leur taille : en effet, le dysfonctionnement de leur ligne a un impact direct sur leur activité.

Or, les offres DSL Entreprises sur lesquelles s'appuie aujourd'hui Neuf Cegetel, du fait de leur tarif élevé, ne permettent pas d'adresser le bas du marché entreprise, qui dispose aujourd'hui d'accès téléphoniques Numéris avec des options GTR.

Aussi, nous demandons la mise en œuvre d'une GTR dans l'offre DSL Access Only, afin de permettre aux opérateurs tiers d'adresser ce segment de marché sur un plan national. Cette offre est techniquement réalisable, puisque France Télécom propose déjà une offre de GTR 4h HO, HNO, et 10h, en dégroupage total, sur lequel il a moins de visibilité technique (puisque les DSLAM ne sont pas opérés par France Télécom).

Par ailleurs, France Télécom propose ce type de GTR sur ses offres Numéris, et dispose en conséquence du parc de techniciens suffisants pour en assurer le respect.

Nos demandes répétées adressées à France Télécom sont à date restées sans suite.

### **Sur la mise en œuvre d'un mode de collecte Ethernet par France Télécom**

Nous souhaitons alerter l'Autorité sur le caractère déraisonnable selon nous d'imposer la migration du parc d'accès d'un opérateur vers un nouveau mode de collecte Ethernet qui augmenterait ses coûts sans améliorer son service.

Nous estimons nécessaire, par ordre de priorité :

- de permettre l'extension du dégroupage, via la baisse des tarifs sur les petits répartiteurs et de l'offre LFO, permettant une bascule directe de nos parcs d'accès vers le dégroupage,
- de modifier l'offre de collecte Ethernet de façon à la rendre plus attractive, techniquement et économiquement, en supprimant le cas échéant la règle de non éviction sur les répartiteurs sur lesquels le dégroupage n'est pas envisageable à moyen / long terme.

### *Sur l'inclusion de l'Ethernet dans le marché des offres de gros activités*

Nous estimons d'abord tout à fait pertinent, comme le propose l'Autorité, d'inclure les offres livrées en Ethernet dans le même marché que les offres livrées en IP ou en ATM. Nous sommes dans chacun de ces cas sur des DSLAM France Télécom, avec des caractéristiques identiques en termes d'accès DSL.

Nous sommes néanmoins très surpris que le tarif de la collecte Ethernet, technologie sensée être plus récente et moins onéreuse que l'ATM, soit très supérieur à celui de la collecte ATM, probablement en partie car l'offre n'est aujourd'hui proposée qu'au niveau régional.

### *Nécessité de disposer d'une livraison au niveau départemental*

Nous estimons en effet, comme le propose l'Autorité, nécessaire de permettre une collecte Ethernet livrée au niveau départemental. Il est très probable que France Télécom dispose dès aujourd'hui de commutateurs Ethernet, permettant cette interconnexion, au niveau départemental. Neuf Cegetel met en œuvre ces équipements dans chaque répartiteur dégroupé.

Par ailleurs, il ne serait pas acceptable que France Télécom fasse payer aux opérateurs le segment entre département et région, dans la mesure où les opérateurs peuvent le faire eux-mêmes sur leur propre réseau.



### *Sur la contrainte de migration des offres ATM vers l'Ethernet*

Nous sommes très surpris de l'obligation qui serait faite aux opérateurs en mode de collecte ATM de migrer vers l'Ethernet :

Tout d'abord, il serait totalement injuste que cette obligation s'applique à l'ATM sans s'appliquer concomitamment à l'IP : en effet, la collecte en mode IP n'est qu'une surcouche de la collecte en mode ATM, et nécessite le même réseau de collecte ATM au niveau infra régional. Ce sont en effet les mêmes DSLAM, qui supportent les deux offres, et les équipements ATM traversés au niveau départemental et régional sont les mêmes dans les deux cas. Supprimer l'ATM sans supprimer l'IP laisserait donc la gestion d'un réseau et de DSLAM ATM à la charge de France Télécom. Imposer une migration des accès livrés en ATM sans l'imposer également en IP serait donc profondément discriminatoire pour l'opérateur livré en ATM.

Par ailleurs, au-delà du tarif de la collecte Ethernet, que nous jugeons disproportionné, les coûts de migration seraient probablement également importants : en effet, les DSLAM Ethernet installés par France Télécom étant distincts des DSLAM aujourd'hui utilisés pour fournir une livraison en mode ATM et IP, celle-ci nécessiterait la migration de l'ensemble des clients existants sur le nouveau DSLAM, donc à des coûts mécaniquement importants.

Il nous paraîtrait totalement aberrant de devoir payer ces coûts sur des répartiteurs qui seraient dégroupés dans l'horizon temporel de cette analyse de marché : en effet, l'opérateur aurait alors à supporter deux fois les coûts de migration de DSLAM dans un intervalle réduit. Cela conduirait par ailleurs à mobiliser inutilement des ressources de France Télécom pour réaliser ces migrations.

### *Sur la règle de non éviction des tarifs*

Dans les NRA qui ne seront a priori jamais dégroupés, il nous paraît aberrant d'imposer une obligation de non éviction sur le tarif de la collecte Ethernet, qui n'aurait pas de sens : la collecte Ethernet devrait donc, sur ces NRA, être orientée strictement vers les coûts.

### *Répliquabilité des offres entreprises*

Nous attirons l'attention de l'Autorité sur le fait qu'il n'est pas du tout évident que le mode de collecte Ethernet de France Télécom permette de reproduire à l'identique les offres actuellement proposées en DSL Entreprise, offrant des débits garantis. Il est notamment probable que la migration d'un client entreprise en mode de collecte ATM vers un mode de collecte Ethernet nécessite de changer l'équipement chez le client final, ce qui représente des migrations unitaires très lourdes.

### *Mise en œuvre d'une offre de télévision en mode de collecte Ethernet*

Nous estimons qu'à minima, l'offre de gros de France Télécom :

- Doit permettre d'offrir un canal spécifique pour la téléphonie, permettant de garantir une qualité de service satisfaisante, comme demandé par l'Arcep ;
- Nous estimons également nécessaire la mise en œuvre d'un canal distinct pour faire passer des flux vidéo : indépendamment de la discussion sur une offre de télévision en tant que telle, les opérateurs peuvent souhaiter mettre en œuvre par exemple des services de vidéo à la demande.

Concernant les flux télévisuels, nous estimons en premier lieu très important que France Télécom ne puisse pas proposer d'offre sur le marché de détail, si les opérateurs alternatifs n'ont pas la possibilité de proposer une offre équivalente à partir des offres de gros.

En effet, la télévision fait aujourd'hui partie intégrante des offres, et les offres des opérateurs alternatifs seraient profondément diminuées si elles s'en trouvaient démunies. Cette situation conduirait à réduire leur parc de clients sur ces répartiteurs, et diminuerait en conséquence l'intérêt de leur dégroupage.

Nous estimons que la mise en œuvre d'une telle offre est techniquement possible, dans la mesure où Neuf Cegetel propose déjà une telle prestation à ses clients opérateurs sur le marché de gros.

Le protocole Ethernet est parfaitement adapté à la mise en œuvre d'une telle offre, et permet, comme le suggère l'Arcep, de mettre en œuvre des VLAN multicast distincts par opérateurs.

Il nous paraît dans ces conditions raisonnable de demander à France Télécom de négocier de bonne foi avec les opérateurs. Nous estimons par contre qu'il faudra être attentif à ce que l'offre qui serait proposée permette aux opérateurs de disposer d'une offre comparable à celle proposée en zones dégroupées : en effet, il n'est pas possible de gérer une offre qui serait plus « bas de gamme », et qui maintiendrait une discrimination entre les opérateurs.

### **Sur les délais de modification d'une offre de référence**

Nous partageons pleinement la proposition de l'Autorité de réduire le délai de prévenance à un mois en cas de baisse de tarif : en effet, ce délai est suffisant pour permettre aux opérateurs d'adapter leurs offres de détail s'ils le souhaitent, et permet de ne pas maintenir artificiellement pendant deux mois supplémentaires un tarif qui ne serait pas légitime. L'absence aujourd'hui de cette disposition a créé à nos yeux sur l'exercice précédent de nombreuses surfacturations de prestations par France Télécom.

A l'inverse, il nous semble que certaines évolutions doivent bénéficier d'un délai plus long que 3 mois : de nouveaux processus, ou surtout, une évolution SI importante, peut nécessiter un délai d'adaptation de 6 à 12 mois selon son importance, et dans certains cas, une phase d'expérimentation préalable.

### **Sur les obligations imposées à France Télécom sur les fourreaux et la fibre**

Notre position détaillée sur l'analyse de marché de la fibre et des fourreaux fait l'objet d'une réponse distincte. Nous nous attachons ici à répondre succinctement aux questions posées par l'Autorité dans son analyse de marché.

#### *Devenir des prestations existantes*

Il nous apparaît très important que la nouvelle offre de fourreaux de France Télécom résultant de cette analyse de marché puisse également être utilisée pour le raccordement d'entreprises, et ne soit pas limitée au seul segment résidentiel : c'est notamment le seul moyen de bénéficier des effets d'échelle permis par cette offre, en toute logique équivalents à ceux dont bénéficie France Télécom pour ses propres déploiements.

En effet, l'offre LGC DPR existante n'est pas du tout mutualisée, et nous conduit aujourd'hui à réserver un fourreau point-à-point de bout en bout pour un seul client entreprise. Il paraît donc plus sain et efficace, lorsque c'est possible, d'optimiser la consommation de ressources, et de déployer désormais autant que possible dans le cadre des règles de déploiements mutualisées et optimisées entre tous les acteurs qui seront définies.

#### *Sur la mise en œuvre au plus tôt d'une offre d'accès aux fourreaux de France Télécom adaptée à un déploiement FTTh*

Nous regrettons que, plus de quatre mois après l'engagement de France Télécom de proposer une offre d'accès à ses fourreaux avant fin 2007, de nombreux constituants de l'offre ne soient pas encore définis.

Pendant ce temps, nous constatons que France Télécom a démarré ses déploiements dans une dizaine de villes de Province : Lille, Metz, Lyon, Grenoble, Nice, Marseille, Toulouse, Bordeaux, Poitiers, Nantes, et les Hauts de Seine, et prend une avance potentiellement irrattrapable pour ses concurrents. Les analyses de l'Autorité sur le DSL montrent combien l'avance initiale de France Télécom n'a jamais pu totalement être rattrapée par les opérateurs alternatifs en dégroupage.

Ceci nous paraît d'autant plus dangereux que le premier opérateur à couvrir une zone bénéficie d'avantages très importants :

- Il est le seul à pouvoir proposer le câblage interne des immeubles de la zone. En l'absence aujourd'hui de règle d'orientation vers les coûts pour ces déploiements qui ne seraient pas duplicables par des opérateurs tiers, le premier opérateur peut pratiquer des tarifs libres qui peuvent, s'ils sont trop élevés, contraindre définitivement le déploiement ultérieur d'opérateurs tiers sur la zone ;
- Il bénéficie d'un monopole transitoire de 6 mois à 1 an sur ces zones, du fait des délais de déploiement des opérateurs tiers, et du fait que l'offre définitive n'est pas encore finalisée, lui permettant de basculer un maximum de clients haut débit sur ses offres de fibre, notamment les plus rentables ;
- Enfin, tant que les règles d'ingénierie ne sont pas finalisées, un doute subsiste sur les règles d'ingénierie actuellement pratiquées par France Télécom : nous n'avons notamment aucune garantie que France Télécom réalise l'adaptation de son réseau pour le déploiement ultérieur d'opérateurs tiers (sous-tubage, désaturation...).

#### *Non discrimination entre les acteurs*

Au titre de la non discrimination, il est en effet indispensable que l'ensemble des acteurs soient régis par les mêmes règles d'ingénierie.

Nous regrettons à l'heure actuelle

- que France Télécom ait la possibilité de déployer directement un nouveau câble de fibre optique dans l'un de ses fourreaux déjà occupé par le cuivre : ceci diminue très fortement le taux de saturation rencontré par France Télécom, et conduit à reporter sur les opérateurs tiers les coûts et délais d'adaptation du réseau (sous-tubage, désaturation, génie civil, etc...). Nous demandons que France Télécom ait l'obligation, comme les opérateurs tiers, lorsqu'elle déploie en premier, de gérer l'adaptation du réseau aux déploiements ultérieurs ;
- que le câble ait apparemment l'usage exclusif de certains fourreaux de France Télécom, dans des conditions opaques pour les opérateurs tiers, et sans que ces fourreaux ne soient repérés dans les chambres de France Télécom. En l'absence de plus de transparence, il paraît impossible aux opérateurs tiers de déployer leur réseau, ne sachant pas dans quels fourreaux ils le peuvent. Par ailleurs, il semble que le câble se déploie dans certains fourreaux ne lui appartenant pas, sans respecter les règles d'ingénieries collectives actuellement en cours de définition.
  - o Nous demandons donc à ce que France Télécom identifie l'ensemble des fourreaux concernés avant tout déploiement, et s'interdise d'étudier et de déployer une zone tant que ce recensement n'est pas effectué. En effet, alors que ce problème est de nature à interdire le déploiement d'opérateurs tiers, France Télécom semble tout à fait en mesure de déployer son propre réseau.
  - o Nous demandons à ce que l'Autorité prenne clairement position sur le fait que Numericable doit respecter les règles d'ingénierie collectives sur les fourreaux qui ne lui appartiennent pas, et devra le cas échéant remettre en état à sa charge, et indemniser les opérateurs tiers, sur l'ensemble des tronçons sur lesquels le non respect de l'ingénierie définie par France Télécom entraînerait des coûts ou délais supplémentaires pour les opérateurs tiers. Nous considérons qu'il est de la pleine responsabilité de France Télécom de prendre toute mesure visant à garantir le respect de ces règles par l'ensemble des opérateurs, y compris Numericable.

#### *Coûts d'adaptation du réseau*

Nous estimons que ceux-ci ne doivent pas être aléatoirement pris en charge par un opérateur en fonction de son ordre d'arrivée dans une zone, d'autant qu'in fine, le réseau, et donc, les nouvelles infrastructures créées, seront la propriété de France Télécom.

Nous estimons donc que ces coûts (sous-tubage, désaturation, etc...) doivent être mutualisés entre les différents opérateurs, et donc pris en compte par France Télécom qui les refacturera à travers son coût de location de ses fourreaux.

Un tel mécanisme nous paraît par ailleurs garant de l'optimisation des adaptations nécessaires, afin d'en diminuer le coût pour l'ensemble des opérateurs.

### *Hébergement de nos équipements dans les chambres de France Télécom*

Nous regrettons que ce sujet n'ait pas encore été traité par France Télécom, alors qu'il est indispensable pour nous permettre de démarrer nos déploiements.

L'offre doit permettre un traitement totalement non discriminatoire des acteurs, que ce soit en termes de règles d'ingénierie, d'occupation des fourreaux ou des chambres.

Les équipements sont obligatoires pour permettre le déploiement. Ils permettent par ailleurs d'optimiser la place utilisée par les fibres déployées, au vue de la faible disponibilité des fourreaux de France Télécom. La nécessité de créer systématiquement des chambres satellites perturberait gravement le déploiement d'un opérateur tiers. Nous avons constaté lors de nos premiers relevés terrains que France Télécom installait des équipements de type manchons et coupleurs PON dans ses chambres.

### *Loves de câbles de fibre optique dans les chambres de France Télécom*

Il est en effet probable de devoir laisser de la capacité inutilisée dans l'attente d'un déploiement sur un immeuble. En effet, lors du déploiement initial, et dans l'attente d'une loi facilitant l'entrée dans les immeubles, il est probable que de nombreux câbles devront rester en attente d'accords syndics. Nous avons constaté lors de nos premiers relevés terrains que France Télécom laissait également des loves de fibre optique dans certaines de ses chambres.

Il est également indispensable de laisser du love de câble à intervalles réguliers, afin de permettre une maintenance du réseau déployé, dans le cas de dégradation de certains segments.

### *Partage et mutualisation des études.*

Nous regrettons que France Télécom, non seulement ne dispose pas d'une base d'information centralisée sur l'état d'occupation de ses chambres, mais refuse d'en constituer progressivement une, alors qu'il est manifeste que plusieurs opérateurs souhaiteront se déployer sur les zones de très forte densité actuellement adressées.

Par ailleurs, les règles de réservation actuelles rendent impossibles l'étude simultanée par deux opérateurs d'une même zone : la possibilité de réservation des ressources par le premier opérateur amènerait le second à devoir reprendre à zéro toutes ses études.

Comme évoqué précédemment, la possibilité de pouvoir se déployer simultanément sur une zone est très importante, afin que les opérateurs puissent adresser dans des conditions non discriminatoires le câblage des immeubles et la bascule de leur parc de clients DSL.

Par ailleurs, le fonctionnement actuel est inefficace, dans la mesure où les opérateurs sont conduits à réaliser des études très complètes en doublon, qui ne sont pas réutilisées par la suite. Ceci conduit notamment à mobiliser de façon inutile des techniciens de terrain pour réaliser des relevés de chambres. Notons à ce sujet que France Télécom dispose d'une avance considérable en termes de réseau de sous-traitant, et d'effet d'échelle liées à sa gestion du réseau cuivre existant. Ceci fait donc peser une contrainte discriminatoire sur les opérateurs tiers, qui ne peuvent pas mutualiser leurs coûts lorsqu'ils réalisent une étude, et ne peuvent bénéficier des études des opérateurs tiers, et notamment de celles de France Télécom.

Enfin, il nous semble impossible de garantir une réelle muraille de Chine au sein de France Télécom sur les études et projets de déploiement détaillés qui lui seront transmis par ses concurrents : en effet, ces informations seront disponibles à de multiples échelons, tant à un niveau centralisé qu'au niveau local, par exemple afin de réaliser les recettes d'installations.

Nous estimons donc raisonnable et proportionné, dans l'attente de la mise en œuvre d'une base de donnée centralisée, d'imposer une obligation de transparence sur les relevés terrains réalisés par les opérateurs, afin notamment de permettre des déploiements simultanés sur une même zone.

Nous souhaitons également que France Télécom communique l'état détaillé des chambres dans l'ensemble des zones dans lesquelles elle a déjà commencé à déployer ses infrastructures fibres.

### *Coordination des déploiements*

Il nous paraît également nécessaire de permettre un minimum de coordination des déploiements, dans deux optiques :

- à défaut, il ne sera pas possible à deux opérateurs de se déployer simultanément dans une même zone : en effet, sans informations précises sur quelles adaptations du réseau seront réalisées (sous-tubage, désaturations, etc...), et à quel moment, un deuxième opérateur est dans l'incapacité totale de mener ses déploiements sur une zone ;
- une telle coordination nous paraît de nature à permettre d'optimiser le déploiement de chacun des acteurs, et diminuer les éventuels coûts de désaturation :
  - o soit, en dimensionnant les éventuelles adaptations du réseau en fonction des besoins des opérateurs souhaitant se déployant sur la zone
  - o soit, en permettant des opérations de déploiement simultanées : co-déploiement ou mutualisation de câbles de fibre optique.

Il s'agit notamment de minimiser le besoin en sous-traitants qualifiés, qui risquent de représenter un goulet d'étranglement sur les zones de déploiement.

### *Traitement des cas de désaturation*

Nous regrettons que ce sujet n'ait pas encore été traité par France Télécom, alors que nous constatons sur la zone très réduite de Lyon sur laquelle nous réalisons actuellement une expérimentation, plusieurs segments que nous devrons, en l'état des règles d'ingénierie, désaturer par création de nouveaux fourreaux. Il nous apparaît que les règles d'ingénierie doivent viser à minimiser au maximum le nombre de désaturations, lourdes et coûteuses.

Notamment, il convient selon nous de supprimer la règle d'ingénierie de récursivité, qui peut conduire à laisser des ressources inutilisées.

Il faut d'une façon générale considérer l'espace disponible comme une ressource rare : il est primordial à ce titre que le premier opérateur prenne en compte les besoins de l'ensemble des opérateurs intéressés par un déploiement dans la zone.

Dans le cas où il ne reste plus de place que pour un seul câble de fibre optique, il nous paraît nécessaire de permettre le déploiement d'un câble dont les fibres seraient partagées entre les acteurs, afin de limiter le génie civil nécessaire.

Ces principes sont essentiels au niveau de l'adduction des immeubles, d'autant que la suppression de l'obligation de sous-tuber, si elle est positive dans le principe, entraîne le risque qu'un premier opérateur puisse déployer un câble, mais sans garantie pour les suivants.

Par ailleurs, dans le cas où des travaux de génie civil devront être effectués, il est important que ceux-ci puissent l'être sur les zones d'emprise de France Télécom entre ses chambres, de façon à minimiser les délais et les coûts de désaturation. Ceci nécessite un accord de France Télécom.

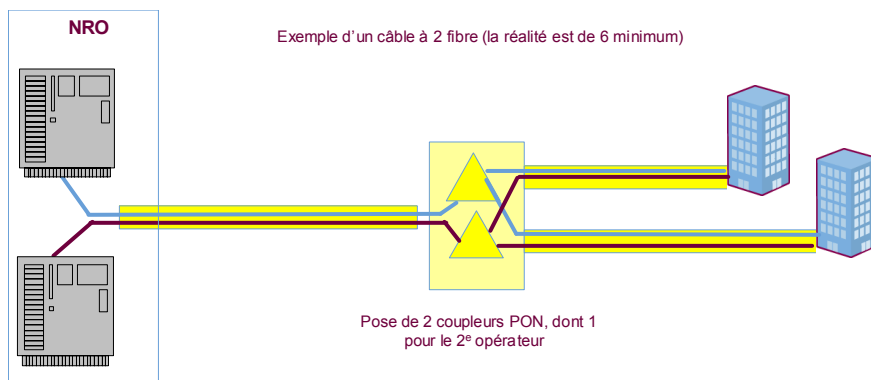
### *Fourniture d'une offre de gros de fibres passive et activée*

Il ressort de nos analyses économiques que la fibre ne pourra probablement pas être déployée par un opérateur alternatif seul dans les fourreaux de France Télécom sur la majorité du territoire, à la différence de France Télécom qui dispose de la base client la plus large et d'effets d'échelle liés à la gestion du cuivre. Dès lors, il nous apparaît indispensable d'imposer à France Télécom, qui est le plus à même de se déployer dans ces zones, une offre de gros de fibre, passive ou activée.

Il nous apparaît tout à fait dangereux de lier la mise en œuvre de ces offres à une éventuelle évolution législative incertaine à date : dans ce cas, l'obligation pourrait tout à fait être symétrisée après coup.

L'offre passive pourrait être réalisée en précâblant des fibres pour le compte des opérateurs intéressés sur des coupleurs PON dédiés, à un coût marginal pour l'opérateur qui déploie. Le partage des coûts lui permettrait de diminuer fortement son coût de déploiement, et compenserait largement le surcoût engagé. Cette solution à l'intérêt :

- de permettre un co-investissement, par exemple sous forme d'IRU : elle est donc compatible avec les besoins d'opérateurs qui souhaitent investir dans le déploiement de la fibre ;
- d'offrir à l'opérateur une infrastructure passive totalement distincte, à l'exception de la maintenance des câbles, des fibres de l'opérateur qui a déployé le réseau.



La mise en œuvre d'une offre activée doit permettre une grande transparence aux flux de l'opérateur. Les futures offres DWDM PON, dont France Télécom a annoncé la sortie en 2009, nous paraissent de nature à garantir cette transparence.

Neuf Cegetel demande donc à l'Autorité d'imposer à France Télécom une offre de fourniture de fibre noire, entendue comme la fourniture d'un réseau PON entre le répartiteur optique et le pied d'immeuble, où les fibres sont issues de câbles mutualisés entre opérateurs.

A défaut, nous estimons que l'Autorité doit revoir son analyse de marché des offres activées, afin d'imposer à France Télécom une obligation de fourniture de fibre activée, en technologie WDM-PON dès que celle-ci sera disponible en 2009.

### Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable

Celles-ci nous paraissent très importantes à plusieurs titres :

- Dès lors que certains coûts d'adaptation du réseau seraient pris en charge par France Télécom et refacturés aux opérateurs tiers dans les tarifs de son offre de fourreaux, il convient de s'assurer de la pertinence des coûts pris en compte ;
- Il convient également de s'assurer que les investissements dans la fibre ne proviennent pas de désinvestissement dans d'autres segments du réseau de France Télécom, sans que cela n'entraîne de baisses équivalentes sur les offres de gros concernées au bénéfice des opérateurs ;  
Nous estimons par exemple probable que les montants investis par France Télécom dans le déploiement de la fibre seront concomitants à des désinvestissements dans le cuivre. Nous notons à ce sujet que Didier Lombard estimait récemment dans une interview que la baisse des dépenses dans certains domaines comme la téléphonie classique « *permettra [à France Télécom] de dégager une enveloppe substantielle pour déployer les réseaux de fibre optique* ». Ils convient de s'assurer que les opérateurs tiers, clients des offres de gros de France Télécom, puissent bénéficier de ces éventuelles baisses de coûts dans des conditions non discriminatoires.
- D'une façon générale, et dès lors qu'un transfert va s'opérer des montants versés par les opérateurs vers France Télécom sur ses infrastructures cuivre existantes (9,29 € par mois et par client) vers ses infrastructures fourreaux, il convient de s'assurer d'une bascule effective des coûts facturés entre les deux technologies, et de prévenir le risque que les opérateurs se retrouvent à payer deux fois la même prestation. Afin de palier à ce risque, il nous paraît par exemple important de réfléchir à des modes de tarification dans lesquels l'opérateur paierait l'accès aux fourreaux au fur et à mesure de la bascule effective de son parc en dégroupage.