

**Réponses du groupe ILIAD à la consultation publique
relative à l'analyse des marchés pertinents du haut et du
très haut débit organisée par l'ARCEP
(27 juillet – 30 septembre 2010)**

1 LE MARCHE DE GROS DES OFFRES D'ACCES AUX INFRASTRUCTURES PHYSIQUES CONSTITUTIVES DE LA BOUCLE LOCALE FILAIRE - LE DEGROUPEMENT DE LA BOUCLE LOCALE METALLIQUE.....	3
1.1 Synthèse.....	3
1.2 La qualité de service du dégroupage	9
1.3 La qualité de service des nouvelles liaisons construites	13
1.4 Le réaménagement du réseau de boucle locale métallique	14
1.5 Tarification & séparation fonctionnelle	15
1.6 La non discrimination	17
2 LE MARCHE DE GROS DES OFFRES D'ACCES AUX INFRASTRUCTURES PHYSIQUES CONSTITUTIVES DE LA BOUCLE LOCALE FILAIRE - LES INFRASTRUCTURES DE GENIE CIVIL.....	20
2.1 Le bilan dressé par l'Autorité	20
2.2 L'extension du marché aux appuis aériens et autres infrastructures	21
2.3 La délimitation du marché pertinent	24
2.4 L'influence significative.....	24
2.5 Le périmètre des infrastructures.....	27
2.6 Les Evolution des principes des règles d'ingénierie.....	29
2.7 Obligations imposées à France Télécom en matière d'accès à ses infrastructures de génie civil .	33



2.8	Le traitement de l'information	37
2.9	Les Délais de mise en œuvre.....	38
2.10	Le raccordement des éléments de réseaux distant et la simplification des offres	38
2.11	L'accès au réseau de boucle locale en fibre optique de France Télécom	40
3	LE MARCHE PERTINENT DE GROS DES OFFRES HAUT DEBIT ET TRES HAUT DEBIT ACTIVEES LIVREES AU NIVEAU INFRANATIONAL.....	40
3.1	La régulation tarifaire pesant sur l'offre <i>DSL Access</i>	40

1 Le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire - le dégroupage de la boucle locale métallique

1.1 Synthèse

A la lumière de notre expérience tirée de huit années d'exploitations du dégroupage, passé du stade artisanal sur quelques répartiteurs en zone urbaine, à un processus industriel concernant plusieurs millions de lignes réparties sur près du tiers du parc des répartiteurs principaux, avec une présence en zones rurales parmi la plus avancée au monde, **nous estimons que le dispositif actuellement mis en place par France Télécom gagnerait à être amélioré sur plusieurs points :**

- **le raccordement d'éléments de réseau distants** : le génie civil historique en général et réseau cuivre en particulier sont les seuls éléments qui à ce jour permettent de desservir la quasi-totalité des parcelles cadastrales sur lesquelles les opérateurs peuvent être amenés à établir des éléments de réseau, notamment des nœuds d'accès mobiles (Node B 3G et BTS GSM). France Télécom propose aux opérateurs mobiles une offre commerciale leur permettant de construire un réseau de collecte de leurs points d'accès. Cette offre est basée sur des éléments disponibles via les offres de gros activées de France Télécom. Or à ce jour, l'offre d'accès à la boucle locale interdit aux opérateurs alternatifs d'utiliser des accès de gros à des fins internes, telles que la construction de liens de collecte permettant de relier des points d'accès mobiles. **A l'heure où l'optimisation de la collecte sur les réseaux mobiles pour faire face à la hausse du trafic implique la mise en œuvre de liens de raccordements sur liaisons filaires, cette restriction confère de facto un avantage indu à la branche mobile de l'opérateur historique. Les opérateurs alternatifs sont ainsi handicapés, aussi bien sur le marché de gros (par l'impossibilité de proposer aux opérateurs mobiles une alternative à l'offre Aircom) que sur les marchés de détails mobiles, avec une structure de coûts plus lourde.** Il convient de remédier à ce traitement discriminatoire, en imposant à France Télécom l'obligation de faire droit, dans des conditions opérationnels, techniques et tarifaires équivalentes à celles dont elle bénéficie pour ses propres besoins, à toute demande raisonnable formulée par les opérateurs visant à relier des éléments de réseaux distants au moyen d'accès construits via les offres de gros. **Les tarifs de cette offre doivent être naturellement orientés vers les coûts pour éviter les effets pervers de transferts de marge entre France Télécom et Orange.** S'agissant du tarif de la Garantie de Temps de Rétablissement, Free considère qu'il faut tirer les leçons de l'origine des défauts sur la boucle locale. En effet, dès lors que 95% des défauts ont pour origine une erreur de passage de jarretière, il ne nous semble pas pertinent que repose sur les clients de l'offre de gros la charge de faire respecter le minimum de

processus. Le tarif doit comprendre la garantie de rétablissement en 4 heures pour les défauts qui ont pour origine le non respect des processus et des ordres de travaux : Free n'a pas à payer un supplément pour avoir la garantie qu'une erreur de jarretière constatée le lundi après-midi sera réparée le mardi en fin de matinée. Bien évidemment, les défauts qui ont pour origine des intempéries ou les tiers ne sont pas concernés par cette demande. D'ailleurs, ces défauts sont généralement collectifs et rectifiés à l'occasion de cycles particuliers de maintenance. Il nous semble également nécessaire que les opérateurs puissent disposer de référentiels fiables sur lesquels appuyer les études d'éligibilité et de commandes de nouveaux supports : en effet, dans les zones rurales, il n'est pas toujours possible, en l'état du référentiel livré par France Télécom, d'identifier dans SETIAR des Numéros de Désignation de liaisons établies sur Sites Mobiles, ce qui perturbe le cycle de production de liens de capacité.

- **la définition d'un véritable niveau minimum de qualité** de la prestation de nature à répondre efficacement aux attentes des consommateurs : à ce jour, France Télécom ne se borne qu'à garantir une simple continuité électrique avec un gabarit conforme au seul service téléphonique en bande de base. Un tel niveau de service, conforme à des standards désormais dépassé, ne répond plus aux attentes légitimes du marché désormais structuré depuis plusieurs années déjà autour d'offres multiservices en technologie ADSL2+ qui par essence nécessite un accès dont les caractéristiques sont conformes aux caractéristiques intrinsèques de la liaison. Dans un marché désormais mature où la qualité de service est un critère prépondérant dans les choix opérés par les consommateurs, les opérateurs alternatifs se retrouvent ainsi structurellement handicapés par rapport à la qualité de service dont bénéficie France Télécom pour ses propres offres de détail : en effet, pour ses propres offres de détail, France Télécom n'impose nullement à Orange le recours aux procédures SAV auxquelles sont contraints les opérateurs alternatifs. Il s'agit d'un traitement d'autant plus discriminatoire que la prestation délivrée par France Télécom, et par extension les tarifs facturés, englobent une prestation de maintenance, justifiant par conséquent la réalisation lorsque cela est justifié d'opérations de mutation de liaisons dégradées ou de fiabilisation des branchements. Sur ce point, il s'agit d'une imperfection des précédents cycles d'analyse de marché, soulevée à plusieurs reprises par les opérateurs alternatifs et qui n'a toujours pas été corrigée faute d'action efficace de l'Autorité en direction de l'opérateur historique, en ce qui concerne les mutations de paires, pourtant mises en oeuvre par France Télécom pour satisfaire ses propres besoins. A l'heure où l'opérateur historique met en avant des offres proposant des services nécessitant un haut niveau de qualité, et que la jurisprudence sanctionne tout défaut de fourniture il apparaît nécessaire pour l'Autorité de dépasser le stade des incantations et de remédier aux discriminations dont sont victimes les opérateurs alternatifs, et leurs abonnés, face aux offres de détail commercialisées par l'opérateur historique. Au terme du second cycle d'analyse, environ 1% des liaisons livrées chaque année sont

affectés de défauts non francs (désynchronisation répétées, affaiblissement trop important) qu'il n'est pas possible de relever à l'issue du processus de service après-vente.

Les obligations à imposer à France Télécom doivent viser à garantir un minimum de qualité de service et comprendre, en tant que besoin, la mutation de paires afin d'établir des liaisons dont l'affaiblissement soit, toute chose égales par ailleurs cohérent avec les caractéristiques physiques des tronçons (longueur et calibre). L'obligation souhaitée est ainsi une obligation de moyens visant à obtenir, à travers un processus de mutations de paires, des supports qui permettraient de recevoir les services audiovisuels, sous réserve des caractéristiques physiques des tronçons (calibre et longueur).

- **des procédures plus efficaces en matière d'établissement d'accès** pour répondre aux demandes de nouveaux emménagés (identification d'accès inactifs, constructions de nouveaux accès nécessitant le déplacement de techniciens pour réaliser le branchement final ou passer des jarretières à la sous-répartition) en termes de délais et fiabilité. En particulier, comme vient de l'établir la publication par les opérateurs alternatifs d'indicateurs de qualité de service, les offres de gros ne permettent pas à ce jour aux opérateurs de répondre efficacement aux attentes des abonnés emménageant dans des logements neufs¹, faute notamment de référentiel fiable de l'ensemble des locaux d'habitation et de commerce. En réponse aux demandes de ses clients finals emménageant dans un nouvel appartement ou une nouvelle maison, Free commande chaque année environ 550.000 lignes à France Télécom, dont le ¼ fait l'objet d'une « construction » par déplacements de techniciens en ligne. A offre de détail comparable, les délais de construction de nouveaux accès sont bien plus élevés chez les opérateurs alternatifs qui s'efforcent de respecter les procédures imposées par France Télécom, que les offres haut débit commercialisées par Orange. A l'évidence, les procédures de production imposées par France Télécom aux opérateurs alternatifs diffèrent largement des procédures dont bénéficie France Télécom pour ses propres offres de détail haut débit. Il s'agit d'une nouvelle illustration du traitement discriminatoire dont sont victimes les opérateurs alternatifs, et in fine leurs abonnés par rapport aux offres de détail commercialisées par France Télécom. Sur ce point également, il s'agit d'une carence du précédent cycle d'analyse des marchés que ne semble pas appréhender efficacement le dispositif envisagé par l'Autorité dans le cadre des obligations associées au 3ème cycle. Cette carence est d'autant plus grave qu'elle conduit les

¹ On compte près de 400.000 mises en chantier chaque année

opérateurs alternatifs à ne pouvoir respecter les obligations imposées par l'Autorité au titre des délais de mise en œuvre de la portabilité.

Les obligations à imposer à France Télécom doivent viser à garantir la mise en œuvre par France Télécom des moyens nécessaires pour ne plus présenter aux opérateurs alternatifs des plans de charge de techniciens saturés. Sauf demande spécifique du client final, les opérateurs alternatifs doivent pouvoir avoir la garantie de réserver des créneaux dans le plan de charge des techniciens de France Télécom avec un profondeur comprise entre J+7 à J+15, quelle que soit l'Unité d'Intervention considérée sur le territoire. L'obligation souhaitée est ainsi une obligation de résultats.

- **des modalités d'hébergement ou de localisation distante adaptées aux répartiteurs de faible capacité**, et notamment les nouveaux sites issus des opérations de réaménagement de la boucle locale (NRA-ZO, Montée en Débit...) qui constituent désormais l'essentiel des nouveaux sites dégroupés. Il s'agit d'une condition essentielle pour s'assurer de la poursuite de l'extension du dégroupage, vecteur le plus approprié pour répondre efficacement aux attentes des consommateurs et collectivités locales en contribuant au développement le plus large possible des offres multiservices et attractivité des territoires. En particulier, les opérations de réaménagement réseau, notamment l'accès à la sous-boucle, mis en œuvre par France Télécom pour répondre aux attentes des collectivités locales n'apportent aucune garantie aux opérateurs alternatifs d'installation de leurs propres équipements d'accès au sein du nouvel élément. Ce traitement discriminatoire est d'autant plus choquant que l'immense majorité des opérations de réaménagement de réseau s'effectue désormais sur fonds publics, avec un objectif d'aménagement harmonieux du territoire en termes de disponibilité d'offres concurrentielles. Il convient d'y remédier par l'imposition d'obligations spécifiques en terme de dimensionnement du site de nature à prendre en compte les éventuels besoins et demandes des opérateurs alternatifs, en les assortissant de mesures suffisamment incitatives. Ces mesures pourraient par exemple consister à ne débloquer les fonds publics qu'à l'issue de la reprise sur le nouvel élément de l'ensemble des accès impactés produits au NRA d'origine par les opérateurs alternatifs, ou sur présentation des procès-verbaux de réception des équipements d'accès installés par les opérateurs alternatifs au niveau du nouvel élément. De plus, France Télécom impose à l'occasion des opérations de réaménagement de réseaux un traitement manuel des commandes de modifications d'accès. C'est ainsi que pour chaque opération de réaménagement, une dizaine de courriers électroniques sont échangés, sources d'erreur et de confusion pouvant entraîner des coupures des accès.

Nous considérons qu'il est nécessaire d'imposer à France Télécom, en tant que gestionnaire de la boucle locale métallique, la mise en place d'une interface en Webservices dans le but d'échanger toute information portant sur des opérations de réaménagement de réseau (notification, demande de désignation de positions sur les réglettes du NRAZO, demande de désignation de profil en cas de reprise sur une offre activée de France Télécom, replanification, compte rendu d'exécution des opérations, etc.). La montée en débit sur les territoires ne pourra pas être industrialisée en l'absence de processus d'échanges industrialisés. La mesure demandée est proportionnée aux objectifs assignés par le législateur à l'ARCEP dans le cadre du L.32 du CPCE. Cette mesure doit figurer dans le dispositif de la décision ou son annexe.

- **des engagements plus efficaces en termes de qualité de service au titre du SAV.**
Au regard du bilan dressé au terme du premier cycle d'analyse, les problématiques de qualité de service (production, SAV...) totalisaient un volume significatif de plaintes. A l'heure où, dans le prolongement d'une jurisprudence particulièrement rigoureuse sur le périmètre de l'obligation des opérateurs, les pouvoirs publics accordent une attention particulière aux obligations de qualité de services des opérateurs, les avancées obtenues au fil du second cycle d'analyse ont permis d'engager une dynamique vertueuse, mais il est apparu plus que nécessaire de mieux encadrer et garantir par des pénalités réellement incitatives la qualité de l'ensemble des prestations de gros de France Télécom, y compris s'agissant des procédures de migration d'une prestation de gros à l'autre. En particulier, Free est confrontée, en cas de prélocalisation démontrant l'existence d'un défaut chez le client final (au niveau du PC ou du branchement) nécessitant le déplacement d'un technicien, à l'impossibilité d'obtenir des créneaux de rendez-vous dans des délais raisonnables. En effet, le plan de charges de techniciens de France Télécom de certaines Unités d'Intervention ne donne pas de visibilité avant un délai de 15 jours.

Le dispositif de la décision ou son annexe doit viser d'une part à garantir la possibilité de réserver un créneau dans le planning de charges des techniciens dans un délai de 2 jours lorsque le défaut est prélocalisé chez le client final et, d'autre part, à dédommager l'opérateur lorsque cette obligation n'est pas respectée.

- **une révision des tarifs** afin de tenir compte des gains de productivité rencontrés ces trois dernières années et de la hausse considérable du parc d'accès. **En particulier, la tarification actuelle de l'offre LFO constitue de fait une barrière à l'extension de la zone arrière du dégroupage en direction des petits sites.** De toute évidence, ces contraintes ne pèsent pas sur France Télécom pour ses offres de

détail haut débit. Il en résulte un traitement discriminatoire dont sont victimes les opérateurs alternatifs qui ne peuvent répliquer efficacement au niveau local, notamment sur les zones à faible densité, leurs offres très populaires au niveau national. Sur ce point également, il s'agit d'une carence majeure de régulation comme en témoigne les excédents d'exploitation particulièrement conséquents réalisés par France Télécom depuis plusieurs années sur des offres régulées et orientées vers les coûts. Il est particulièrement choquant en effet de constater que l'opérateur historique n'est nullement incité à réinvestir ses excédents d'exploitation dans la mise à niveau de son réseau comme en témoignent les initiatives de financement public dans le cadre des opérations de montée en débit.

Dans cette perspective, une révision du modèle tarifaire de l'offre LFO dans une perspective de variabilisation à l'accès, à l'instar de ce qui a été effectué pour la collecte Bitstream, serait de nature à renforcer significativement l'incitation pour les opérateurs à poursuivre, et amplifier, leurs politiques de déploiements en zones rurales.

- **La précision de l'obligation de non discrimination** : les procédures mise en place dans le cadre du service après-vente sont moins efficaces que celles utilisées pour ses propres besoins par France Télécom. En effet, les opérateurs interagissent avec une structure centralisée (le GAMOT) et les échanges soumis à des règles très strictes dont le non respect interrompt le traitement du dérangement. De la même manière qu'en matière de déploiement de réseaux FTTH, les Unités d'Intervention de France Télécom traitent avec la même structure que celles avec laquelle interagissent les opérateurs alternatifs, nous souhaitons qu'il en soit de même en matière de service après-vente.

Le dispositif de la décision ou son annexe doit viser d'une part à préciser l'obligation de non discrimination en matière de réaménagement de réseaux, de service après-vente et de construction de lignes et amener France Télécom à mettre en place une plateforme identique avec laquelle les opérateurs alternatifs et les structures du marché de détail de France Télécom interagissent.

Plus généralement, ces carences illustrent la légitimité de la question de la séparation fonctionnelle en tant que remède proportionné aux dysfonctionnements relevés.

Iliad souhaite dans le présent cadre qui lui est donné jeter un coup de projecteur sur plusieurs aspects structurants :

1.2 La qualité de service du dégroupage

Le bon fonctionnement du dégroupage, en terme de perception de la qualité de service par les clients finals, implique que les processus mis en place par France Télécom dans le cadre du dégroupage soient pleinement effectifs sans se révéler excessivement rigides pour ne pas faire peser des contraintes ou charges indues sur les opérateurs.

En particulier, à l'heure où les offres « multiservices » sont depuis plusieurs années déjà la norme du marché, il convient de faire évoluer en ce sens la qualité de la prestation due par l'opérateur historique. Il n'est en effet plus acceptable de se contenter d'une simple continuité électrique se limitant qu'au service téléphonique en bande de base, qui constituait peut-être la norme il y a 10 ans, mais qui ne correspond plus du tout aux attentes légitimes des opérateurs, y compris France Télécom pour ses propres offres de détail Orange. En particulier, il est profondément choquant de voir France Télécom déclarer « STT » (Signalisation Transmise à Tort) des dysfonctionnements valablement qualifiés par les opérateurs portant sur des accès dont les caractéristiques mesurées (affaiblissement, et donc débit et services possibles, mais également tenue de la synchronisation, gabarit électrique...) sont manifestement incohérentes avec la constitution de l'accès, et pour lesquels il est établi que ni l'installation terminale de l'abonné final ni le renvoi au niveau du NRA par l'opérateur sont en cause. Free tient à souligner que de tels cas représentent une proportion de plus en plus importante dans les plaintes transmises aux autorités compétentes, et peuvent parfois déboucher sur des injonctions formulées par l'autorité judiciaire que Free ne peut honorer dans la mesure où seule France Télécom est à même de pouvoir intervenir sur sa boucle locale.

Le précédent cycle a été l'occasion de la mise en place d'une procédure désignée sous le terme « *expertise blanche* », visant à relever les défauts non francs². Cette procédure qui vise à vérifier et corriger en tant que besoin la connectique aux différents points de coupure (réglettes transport au NRA, réglettes à la SR ou au PC) permet de relever environ 2/3 des défauts non francs signalés. Free souhaite que cette procédure soit complétée en tant que besoin par un processus de mutation de paires pour reconstruire la ligne sur des paires « saines ». Aussi, il nous semble nécessaire d'inclure dans le dispositif de la décision les dispositions appropriées pour amener France Télécom à adapter le processus mis en œuvre pour relever les défauts non francs. A titre illustratif, nous estimons que cela doit concerner chaque année des dizaines de milliers³ de liaisons sur le territoire de la métropole. En tout état de cause, nous souhaitons que le groupe de travail multilatéral animé par l'ARCEP se fixe comme objectif de quantifier cette demande de mutations de paires de cuivre.

² Par défauts non francs, il est entendu (i) désynchronisation répétées rendant le support inutilisable ou (ii) affaiblissement empêchant la diffusion de services audiovisuels

³ Sur les plus de 22 000 expertises réalisées sur les 9 premiers mois de l'année 2010 à la demande de Free, les expertises dites « blanches » représentent plus de 85% du volume.

Imposer à France Télécom une obligation visant à garantir aux opérateurs une qualité de service conforme aux caractéristiques intrinsèques de l'accès mis à disposition (par exemple, un affaiblissement cohérent avec la constitution de référence de l'accès, et le cas échéant des opérateurs de mutation de liaisons dégradées au fil du temps) serait particulièrement pertinent parce que raisonnable et proportionné. En effet, rappelons que les tarifs du dégroupage englobent d'ores et déjà une composante au titre de la maintenance des accès, conformément aux engagements de France Télécom tels que définis dans son Offre de référence d'accès à la boucle locale cuivre.

Concernant la qualité de service du dégroupage, Free estime qu'il s'agit de la problématique la plus cruciale dans un contexte de maturité du marché, et force est de constater que ce sujet constitue le principal échec de l'action entreprise par l'Autorité dans le cadre des précédents cycles d'analyse. A l'heure où le troisième cycle d'analyse s'apprête à déboucher sur la redéfinition des remèdes appropriées et obligations imposées à ce titre à France Télécom, Free formule le vœu qu'une attention toute particulière soit réellement portée sur cette question par l'Autorité visant à s'attacher à la résolution effective des réelles causes du problème.

Il ne s'agit ici nullement de remettre en cause la fiabilité de la production d'accès dégroupés, mais plutôt de pointer les graves carences du SAV dégroupage mis en place par France Télécom.

Plus précisément, alors que le taux d'échec à la production des lignes sur support existant semble s'être stabilisé aux alentours de 2%, la problématique du SAV et de la production d'accès sur supports à construire reste clairement perfectible à l'issue du second cycle d'analyse qui s'est manifestement soldé par un échec sur ce point⁴.

C'est ainsi que, faute de mise en œuvre de procédures suffisamment incitatives, une proportion significative de dysfonctionnements relevés par les opérateurs alternatifs ne peuvent se résoudre qu'à l'issue de plusieurs jours, voire semaines, d'attentes.

C'est notamment le cas lorsque le défaut prélocalisé chez le client final, au niveau du branchement, nécessite l'organisation d'un déplacement d'un technicien de France Télécom. En dépit de la mise en production récente d'une interface en Web services, de nombreuses Unités d'Intervention ne proposent pas de créneaux dans des délais raisonnables dans leurs plans de charge.

Pour mettre fin à ces dérives préjudiciables aux clients finals, le dispositif de la décision (ou son annexe) doit prévoir l'obligation de servir 95% des demandes de créneaux dans les plans de charge des techniciens de France Télécom dans un délai inférieur à 2 jours.

⁴ Environ 5% des liaisons produites chaque année par France Télécom sont livrées en défaut et réparées à l'issue du processus de service après-vente, soit près de 60.000 accès

S'il est vrai que des progrès ont été réalisés en cours de cycle⁵, la situation est profondément insatisfaisante. Dans un grand nombre de cas, alors que les dispositions en vigueur de l'offre de référence d'accès à la boucle locale de France Télécom précisent pour le rétablissement un délai à compter du lendemain du dépôt de signalisation de 2 jours ouvrables pour le dégroupage total et une journée ouvrable pour le dégroupage partiel, les opérateurs alternatifs constatent encore trop souvent que le délai de rétablissement peut représenter plusieurs jours, voire semaines, ce qui largement préjudiciable pour les consommateurs, à plus forte raison si ces derniers ont opté pour le dégroupage total.

Les raisons résident non pas, comme on peut le lire ici ou là, dans une mauvaise volonté de France Télécom à traiter efficacement et rapidement les signalisations SAV dégroupage qui lui sont formulées, mais avant tout dans une organisation encore perfectible de France Télécom qui ne dispose pas des procédures optimales pour le traitement efficace des problématiques relatives au dégroupage et qui, via les procédures GAMOT fait peser des contraintes indues sur les opérateurs et *in fine* le consommateur.

France Télécom est naturellement incitée à ce que les chaînes de production des accès haut débit livrés à ses clients finals soient efficaces et fiables. C'est ainsi que Free, en tant que cliente du produit Bitstream ADSL de France Télécom, constate que la présence d'un système de contrôle qualité des processus géré par la mise en place d'une part d'indicateurs de qualité de service permettant aux clients de l'offre Bitstream ADSL d'être informés efficacement de tout incident et du traitement d'une signalisation SAV et d'autre part de mesures incitatives qui prennent la forme de pénalités, participe de cet objectif.

En revanche, France Télécom reste structurellement moins incitée à rendre efficaces et fiables les chaînes de traitement SAV des accès dégroupés qui sont livrés à ses concurrents. Ce qui est d'autant plus handicapant pour les opérateurs dégroupés que leur pouvoir de négociation face à France Télécom de la Convention d'Accès à la Boucle Locale demeure symbolique, comme le montrent les différents contentieux qu'ont pu déposer les opérateurs sur des sujets afférents au dégroupage, auprès de l'Autorité ou du Conseil de la Concurrence. A cet égard, il convient de relever par exemple que la Convention imposée par France Télécom aux opérateurs comportent de nombreuses clauses léonines, limitant la responsabilité de France Télécom (alors que sur le marché de détail les opérateurs sont désormais tenus d'une obligation de résultat vis-à-vis des clients finals) et demandant aux opérateurs de garantir France Télécom contre tout recours émanant d'abonné final qui aurait pu subir un préjudice au titre du dégroupage !

⁵ C'est ainsi qu'en 2007, près de 5% des accès produits partaient en expertise, avec un délai moyen de rétablissement de 21 jours, au terme duquel il ressortait que la cause du dysfonctionnement rencontré par l'abonné relavait à près de 80% de la responsabilité de l'opérateur historique

A de nombreuses reprises depuis le début 2003, Free a attiré l'attention de l'Autorité sur la nécessité d'une intervention visant à amender les dispositions de l'Offre de Référence qui ne comportaient initialement aucune mesure incitative permettant de s'assurer d'un traitement SAV dégroupage par France Télécom rapide et efficace dans l'intérêt du consommateur.

A cet égard, comme le relève pudiquement l'Autorité dans son analyse soumise à consultation publique, les modalités prévues dans l'Offre de Référence ne semblent pas s'inscrire efficacement dans cet objectif pour ce qui concerne le marché résidentiel compte tenu des modalités de mise en œuvre proposées par France Télécom qui reviennent à les rendre inapplicables sur un marché de masse.

En effet, le mécanisme est conditionné par France Télécom à la fourniture de prévisions sur période glissante à un niveau de granularité si fin assorti d'une marge d'erreur ridiculement basse qu'il est légitimement permis de s'interroger sur une éventuelle discrimination par rapport au traitement que se réserve France Télécom pour ses propres offres commerciales Orange. De telles contraintes reviennent en pratique à exclure toute possibilité pour les opérateurs de bénéficier de pénalités en cas de non respect par France Télécom de ses obligations réglementaires et conventionnelles.

En particulier, à la lumière des résultats publiés par France Télécom établissant que les opérateurs alternatifs contribuent pour une proportion significative à l'excellente rentabilité de l'opérateur historique, Free invite l'Autorité à faire preuve de courage en imposant à France Télécom au titre de la qualité de service des mesures suffisamment incitatives pour contribuer enfin, sept ans après les premiers signalements, à l'établissement d'une dynamique vertueuse dans l'intérêt de tous.

Un tel objectif implique naturellement une collaboration constructive entre France Télécom et les opérateurs alternatifs, le cas échéant sous l'égide de l'Autorité. Rappelons que sur la base de cet objectif, Free a proposé dès 2004 à France Télécom un Serveur Vocal Interactif (SVI) visant à permettre aux techniciens d'accéder au Système d'Information des accès dégroupés par Free pour affiner les diagnostics, à l'instar de ce que France Télécom propose pour le SAV des accès non dégroupés. La généralisation du SVI par l'ensemble des opérateurs dégroupés a permis de diminuer significativement les délais de rétablissement pour les cas les plus simples, tels que les inversions de câblage.

Toutefois, concernant l'organisation de France Télécom pour le traitement des signalisations SAV dégroupage, Free note que France Télécom, consciente de la nécessité de parvenir à des processus opérationnels fluides et efficaces, travaille actuellement sur une refonte du système dont le succès ne pourra être assuré qu'en associant étroitement les opérateurs.

Dans son analyse, l'Autorité rappelle son intention de se montrer particulièrement attentive à la recherche par France Télécom des processus les plus efficaces et mutualisés pour éviter de faire peser sur les opérateurs des charges ou contraintes indues.

Pour toutes ces raisons, Free souscrit pleinement à l'analyse de l'Autorité qui estime raisonnable et justifié d'imposer à France Télécom de proposer aux opérateurs dégroupés des engagements de qualité de service en adéquation avec les exigences de qualité de service prévalant sur les marchés aval, ainsi que des mécanismes incitatifs permettant de s'assurer de leur respect. Free estime par ailleurs qu'une attention toute particulière doit être portée en vue d'inciter France Télécom à mettre en œuvre dans les meilleurs délais des processus opérationnels et fluides permettant de traiter efficacement les signalisations SAV dégroupage formulées par les opérateurs, comme par exemple la mise sur pied d'un système de type Extranet permettant aux opérateurs de suivre l'état d'avancement des signalisations SAV dégroupage pour tenir informés leurs clients.

Free formule le vœu qu'au terme du troisième cycle d'analyse, le bilan que l'Autorité sera amenée à dresser établira de façon incontestable la réussite de l'action entreprise sur ce sujet essentiel aux yeux des opérateurs, pouvoirs publics et associations de consommateurs.

1.3 La qualité de service des nouvelles liaisons construites

Dans l'intervalle du second cycle d'analyse, le périmètre des offres de détail commercialisées par les opérateurs alternatifs a évolué. En particulier, ces derniers sont désormais amenés à satisfaire les besoins de leurs abonnés qui déménagent ou qui souhaitent souscrire une offre de services auprès d'un opérateur alternatif à l'occasion d'emménagement dans des locaux neufs (plusieurs centaines de milliers de locaux concernés).

Or, comme vient de l'établir la publication par les opérateurs alternatifs d'indicateurs de qualité de service, les offres de gros proposées par l'opérateur historiques ne permettent pas à ce stade de couvrir efficacement ces besoins : c'est ainsi que les opérateurs alternatifs sont confrontés à de graves dysfonctionnements en termes de délais et de qualité de production. A l'heure où le Premier Ministre a récemment rappelé⁶ que l'accès haut débit était un impératif de justice sociale, un besoin aussi vital que la desserte en énergie et eau, il en résulte une profonde insatisfaction des consommateurs.

⁶ Cf. Discours du Premier ministre François Fillon sur le thème du très haut débit et l'économie numérique, 18 janvier 2010, <
<http://www.gouvernement.fr/premier-ministre/discours-du-premier-ministre-francois-fillon-sur-le-theme-du-tres-haut-debit-et-l-e>>

En particulier, faute d'accès à un référentiel optimisé, les opérateurs alternatifs ne peuvent qualifier efficacement les adresses permettant d'identifier les accès disponibles ou à construire pour les cas des abonnés emménageant dans du neuf. C'est ainsi que les locaux dans des immeubles neufs nouvellement raccordés au réseau de boucle locale de France Télécom n'apparaissent que très tardivement dans le serveur d'éligibilité mis à disposition par France Télécom, empêchant en pratique les opérateurs de traiter rapidement les demandes de leurs abonnés.

En outre, ce n'est que très récemment que les opérateurs alternatifs ont eu directement accès, dans le cadre des processus de commandes d'accès dégroupés en construction, au planning de charge des techniciens terrain de l'opérateur historique en vue de proposer directement à leurs abonnés des créneaux de rendez-vous. Auparavant, l'accès s'effectuait de façon asynchrone, ce qui occasionnait des délais supplémentaires par rapport aux offres de détail commercialisées par l'opérateur historique.

Cependant, Free constate que de nombreuses Unités d'Intervention ne proposent pas de créneaux dans des délais raisonnables. C'est ainsi que près de 20% de la production des accès nécessitant une construction de lignes (par passage de jarretières à la sous-répartition et/ou la construction d'un branchement entre le Point de Concentration et l'Entrée de Poste) nécessite un délai supérieur à 15 jours, 3% de la production n'étant pas servie en 30 jours.

Pour mettre fin aux dérives de certaines Unités d'Intervention et obliger France Télécom à mettre en place l'organisation adéquate, le dispositif de la décision ou son annexe doivent viser à obliger France Télécom à servir 95% des demandes de constructions de lignes en moins de 15 jours calendaires.

A offre de détail comparable, les délais de construction de nouveaux accès sont bien plus élevés chez les opérateurs alternatifs qui s'efforcent de respecter les procédures imposées par France Télécom, que les offres haut débit commercialisées par Orange.

Sur ce point également, il s'agit d'une carence majeure du précédent cycle d'analyse des marchés que ne semble pas appréhender efficacement le dispositif envisagé par l'Autorité dans le cadre des obligations associées au 3ème cycle. Cette carence est d'autant plus grave qu'elle conduit les opérateurs alternatifs à ne pouvoir respecter les obligations imposées par l'Autorité au titre des délais de mise en œuvre de la portabilité.

1.4 Le réaménagement du réseau de boucle locale métallique

La gestion par France Télécom des réaménagements du réseau d'accès cuivre (Montée en Débit) se traduisant par la création de nouveaux points d'accès à la boucle locale (NRA-ZO)

s'est révélée au fil des mois profondément inefficace et illustre le traitement subtilement discriminatoire que subit un opérateur nouvel entrant :

- tout d'abord, l'opérateur tiers ne bénéficie pas d'une vision actualisée de l'impact de réaménagements de réseaux sont actionnées par les collectivités locales : il arrive ainsi souvent que le nombre d'accès impactés à l'ouverture du nouvel élément soit beaucoup plus important que le nombre d'accès communiqués lors de l'information préalable. Pour ses propres besoins, France Télécom dispose très certainement d'une information à jour et fiable ;
- l'opérateur tiers, au vu d'une information parcellaire doit commander à des entités différentes des ressources de cohabitation et de fibres optiques nécessaires à la connexion du DSLAM exploités au nouveau point d'accès à la boucle locale : l'opérateur tiers ne dispose que de très peu de temps pour installer ses équipements d'accès et les insérer dans son réseau ; il ne dispose pas vraiment de la faculté de demander une replanification des opérations de dérivation de la boucle locale lorsque les ressources sont livrées en retard ;
- France Télécom a mis en place des restrictions injustifiées de fourniture de « *mesures techniques d'accompagnement* ». De même, lorsque le nouvel élément d'accès au réseau, notamment lorsqu'il s'agit d'accès à la sous-boucle, est mis en œuvre à l'initiative des collectivités locales l'absence de coordination entre les différentes opérations de raccordement induit une inefficacité au détriment des opérateurs alternatifs qui ne peuvent reprendre aussi efficacement que France Télécom les accès impactés ;
- les opérations de reprises d'accès sont gérées par des échanges quotidiens de fichier sous une forme difficilement exploitable de façon efficace.

1.5 Tarification & séparation fonctionnelle

Le second cycle d'analyse s'est achevé sans action significative de l'Autorité en matière de tarification. Free réitère son souhait de voir l'Autorité engager sans délai excessif une procédure de révision des tarifs du dégroupage, dans toutes ses composantes :

- location (cette prestation englobant la maintenance s'il était encore nécessaire de le préciser) de la paire de cuivre,
- Frais d'Accès au Service, et notamment les frais de migration ou concernant des accès disposant de services déjà activés,
- prestations de SAV,

- prestations dites annexes, telles par exemple la gestion des accès, la climatisation et l'énergie, les extensions de capacité et désaturation, les accompagnements...

En effet, plusieurs années après la fixation des tarifs en vigueur, et compte tenu de l'augmentation très significative du nombre d'accès dégroupés et des formidables gains de productivité rencontrés chez France Télécom comme en témoignent ses résultats récemment publiés, il semble légitime et proportionné d'obtenir une révision des tarifs qui ne peuvent être valablement maintenus au niveau actuel.

Dans cette perspective, il apparaît plus que nécessaire de maintenir et renforcer l'obligation de séparation comptable. L'absence de séparation comptable peut en effet constituer un des principaux freins à la vérification de la mise en oeuvre effective des principes d'orientation vers les coûts et de non-discrimination, ce qui est d'autant plus crucial lorsqu'il y a mutualisation de ressources entre les différentes offres de gros de France Télécom et ses offres de détail rendant par nature difficile la vérification de l'absence de subventions croisées abusives entre ces prestations.

A cet égard, Free regrette profondément le choix dans le cadre du troisième cycle d'analyse de renoncer à l'éventualité d'imposer en remède approprié le recours à la séparation fonctionnelle de l'opérateur historique.

En effet, l'expérience que Free retire de l'accès à la boucle locale la conduit à estimer que France Télécom réserve souvent pour ses propres besoins sur les marchés de détail (ou de gros) des capacités ou procédures qu'elle refuse aux opérateurs.

C'est ainsi que près de 18 mois ont été nécessaires pour faire étudier par France Télécom l'insertion de d'un millier nouveaux répartiteurs à dégroupier dans le cadre de l'offre « Liaisons Fibre Optique » (« LFO ») alors que France Télécom, pour ses propres besoins, a été capable d'étendre très rapidement l'accès Haut Débit sur le territoire pour couvrir la quasi-totalité des répartiteurs. Une séparation fonctionnelle aurait permis un traitement non discriminatoire de l'extension de la zone arrière du dégroupage.

C'est ainsi que de nombreux répartiteurs ont été déclarés « fermés au dégroupage » depuis plusieurs années (par exemple des répartiteurs situés en zones urbaines comme ORG93 et BST95), qui n'ont été désaturés que très récemment car ne pesait sur France Télécom n'a incitation (par exemple, à l'instar de ce qui a existé sur l'interconnexion, à savoir la production des accès en mode non dégroupé mais à des tarifs dégroupés) à désaturer, y compris par des travaux lourds, les répartiteurs concernés. C'est ainsi que seule France Télécom est en mesure de fournir de l'accès large bande sur certaines zones. Une séparation fonctionnelle aurait permis un traitement non discriminatoire de l'accès ainsi qu'une meilleure efficacité dans la gestion du réseau.

La convention d'accès à la boucle locale stipule la mise en place de seuils de production dont certains ne sont manifestement pas adaptés aux besoins (croissance du parc et extension géographique du dégroupage). Une séparation fonctionnelle aurait évité certainement l'application au détriment d'un ou plusieurs opérateurs de seuils de production inadaptés.

A offres égales quel que soit l'opérateur alternatif, la qualité de service du SAV reste encore largement perfectible par rapport aux offres de détail commercialisées par Orange, se traduisant concrètement par une hausse significative des plaintes traitées par les autorités compétentes pour l'ensemble des offres basées sur le dégroupage, alors que sur la même période, les offres basées sur le bitstream ADSL ainsi que les propres offres de France Telecom sont minorées dans les bilans relatifs aux plaintes des consommateurs dressés par ces autorités.

En outre, comme évoqué précédemment, la gestion par France Télécom des réaménagements du réseau d'accès cuivre se traduisant par la création de nouveaux points d'accès à la boucle locale illustre le traitement subtilement discriminatoire que subit un opérateur nouvel entrant et ses abonnés. Une séparation fonctionnelle ferait bénéficier les opérateurs tiers et les abonnés concernés du même niveau d'information et de la même souplesse de processus que l'activité de détail de France Télécom dans le cadre de réaménagement de réseaux.

Au fil des années, Free et la communauté des opérateurs ont rencontré des circonstances dans lesquelles une régulation légère trouve ses limites. En fait, plus l'opérateur tiers se fournit « bas » dans le réseau de l'opérateur puissant et plus le principe de non-discrimination est contourné de manière subtile par l'opérateur puissant.

Pour toutes ces raisons, Free estime que la séparation fonctionnelle est donc un scénario à étudier sérieusement qui ne doit pas être écarté a priori. En tout état de cause, Free invite l'Autorité à préciser de façon explicite sa doctrine sur cette question dans le cadre des décisions qu'elle sera amenée à prendre dans le cadre du troisième cycle d'analyse des marchés.

1.6 La non discrimination

France Télécom bénéficie pour son marché de détail de procédure de production ou de service après-vente plus adaptées que celles mises en place pour les clients finals.

C'est ainsi qu'en matière de service après-vente les plateformes du 3900 « attaquent » les applications chargées de générer les ordres de travaux de relève de dérangement très en aval dans le cycle, au niveau des Unités d'Intervention alors que les opérateurs alternatifs doivent interagir très en amont, au niveau des plateformes d'échanges avec le GAMOT. De

plus, les opérateurs alternatifs doivent respecter à une cinétique particulière d'échanges avec les plateformes centrales de SAV alors que sur le marché de détail, le 3900 n'est pas soumis aux règles de l'annexe 5 de la convention d'accès à la boucle locale.

De la même manière qu'en matière de déploiement de réseaux FTTH, France Télécom a mis en place une structure centralisée – l'OPGC – chargée de traiter non seulement les demandes exprimées par les opérateurs alternatifs mais également les demandes des Unités d'Intervention de France Télécom.

Le dispositif de la décision doit préciser l'obligation faite à France Télécom de mettre en place une structure et des processus identiques entre les marchés de gros et de détail.

2 Le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire - le dégroupage de la boucle locale et la montée en débit

Le réaménagement de la boucle locale cuivre est une solution technique permettant d'augmenter les débits disponibles afin d'améliorer l'offre proposée aux abonnés finaux dans les zones où le déploiement d'une boucle locale optique n'est pas possible à court ou moyen terme. Cette montée en débit induit un risque concurrentiel majeur d'exclusion des opérateurs alternatifs. Ce risque a été souligné à de nombreuses reprises par les autorités de concurrence. Le dispositif de régulation qui sera mis en place est central ; il doit à la fois garantir le maintien de la concurrence, permettre la montée en débit et donner de la visibilité aux opérateurs et aux collectivités.

Nous comprenons que l'Autorité envisage à ce stade un dispositif en deux strates : France Télécom serait obligée de faire droit aux demandes de réaménagement émanant des collectivités, puis les collectivités seraient incitées, par le biais d'une recommandation, à mettre les infrastructures construites à disposition des opérateurs alternatifs dans des conditions raisonnables. Ce dispositif, déjà en place pour la résorption des zones d'ombre, n'est pas satisfaisant.

Sur environ 1 000 NRA-ZO réaménagés par les collectivités, Free n'a pu avoir accès qu'à quelques dizaines dans des conditions techniques et économiques raisonnables. Les offres techniques sont souvent inadaptées (offre de collecte en cuivre, offre de fibre livrées en chambre et non sur la tête optique du répartiteur de rattachement). Les offres tarifaires sont le plus souvent exorbitantes, constituant une barrière absolue au dégroupage par un opérateur alternatif comme Free. Dans la mesure où la montée en débit est

structurellement un coût pour les opérateurs alternatifs (coût de matériel, frais de maintenance de sites distants) sans revenus supplémentaires sur le marché de détail, ils ne peuvent mécaniquement pas supporter une grille tarifaire réputée couvrir une partie significative des coûts de réaménagement de la sous boucle.

Le groupe Iliad a réussi à dégroupier trois milles répartiteurs au cours des dix dernières années. Pour réussir la montée en débit, il faudra équiper entre mille et deux milles répartiteurs par an, donc uniformiser les processus de commande et de livraison et standardiser les équipements techniques. Or les relations entre opérateurs et collectivités sont structurellement atomisées, ce qui interdit une telle industrialisation. Par ailleurs, l'expérience montre que certaines collectivités peuvent ne pas s'estimer tenues par les recommandations. Une potentielle multiplication des procédures de sanctions ou de règlements de différends à leur encontre serait inefficace. Nous suggérons d'amender le dispositif envisagé de la manière suivante :

- France Télécom serait tenue de faire droit aux demandes raisonnables de montée en débit émanant des collectivités, sous réserve de se voir rétrocéder, pour un tarif à définir, un droit d'usage de long terme sur une partie des fibres de collecte et sur un espace d'hébergement permettant d'accueillir plusieurs opérateurs ;
- France Télécom serait tenue de publier, au sein de son offre de référence dégroupage, une offre d'hébergement et de collecte permettant aux opérateurs alternatifs de les sous répartiteurs réaménagés en suivant des processus industriels et dans des conditions économiques raisonnables.
- France Télécom devra mettre en place une plateforme intégrée à travers laquelle seront échangés tous les flux d'informations portant sur les accès à reconstruire à la SR : la branche de détail de France Télécom que la filiale Orange devront bien évidemment interagir avec ces systèmes. Il ne serait pas acceptable que France Télécom bénéficie, pour ses besoins internes, de systèmes plus efficaces pour gérer des modifications critiques des accès qui impactent la qualité de service perçue par les clients finals

Une recommandation de l'Autorité pourrait fixer le périmètre des demandes des collectivités auxquelles France Télécom serait tenue de faire droit, et notamment la volumétrie annuelle des réaménagements, les sous répartiteurs éligibles et les tarifs de rétrocession d'un droit d'usage à long terme des fibres de collecte et d'un espace d'hébergement à France Télécom.

Les conditions de dégroupage, d'hébergement et de collecte des sites réaménagés doivent en revanche être définies dès la présente analyse de marché. Les prestations que devraient fournir France Télécom sont : l'hébergement au sous répartiteur, la collecte entre le sous

répartiteur et la tête optique au NRA d'origine, un SAV dédié à la migration, une offre industrielle de pré-installation des micro-DSLAM en usine dans les armoires d'hébergement, et une compensation financière pour frais de migration. Cette compensation pourrait être modulée en fonction du niveau d'industrialisation des processus, de nature à diminuer les coûts propres des opérateurs alternatifs.

3 Le marché de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire - les infrastructures de génie civil

3.1 Le bilan dressé par l'Autorité

L'Autorité retient dans son bilan relatif au déploiement horizontal de la fibre optique que :

- France Télécom a rapidement mis en œuvre son offre d'accès aux infrastructures de génie civil
- France Télécom a su faire évoluer son offre de référence afin d'en améliorer l'efficacité à travers :
 - un point d'entrée unique pour toutes les commandes
 - un référentiel géographique commun à tous les opérateurs
 - une structuration des dossiers de commande selon la taille
 - la transmission des informations préalables.
- France Télécom respecte les principes de
 - transparence par la communication de l'ensemble des informations préalables aux opérateurs tiers lors de la « phase d'étude »,
 - non discrimination par le traitement identique de l'ensemble des demandes des opérateurs y compris celles de France Télécom,
 - l'orientation vers les coûts.

L'offre ainsi proposée par France Télécom permettrait aux opérateurs de déployer efficacement leurs réseaux même si les déploiements actuels sont inférieurs aux ambitions exprimées par les opérateurs et qu'il convient d'en tenir compte.

Ce retard dans les déploiements s'expliquerait en partie par une phase d'apprentissage de l'offre d'accès proposée par France Télécom. L'objectif est dorénavant que l'offre passe en phase d'industrialisation, avec d'éventuelles adaptations nécessaires, pour le déploiement de réseaux d'opérateurs ayant fait des choix d'architecture différents tout en maintenant une utilisation efficace du génie civil existant et en évitant de le saturer.

Dans cet objectif, l'Autorité considère que les outils mis en place en 2008 doivent être reconduits et améliorés.

Les adaptations que l'Autorité estime nécessaires sont :

- une simplification des offres d'accès au génie civil en rationalisant leur nombre
- une évolution des règles d'ingénierie :
 - o règle 1+1 en y substituant une règle imposant au premier opérateur déployant son réseau de laisser une capacité suffisante pour répondre aux besoins connus des autres opérateurs
 - o désaturation : limiter les cas de désaturation à ce qui est réellement nécessaire sur la base des besoins connus des opérateurs et permettre aux opérateurs d'anticiper les cas de désaturation par une information préalable des risques de saturation
- une extension des outils mis en place en 2008 :
 - o extension de l'obligation d'accès au génie civil aux appuis aériens
 - o hébergement des équipements actifs dans les locaux de France Télécom.

3.2 L'extension du marché aux appuis aériens et autres infrastructures

Free partage l'avis de l'Autorité selon lequel les réseaux souterrains et aériens sont complémentaires du génie civil souterrain et ne peuvent pas en être dissociés.

En effet, les déploiements menés tant par Free que par d'autres opérateurs s'étendent aujourd'hui au-delà des zones très denses des principales villes où les réseaux ont, pour la plupart été enterrés, pour atteindre des quartiers plus éloignés et à l'habitat moins dense où les réseaux ne sont pas toujours enterrés.

De la même manière, les déploiements des opérateurs ne se limitent plus à Paris, Lyon, Marseille ou quelques villes d'Ile de France. Les consultations lancées par les opérateurs en zone très dense concernent 84 communes et devraient s'étendre au cours de l'année 2011. Au-delà des communes situées en zone très dense, certains déploiements concernent déjà des communes situées hors zone très dense où l'habitat est rapidement plus dispersé et les réseaux disponibles entre réseaux souterrains et appuis aériens plus nombreux. Leur nombre devrait naturellement croître dans les prochaines années.

Aussi, limiter le marché pertinent aux offres d'accès au génie civil souterrain revient à limiter les zones où les opérateurs sont sûrs de pouvoir déployer leurs réseaux à celles où existent du génie civil souterrain, l'accès aux appuis aériens n'étant pas certain.

Sans un accès raisonnable aux appuis aériens, les opérateurs alternatifs pourraient ainsi se trouver dans la situation de ne pouvoir déployer qu'un réseau morcelé ou incomplet à cause soit d'un refus d'accès aux appuis aériens, soit de conditions techniques et financières exorbitantes pour pouvoir y accéder.

Par ailleurs, les appuis aériens peuvent effectivement être nécessaires pour la desserte des immeubles y compris en présence de génie civil souterrain. Le raccordement de certains immeubles peut nécessiter de sortir du génie civil souterrain pour passer par des appuis aériens. C'est notamment le cas dans des zones pavillonnaires où les câbles transitent dans du génie civil souterrain jusqu'à l'entrée de la zone concernée et sur des appuis aériens ensuite pour raccorder les immeubles. Inversement, le raccordement d'un immeuble peut nécessiter de descendre des appuis aériens pour passer le génie civil souterrain (adduction aéro-souterraine). Dans ce dernier cas, les opérateurs alternatifs auraient le droit d'utiliser le tronçon souterrain final de raccordement mais ne pourraient pas y acheminer leurs câbles sauf à installer de nouveaux poteaux ou construire du génie civil souterrain.

Or, dans tous les cas, implanter des appuis aériens supplémentaires est quasiment impossible : les collectivités ne devraient pas autoriser la pose de poteaux supplémentaires à côté de ceux existants et construire du génie civil souterrain reste dissuasif en termes de coût et de délai.

Les appuis aériens constituent dorénavant une ressource connexe du génie civil souterrain à laquelle les opérateurs alternatifs doivent avoir accès pour être en mesure de déployer efficacement les réseaux très haut débit.

L'exclusion des appuis aériens reviendrait en pratique à ne laisser que France Télécom être en mesure de déployer les réseaux très haut débit sur les appuis aériens finalement aux risques de ne pas inciter les opérateurs alternatifs à déployer leurs réseaux au-delà des zones accessibles à partir du génie civil souterrain et de laisser France Télécom en situation en monopole dans l'ensemble de ces zones.

Enfin, la Commission Européenne inclut les appuis aériens dans la définition de l'infrastructure de génie civil : *« infrastructure de génie civil », des installations physiques associées à la boucle locale déployées par un opérateur de communications électroniques pour abriter les câbles de la boucle locale qui peuvent être des câbles de cuivre, des câbles optiques et des câbles coaxiaux. L'expression désigne généralement, mais pas uniquement, des installations enterrées ou non telles que des alvéoles, des fourreaux, des chambres de passage et des appuis aériens ; »*.

Plus largement, l'extension de l'obligation d'accès ne devrait pas être limitée aux seuls appuis aériens dont bénéficient France Télécom.

Le réseau historique de télécommunications a bénéficié pour sa construction, jusqu'en 1996, de servitudes d'utilité publique permettant alors à l'Etat d'établir notamment des supports sur murs ou façades d'immeubles ou d'établir des conduits ou supports sur le sol ou le sous-sol de propriétés non bâties ou dans les parties communes des propriétés bâties.

Ces dispositions ont été abrogées par la loi 96-659 de réglementation des télécommunications et remplacées par les articles L45-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques de moindre efficacité et dont les modalités de mise en œuvre sont longues et complexes (autorisation de la mairie, consultation des propriétaires, concertation avec les détenteurs d'installations existantes, etc.).

Le motif de l'abrogation était de participer à « *l'égalisation des conditions de concurrence entre les opérateurs qui disposeront tous des mêmes moyens pour établir et entretenir leurs réseaux* » (Projet de loi de réglementation des télécommunications : exposé général et examen des articles - Rapport n° 389 (1995-1996) de M. Gérard LARCHER).

Si cette abrogation venait soutenir l'émergence d'une concurrence à France Télécom, elle omettait, d'une part, que le réseau historique de télécommunications était déjà déployé dans toutes les entreprises et dans quasiment tous les foyers et, d'autre part, que les nouveaux déploiements ne concernaient que les nouvelles zones d'habitation ou les dévoiements et n'étaient donc que marginaux.

France Télécom dispose aujourd'hui d'une infrastructure complète nécessaire à la desserte de l'ensemble des foyers en services de communications électroniques. La fibre optique étant plus légère et moins encombrante que le cuivre, France Télécom est en mesure de déployer ses réseaux très débits sur la plupart des infrastructures existantes et peut dès lors tirer avantage, pour ses propres besoins, des droits et servitudes de passage précédemment obtenus et exercées par l'Etat.

Ne bénéficiant de cet avantage et contrairement à la volonté du législateur, les opérateurs ne disposent pas des mêmes moyens que France Télécom pour établir leurs réseaux.

Au contraire, avec l'obligation pour les opérateurs alternatifs de déployer des réseaux très haut débit jusqu'aux points de mutualisation, la différence de situation entre France Télécom et les opérateurs alternatifs devient :

- discriminatoire lorsque les opérateurs alternatifs doivent multiplier les autorisations pour obtenir les droits de passage de leurs réseaux très haut débit aux risques de ne pas pouvoir déployer leurs réseaux selon le même rythme de France Télécom qui dispose déjà des autorisations, voire de ne plus pouvoir déployer leurs réseaux selon les mêmes cheminements et donc perdre plus de temps en construction d'infrastructures si les infrastructures existantes sont saturées par le premier réseau déployé,
- bloquante lorsque les droits de passage sont constitués de servitudes ou lorsque les points de mutualisation sont situés très bas sur le réseau.

Dès lors, il serait raisonnable et proportionné (i) d'obliger France Télécom à donner accès à tout élément de son infrastructure (conduite, appui, fourreau, etc.) utilisé ou susceptible d'être utilisé pour le déploiement de réseaux très haut débit et (ii), dès lors que des réseaux très haut débit sont déployés parallèlement par France Télécom et des opérateurs alternatifs, d'interdire à France Télécom d'utiliser tout élément de son infrastructure (conduite, appui, fourreau, etc.) objet de servitudes et ne pouvant pas être utilisé par tout autre opérateur alternatif.

3.3 La délimitation du marché pertinent

Free considère que la seule évolution significative de l'évolution du marché 4 depuis la précédente analyse concerne l'intégration de l'ensemble des infrastructures utilisées par le réseau historique cuivre dans le périmètre du marché et ce, compte tenu de la croissance des déploiements des réseaux en fibre optique en volume, en zone de couverture et de la multiplicité des opérateurs qui déploient.

Aussi, il est toujours justifié de ne pas retenir les offres d'accès proposées via le câble, le WiMAX ou les autres technologies alternatives, les offres d'accès haut débit activées, les offres d'accès aux galeries visitables des réseaux d'assainissement et tous autres réseaux autres que des réseaux de communications électroniques.

Enfin, la dimension nationale du marché 4 demeure, l'influence significative de France Télécom est inchangée sur l'ensemble du territoire où les opérateurs alternatifs sont également présents ainsi que l'attestent l'implantation de leurs déploiement très haut débit. (Lyon, Marseille, Grenoble, Rennes, Toulon, Lille, Strasbourg, Nantes, Toulouse, Montpellier, etc.).

3.4 L'influence significative

L'Autorité rappelle dans son analyse les termes de l'article L37-1 du code des postes et des communications électroniques qui dispose : *« Est réputé exercer une influence significative sur un marché du secteur des communications électroniques tout opérateur qui, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, se trouve dans une position équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs. Dans ce cas, l'opérateur peut également être réputé exercer une influence significative sur un autre marché étroitement lié au premier. »*

L'influence significative s'apprécie au regard de l'indépendance de l'opérateur jouissant de cette puissance vis-à-vis de ses concurrents et de ses clients. S'il nous semble que la situation de puissance de France Télécom ne s'est pas affaiblie, elle s'est au contraire renforcée depuis la dernière analyse de marché :

- la boucle locale cuivre ne peut toujours pas être dupliquée, aucune nouveauté ou innovation significative n'est venue modifier cette situation,
- le génie civil dont dispose France Télécom demeure toujours aussi important, il n'a ni été cédé, ni fait l'objet d'une quelconque opération en conférant l'usage ou l'exploitation à des tiers,
- le déploiement de réseaux très haut débit par les opérateurs alternatifs, encore embryonnaire en 2008 et dont la réalité était objet de suspicion, est réel, significatif et devrait augmenter.

par ailleurs, l'importance de ce déploiement par les opérateurs alternatifs s'est accrue pour les deux raisons suivantes :

- o entrée en vigueur de la décision 2009-1106 de l'Autorité : en autorisant les points de mutualisation les plus bas possible à travers l'implantation de points de mutualisation dans les immeubles dans les zones très denses, la décision impose aux opérateurs alternatifs de déployer leurs propres réseaux très haut débit jusqu'à ces points de mutualisation pour pouvoir desservir les immeubles,
- o choix de la technologie point multipoints par France Télécom : cette technologie ne permet pas de proposer d'offre d'accès passive haute sur le réseau mais seulement sur le segment terminal du réseau, c'est-à-dire au point de mutualisation et en aval de ce dernier. Là encore, les opérateurs alternatifs n'ont pas d'autre alternative de déployer leurs réseaux très haut débit jusqu'à ces points de mutualisation s'ils veulent pouvoir maîtriser l'accès à leurs abonnés et être en mesure de différencier leurs offres.
- Dans ce contexte, le génie civil dont dispose de France Télécom ne peut, en aucune manière, être dupliqué dans des délais compatibles avec le déploiement des réseaux très haut débit dans les immeubles. A ce jour, les opérateurs ont conclu des conventions avec les propriétaires ou syndicats de propriétaires pour déployer des réseaux très haut débit dans plus de 800 000 logements et ce nombre devrait augmenter rapidement. Or, si les opérateurs alternatifs n'avaient pas accès au génie civil de France Télécom, il serait dans l'obligation de construire massivement du génie civil dans des délais extrêmement court pour être en mesure de déployer leurs réseaux et desservir les immeubles en même temps que France Télécom. Une telle construction n'est ni réaliste, ni faisable au regard des études à faire, des autorisations administratives obligatoires, de la disponibilité des entreprises, du volume et, enfin, de coûts induits par une telle urgence.
- l'offre d'accès au génie civil de France Télécom n'a que peu évolué et demeure particulièrement contraignante,

- les opérateurs alternatifs ont accru leur utilisation de l'offre d'accès au génie civil de France Télécom, l'utilisation de solutions alternatives au génie civil de France Télécom reste marginale ou un choix par défaut effectué avant la publication de l'offre d'accès au génie civil de France Télécom.

En outre, les alternatives au génie civil de France Télécom sont soit ponctuelles, soit absentes :

- réalisation de son propre génie civil ou de génie civil allégé : les contraintes d'autorisation sont similaires (autorisations de voirie, réticence des collectivités à accepter la réalisation de travaux encombrant la voie publique et pouvant détériorer des réfections récentes, etc.), les coûts et délais de réalisation, mêmes différents, demeurent plus élevés et plus longs que le déploiement au sein du génie civil de France Télécom en conséquence, l'utilisation de ces solutions reste parcimonieuse et limitée aux cas où il n'existe pas de génie civil existant, dans les cas de dévoiements ou si le génie civil de France Télécom est indisponible.
 - utilisation des réseaux d'assainissement : cette alternative est naturellement limitée aux villes où ce type de réseau est disponible mais leur utilisation reste complexe :
 - déploiement selon des techniques différentes du déploiement majoritaire nécessitant une organisation spécifique contraignante compte tenu de l'environnement de déploiement et des contraintes d'hygiène et de sécurité pour le personnel déployant,
 - déploiement imposant des conditions d'adduction des immeubles différentes de celles pratiquées à partir du génie civil de France Télécomces spécificités font que ce déploiement reste malgré tout peu industriel et font peser des contraintes supplémentaires de déploiement sur les opérateurs y recourant les réseaux d'assainissement ont été d'abord choisis en l'absence d'offre d'accès au génie civil de France Télécom, les déploiements commencés dans ces réseaux continuent pour des raisons d'unicité de déploiement sur les zones concernées ; les nouveaux déploiements dans ce type de réseau sont ponctuels et ne couvrent que des zones très limitées.
 - réseaux aériens de tiers tels qu'ERDF : la disponibilité de réseaux aériens de tiers tels que ceux d'ERDF ne constitue pas toujours une alternative. En effet, le déploiement souterrain est devenu la norme de déploiement dans les zones habitées tant pour des raisons d'esthétisme que pour des raisons de protection des réseaux contre, notamment, les événements climatiques. Dès lors, un réseau sera déployé dès que possible en souterrain malgré l'existence parallèle d'un réseau aérien.
- A ce propos, il est intéressant de noter qu'à l'occasion d'une question d'un parlementaire relative à l'entretien des plantations situées à proximité des lignes de télécommunications et à la suppression du droit pour France Télécom d'élaguer d'office ces plantations lorsqu'elles compromettent le bon fonctionnement des lignes

de télécommunications (ancien article L65-1 du code des postes et télécommunications), la réponse ministérielle était : *« C'est d'ailleurs en vue de favoriser l'implantation des réseaux en souterrain que le législateur a abrogé l'article L. 65-1 du code des postes et télécommunications. »*

En outre, il serait ni économique, ni industriel, de déployer des réseaux associant, au gré des facilités techniques et financières accordées, du souterrain et de l'aérien. L'hétérogénéité d'un tel réseau le rendrait complexe à déployer et à maintenir en multipliant les conventions de déploiement avec les propriétaires ou délégataires des réseaux, les autorisations à obtenir, les règles techniques à respecter, les qualifications des personnels déployant, les matériaux utilisés, etc.

Pour ces raisons, les réseaux aériens de tiers tels qu'ERDF ne constituent une alternative pérenne et industrielle du génie civil de France Télécom.

- offre de fibre optique de Numéricâble : ainsi que le souligne l'Autorité, cette offre n'est disponible que dans les zones où Numéricâble a fait évoluer son réseau coaxial et ne peut donc pas constituer une réelle alternative. En outre, en zone très dense où la concurrence par les infrastructures est soutenue par l'Autorité et où les opérateurs sont incités à investir dans les réseaux verticaux, l'utilisation du réseau horizontal d'un opérateur tiers ne peut être qu'une alternative temporaire au risque d'être contradictoire avec le fait de disposer de sa propre fibre dans les immeubles. Il ne paraît pas cohérent de soutenir que les opérateurs alternatifs doivent investir directement dans les réseaux verticaux et ne pas les soutenir dans le déploiement des réseaux horizontaux nécessaires au raccordement des réseaux verticaux.

Dans un contexte nouveau de déploiement effectif de réseaux très haut débit par les opérateurs alternatifs, aujourd'hui en zone très dense, et prochainement au-delà de ces zones, l'influence significative de France Télécom sera sans cesse grandissante compte tenu de la propriété et du contrôle des seules ressources de génie civil susceptibles de permettre le déploiement efficace de réseaux très haut débit.

Ce renforcement de l'importance de l'influence significative de France Télécom au gré de l'élargissement des déploiements très haut débit devrait être pris en compte par l'Autorité d'autant plus que le rythme de déploiement des réseaux très haut débit ne sera pas contrôlé par les opérateurs alternatifs et pourrait s'accélérer avec les projets envisagés par les collectivités.

3.5 Le périmètre des infrastructures

Le marché est de dimension nationale, France Télécom y tient une place significative et celle-ci ne fera que se renforcer avec le déploiement du très haut débit et la nécessité pour les opérateurs alternatifs de déployer de nouveaux réseaux de collecte pour raccorder les réseaux très haut débit.

Les déploiements requièrent naturellement un accès le plus large possible aux infrastructures de génie civil de France Télécom : fourreaux, conduites, appuis et autres infrastructures de génie civil mais aussi les répartiteurs et sous-répartiteurs.

L'accès à l'ensemble de ces infrastructures est nécessaire dès lors que les réseaux très haut débit sont susceptibles d'être déployés en tous lieux, les opérateurs alternatifs doivent être mesure de pouvoir déployer leurs réseaux à tout endroit pour pouvoir se raccorder à ces réseaux très haut débit.

Limiter l'accès aux fourreaux voire aux fourreaux et appuis aériens rendrait ces déploiements inutiles si les opérateurs alternatifs n'avaient pas la capacité de déployer leurs réseaux très haut débit dans les mêmes conditions que France Télécom et de raccorder leurs déploiements à leurs réseaux existants lesquels sont aujourd'hui dans les répartiteurs et, parfois, les sous-répartiteurs.

En effet, France Télécom est le seul opérateur à pouvoir :

- utiliser, pour le déploiement de ses réseaux très débit, l'intégralité des infrastructures utilisées pour le réseau cuivre historique telles que les fourreaux, conduites, appuis aériens ou façades, poteaux, etc.
- héberger dans les NRA les équipements actifs (OLT – Optical Line Terminal) de ses réseaux très haut débit et ainsi :
 - o bénéficier de locaux existants,
 - o mutualiser la collecte de ses réseaux haut débit et très haut débit et
 - o optimiser les interventions des personnels en charge de l'installation et de la maintenance des équipements actifs.

A l'inverse, toute décision qui ne garantirait pas aux opérateurs alternatifs un accès raisonnable à leur réseau existant pour y raccorder leurs réseaux très haut débit, leur imposerait des contraintes de déploiement supérieures à celles de France Télécom :

- en les privant de l'accès à leurs réseaux existants,
- en leur imposant la création de nouveaux points de terminaison réseaux très haut débit avec pour double conséquence (i) d'avoir à déployer de nouveaux réseaux de collecte pour raccorder ces points de terminaison et ce, sans possibilité de mutualiser ces derniers avec les réseaux de collecte haut débit existants et (ii) d'ainsi multiplier les contraintes de déploiement, augmenter les délais de raccordement des réseaux des opérateurs alternatifs et d'augmenter substantiellement les coûts de déploiement des opérateurs alternatifs par rapport à ceux supportés par France Télécom.

Enfin, le défaut d'accès aux infrastructures utilisées par le réseau cuivre historique empêcherait certainement les opérateurs alternatifs d'être en mesure de desservir des locaux FTTH dans le même délai que France Télécom.

Aussi, le périmètre des infrastructures concernées par l'obligation d'accès devrait comprendre l'ensemble des infrastructures utilisées par le réseau cuivre historique et, sans que cette liste ne soit limitative :

- les fourreaux installés entre le répartiteur cuivre et le sous-répartiteur ;
- les fourreaux installés en aval du sous-répartiteur ;
- les fourreaux installés en amont du répartiteur ;
- les fourreaux installés sur la partie adduction, qui pénètrent dans le domaine privé ou en limite de domaine privé ;
- toutes infrastructures de génie civil, c'est-à-dire les conduites unitaires et les galeries visitables dans lesquelles est également déployée la boucle locale de France Télécom,
- les appuis sur tous supports,
- les locaux des répartiteurs **et sous-répartiteurs, etc.**

Concernant les modalités d'accès aux infrastructures requérant des autorisations tierces telles que les appuis aériens sur poteaux ERDF, France Télécom dispose de l'ensemble des informations nécessaires à leur rapide utilisation : propriétaire ou délégataire, conditions d'utilisation. Aussi, les opérateurs alternatifs n'étant pas en mesure de constituer une base d'information similaire à celle de France Télécom dans des délais raisonnables et sauf à ce que France Télécom soit en mesure de proposer un accès complet aux informations nécessaires à l'utilisation des infrastructures concernées, l'accès à ces dernières devrait être organisé et suivi par France Télécom. Les informations nécessaires sont : identité du propriétaire ou délégataire infrastructures, les règles d'ingénierie et les taux d'occupation.

En outre, cette organisation permettrait également en cas d'opérations emportant modification des infrastructures (enfouissement, destruction d'un immeuble avec appuis en façade, etc.) de garantir à l'ensemble des opérateurs de disposer de la même information et d'être en mesure de participer à ces opérations dans les mêmes conditions sans risque de coupure ou d'absence de solution de déploiement.

3.6 Les Evolution des principes des règles d'ingénierie

L'Autorité retient à plusieurs reprises dans son analyse les principes de « technologies de déploiement peu consommatrices en volumes de génie civil » et de « technologie peu vertueuse en matière de volume de génie civil ». En pratique, les technologies utilisées par les opérateurs sont le point à point et le point multipoints, la première étant effectivement plus consommatrice de génie civil que le point multipoints.

Si nous partageons le souci de gestion efficace des infrastructures existantes pour permettre au plus grand nombre possible d'opérateurs d'y avoir accès, stigmatiser une

technologie telle que le point à point est contraire au principe de neutralité technologique et ne tient pas compte des règles relatives à la localisation des points de mutualisation des réseaux très haut débit.

Selon le principe de neutralité technologique, aucun opérateur ne doit être pénalisé en vertu de ses choix technologiques. Or, l'appréciation de l'occupation des infrastructures dans le cadre de la « saturation objective » est basée sur les besoins des opérateurs retenant une technologie peu consommatrice. Cela revient à favoriser cette technologie et ses utilisateurs :

- en leur fournissant des informations immédiatement utiles à leur déploiement : identification des infrastructures pouvant être utilisées sans risque de saturation et simplifiant ainsi les études de cheminement de leurs réseaux,
- en limitant le partage des coûts de désaturation aux seuls cas de « saturation objective » avec pour conséquences de pénaliser doublement les opérateurs utilisant une technologie point à point en leur imposant de contribuer financièrement à la « désaturation objective » et de supporter seuls des frais supplémentaires pour que la désaturation corresponde à leurs besoins de génie civil,
- en limitant les « désaturations préventives » au strict volume nécessaire à cette technologie avec pour conséquences de permettre à ses utilisateurs arrivant ultérieurement de déployer plus rapidement leurs réseaux.

En outre, le motif de telles règles basées sur les technologies peu consommatrices n'est pas précisé. Le seul motif valable serait que les infrastructures de France Télécom sont effectivement insuffisantes pour permettre le déploiement de réseaux parallèles jusqu'aux points de mutualisation selon des technologies différentes. Pour le justifier, l'Autorité soit dispose d'informations précises sur l'état des infrastructures et leur taux d'occupation, ce qui n'est pas le cas à notre connaissance, soit fonde ses propositions sur les analyses avancées par France Télécom. Ne disposant pas de ces analyses dont l'exhaustivité nous semble peu certaine compte tenu des exigences de mise à jour de l'occupation des infrastructures imposées aux opérateurs alternatifs dans le cadre de l'offre d'accès, le motif réel de ces règles paraît être l'utilisation par France Télécom de la technologie point multipoints. La Commission Européenne précise dans sa Recommandation du 20 septembre que « *la topologie du réseau déployé par l'opérateur PSM – point à multipoints ou point-à-point – ne devrait pas, en elle-même, avoir d'incidence sur le choix des mesures correctrices* », il n'y a donc aucun doute sur le fait que toute règle exclusivement fondée sur une technologie particulière serait discriminatoire.

Sur la localisation des points de mutualisation, la décision 2009-1106 de l'Autorité et le projet de décision précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique en dehors des zones très denses favorisent une implantation très basse dans les réseaux jusqu'à l'intérieur même des immeubles. Le

choix de déployer leurs réseaux très bas dans les infrastructures existantes est à une obligation et non une volonté des opérateurs.

Dès lors, définir des règles d'utilisation des infrastructures existantes en amont des points de mutualisation selon une technologie particulière méconnaît les contraintes pesant sur les opérateurs ainsi que les principes de neutralité technologique et de non discrimination.

Les évolutions proposées de « saturation objective » et de « désaturation subjective » doivent tenir compte des besoins des opérateurs déployant ce que l'Autorité retient elle-même en considérant que le « *nombre d'opérateurs amenés à déployer leurs réseaux en parallèle jusqu'aux points de mutualisation [est] connu à l'occasion de la mise en œuvre du processus de mutualisation des segments terminaux* » et ce, quelle que soit la technologie utilisée par les opérateurs déployant.

Sur le partage des coûts des processus de désaturation en cas de « saturation objective », ce partage est légitime si :

- cette désaturation concerne le réseau cuivre historique,
- le propriétaire des infrastructures a préalablement rempli son rôle de gestionnaire de cette dernière.

La contrepartie de la rémunération acquittée par les opérateurs alternatifs pour l'utilisation des infrastructures de France Télécom est notamment sa bonne gestion. Il appartient à France Télécom de s'assurer que les réseaux et équipements déployés dans ses infrastructures autres que ceux nécessaire au réseau cuivre historique sont utilisés ou non et d'en demander le retrait lorsque tel n'est plus le cas. La prise en charge technique et financière de toute désaturation ne concernant pas le réseau cuivre historique appartient à l'opérateur ayant déployé les équipements concernés.

Les dispositions de l'offre d'accès au génie civil de France Télécom sont explicites sur ce point : « *Suite à une résiliation des liaisons de génie civil, l'opérateur s'engage à libérer les installations et à déposer, à ses frais exclusifs, ses infrastructures dans les 3 mois à compter de la date de l'accusé réception de la demande de résiliation ou à compter de la notification par France Télécom lorsque cette dernière est à l'origine de la résiliation, sauf cas de difficultés exceptionnelles justifiées.*

France Télécom se réserve le droit de contrôler les déposes de câbles optiques des liaisons de génie civil dont la résiliation a été demandée. (...) »

A défaut, la rémunération perçue par France Télécom pour l'occupation de ses infrastructures serait en partie sans objet et constituerait des charges indues pour les opérateurs alternatifs. Ces derniers seraient également pénalisés en ayant à supporter les frais correspondants de désaturation.

Sur la temporalité de l'opération de désaturation, il nous semble que la question ne concerne pas tant celui qui réalisera l'opération que les conséquences en terme de délai de déploiement.

Le déploiement dans les infrastructures de France Télécom doit respecter le principe de séparation des réseaux :

« La pose d'un câble en fibres optiques, sans tubage préalable, dans un alvéole occupé par un autre opérateur n'est pas autorisée.

Cependant, dès lors qu'un alvéole est utilisé exclusivement par un opérateur, celui-ci doit en optimiser le remplissage, avec ou sans tubage, dans le respect des règles énoncées au § 6.5 et 6.6.

Dans tous les cas de figure, la règle consistant à laisser disponible, dans le respect des règles d'ingénierie, sur le même tronçon, un espace équivalent reste une obligation. »

Ces règles, malgré leurs contraintes, permettent à France Télécom de déployer son réseau très haut débit dans les alvéoles et fourreaux utilisés par le réseau cuivre. Aussi, France Télécom n'aura à réaliser des opérations de désaturation « préventive » que si aucun espace n'est disponible dans les fourreaux utilisés pour le réseau cuivre et s'il est le dernier à utiliser un espace disponible ou le premier à ne plus avoir d'espace disponible.

Les cas où ces circonstances seront réunies paraissent peu nombreux voire inexistantes et ce, d'autant plus que France Télécom a déjà largement déployé ses réseaux très haut débit.

Aussi, la conséquence de cette règle serait d'imposer ces opérations de désaturation aux opérateurs alternatifs et de ralentir leurs déploiements.

La désaturation « préventive » pour ne pas être discriminatoire devrait être réalisée par le premier opérateur utilisant les infrastructures pour le déploiement d'un réseau très haut débit sur la base de la connaissance des disponibilités des infrastructures utilisées et des opérateurs déployant parallèlement. Tous les opérateurs ne pourraient alors utiliser les infrastructures objet d'une désaturation « préventive » qu'à l'achèvement des opérations correspondantes.

Pour les cas où France Télécom aurait d'ores et déjà déployé ses réseaux très haut débit, les opérations de désaturation pourraient être menées entre le moment un opérateur alternatif communique ses plans d'utilisation des infrastructures et la déclaration de travaux informant France Télécom de la période pendant laquelle les travaux de déploiement seront réalisés.

Enfin, si le génie civil construit par un opérateur alternatif dans un cas de désaturation « préventive » doit revenir à France Télécom ce que Free partage, son prix de cession à France Télécom doit être défini préalablement.

Free considère donc que l'évolution des principes relatifs aux règles d'ingénierie et de désaturation doit respecter les principes de neutralité technologique, de non discrimination et tenir compte de l'état des déploiements de France Télécom et des contraintes de temps pouvant peser sur les opérateurs alternatifs.

3.7 Obligations imposées à France Télécom **en matière d'accès à ses infrastructures de génie civil**

La pertinence et la proportionnalité des obligations imposées à France Télécom ne peuvent être qu'appréciées au regard de la situation de France Télécom et de la capacité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir proposer des offres très haut débit de détail concurrente de celles proposées par France Télécom dans les mêmes conditions et délais.

France Télécom est un opérateur présent sur les marchés concurrentiels et est tenu de proposer une offre d'accès, non concurrentielle, à l'infrastructure essentielle que constitue son génie civil. France Télécom est naturellement encline, pour protéger ses activités concurrentielles, à limiter l'accès à ses infrastructures ou à y donner accès dans des conditions plus strictes et complexes que pour ses propres besoins. Il est également illusoire de croire à l'efficacité des principes de séparation des informations internes à France Télécom et d'obligation de respect par les équipes en charge des déploiements très haut débit de processus similaires à ceux appliqués aux opérateurs alternatifs, dès lors que, dans les mêmes locaux de France Télécom, cohabitent les équipes en charge de ces déploiements et les équipes en charge de la maintenance des infrastructures. Le partage des informations est naturel voire requis, les accès restreints aux systèmes d'information ne constituent pas des garanties de cloisonnement dès lors que des échanges entre équipes et personnes peuvent facilement et naturellement avoir lieu. Aucun opérateur alternatif ne peut bénéficier de telles conditions d'accès aux informations.

La décision 2010-0854 de l'Autorité clôturant son enquête administrative portant sur les conditions d'utilisation des infrastructures de génie civil par France Télécom pour le déploiement de la fibre dans la boucle locale, illustre clairement cette situation :

« L'enquête a notamment permis d'obtenir des éléments suffisamment probants en ce qui concerne les différences constatées entre France Télécom et les opérateurs alternatifs, d'une part, dans l'accès aux informations préalables et, d'autre part, dans la connaissance et l'application des processus et des règles d'ingénierie tels que prévus dans l'offre d'accès au génie civil de France Télécom pour le déploiement des réseaux

Fttx, qu'il s'agisse de la première version de l'offre telle que communiquée aux opérateurs en décembre 2007, ou de l'offre de référence proposée par France Télécom communiquée aux opérateurs alternatifs à la fin du premier semestre 2008. »

Ainsi, France Télécom a largement déployé ses réseaux très haut débit et est mesure de raccorder rapidement le plus grand nombre de points de mutualisation et, en conséquence, de proposer des offres de détail très haut débit à une clientèle importante.

Parallèlement, l'obligation pour France Télécom de donner accès à ses infrastructures s'est traduite par la publication d'une offre complexe à travers :

- des règles administratives et d'ingénierie ne laissant pas ou peu de souplesse aux opérateurs alternatifs
 - o en cas d'aléa de chantier (conduite cassée, modification de percement d'une chambre,) : obligation pour les opérateurs alternatifs de suspendre le chantier en cours pour entamer les procédures désignées
 - o pour raccorder les points de mutualisation alors même que les réseaux des opérateurs alternatifs sont disponibles à proximité immédiate de ces points de mutualisation
- des principes d'occupation du génie (règle 1+1, séparation des réseaux), certes légitimes, mais dont le respect ne vient que complexifier et ralentir les déploiements alors même que ces règles peuvent ne plus être nécessaires au vu des déploiements connus et réalisés, ce dont l'Autorité convient elle-même,
- un processus administratif syncopé basé sur un système de commandes – accusés de réception à chacune des étapes à travers le filtre de la DIVOP : commande de plan, commande d'étude, commande d'autorisation, commande d'accès aux infrastructures, commande de dossier de fin de travaux.

France Télécom profitant de ce processus pour faire état d'importants volumes de commandes et de difficultés pour pouvoir respecter les délais prévus dans l'offre d'accès au génie civil.

Enfin, ces étapes permettent à France Télécom de disposer d'information sur l'état d'avancement et le rythme des travaux des opérateurs alternatifs alors qu'eux-mêmes n'ont aucune connaissance de l'état d'avancement des travaux de déploiement de France Télécom, les règles de mise à jour des informations pertinentes n'étant ni suffisantes, ni efficaces.

Par ailleurs, Numéricâble continue à bénéficier de conditions de déploiement dérogatoires à l'offre d'accès au génie civil de France Télécom. Numéricâble est ainsi le seul opérateur à ne pas participer au groupe de travail multilatéral ayant vocation à traiter des questions opérationnelles liées aux offres de génie civil de France Télécom pour le déploiement des réseaux FTTH.

Au-delà des évolutions envisagées par l'Autorité, qui toutes sont utiles et auxquelles peuvent être rajoutées celles-ci-après, les obligations imposées à France Télécom ne sont pertinentes et proportionnées que si elles permettent aux opérateurs alternatifs de déployer efficacement leurs réseaux très haut débit :

- simplification du processus administratif en dissociant :
 - le droit d'étudier les infrastructures existantes sur l'ensemble d'une commune à travers une déclaration générique en informant France Télécom et permettant de mener ces études à tout moment pendant une période donnée,
 - de la véritable commande d'accès aux infrastructures,
- l'accès direct au référentiel géographique (accès dédié ou désignation d'un interlocuteur dédié en lien direct avec les opérateurs alternatifs en charge de la fourniture des informations, etc.) afin que les opérateurs alternatifs disposent rapidement et au gré de leurs besoins d'informations sur le génie civil existant tant en vue de leur déploiement qu'en cas d'opération de maintenance et ce, sans que France Télécom ait un droit de regard sur le niveau d'information des opérateurs alternatifs,
- un système permettant la mise à jour quasi-automatique du référentiel géographique permettant à tous les opérateurs d'avoir connaissance des déploiements en cours pour pouvoir en tenir compte dans leurs études et travaux de réalisation,
- l'obligation pour France Télécom de répondre à toute demande de renseignement sur les câblages et équipements hébergés dans des chambres de telle sorte qu'à minima, tout équipement inutile et encombrant les infrastructures puisse être retiré,
- la dissociation des opérations de percement des chambres et de tirage des câbles qui permet notamment d'optimiser la réalisation des travaux sur les infrastructures et les opérations de tirage des câbles,
- la simplification des aléas de chantier afin d'éviter qu'un opérateur alternatif soit obligé de suspendre des travaux de déploiement pour cause de procédure administrative préalable à l'obtention d'une autorisation de percement d'une chambre différent de celui prévue initialement ou à la réparation d'une conduite cassée alors même que cette opération est utile à tout opérateur y compris France Télécom,
- la gestion des cas de dévoiement par France Télécom afin d'éviter qu'un opérateur utilisant des infrastructures de France Télécom ne soit ni informé de projets de dévoiement, ni dépourvu de solution palliative et en retard dans leur mise en œuvre,
- la communication des alvéoles d'adduction des locaux dans lesquels sont situés les points de mutualisation de telle sorte que les opérateurs alternatifs n'aient pas à les rechercher,

- la simplification des conditions de raccordement des points de mutualisation à travers une forfaitisation complète du prix des raccordements (longueur et occupation du génie civil) et une simple déclaration de raccordement des points de mutualisation dès lors qu'un opérateur alternatif dispose de son réseau à proximité immédiate du point de mutualisation (à moins de trois chambres de la chambre 0),
cette simplification est d'autant plus nécessaire que le nombre de points de mutualisation à raccorder sera de plusieurs centaines de milliers et que tout processus autre qu'une simple prestation forfaitaire, aura pour effets d'imposer la production d'un nombre démesuré de commandes, d'engorger les équipes de France Télécom en charge du traitement de ces dernières, de ralentir leurs traitements et d'entraver le raccordement des points de mutualisation,
- la désignation par France Télécom d'un responsable chargé de l'harmonisation effective et du contrôle des conditions d'exécution de l'offre d'accès entre les directions régionales de France Télécom garantissant aux opérateurs alternatifs une homogénéité des conditions d'exécution de l'offre d'accès et de l'interprétation de ses dispositions ;
cette harmonisation est nécessaire, les personnels des directions régionales ne sentant pas toujours liés par l'offre d'accès et les règles prévues. Le premier exemple est la différence d'application des règles de prêt de clé ou d'accompagnement ayant nécessité la publication d'une synthèse de l'application de ces règles pour chacun des départements ;
la taille de France Télécom et son organisation ne doivent pas constituer un moyen d'échapper au respect des offres existantes sauf à leur faire perdre leur utilité et leur efficacité.

Les critères de mesure de cette efficacité sont :

- la capacité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir déployer leurs réseaux dans un délai leur permettant d'atteindre « *une échelle minimale efficace pour soutenir une concurrence effective et durable* » (Recommandation de la Commission, du 20/09/2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)). Cette échelle minimale s'inscrit dans un contexte :
 - de concurrence entre les réseaux très haut débit interdisant à tous les opérateurs de rentabiliser leurs investissements dans ces réseaux dans les mêmes conditions que le fut la boucle local cuivre,
 - d'impossibilité pour les opérateurs alternatifs de déployer des réseaux très haut débit dans les infrastructures dans des conditions similaires à celles applicables à France Télécom et Numéricable en matière d'accès aux infrastructures, de leur connaissance, de délai et d'organisation,

- la capacité pour les opérateurs de pouvoir déployer leurs réseaux dans un délai compatible avec le délai d'ouverture commerciale des points de mutualisation qui est de trois mois à compter de la date de fourniture des informations nécessaires à leur raccordement, dont leur coordonnées géographiques.

Les critères de contrôle sont les indicateurs de qualité de service qui, au-delà de la simple information générale mais insuffisante concernant le respect des délais incombant à France Télécom dans son offre d'accès, devraient détailler par opérateur, France Télécom, Numéricâble et opérateurs alternatifs, la nature et le nombre de commandes, les délais de réponse de France Télécom, les aléas de chantier et les délais de réponse de France Télécom. Seuls des critères qualité assurant une information transparente par opérateur seraient pertinents pour permettre un contrôle efficace de la qualité de service et de s'assurer d'un traitement non discriminatoire des opérateurs alternatifs.

3.8 Le traitement de l'information

Il est rappelé que le processus d'accès aux infrastructures est découpé en étapes (arrivée sur une zone, étude, demande d'autorisation, déclaration de travaux, achèvement) qui informent de manière détaillée France Télécom de toute activité d'un opérateur alternatif pour le déploiement de réseaux très haut débit : connaissance des zones de déploiement et du rythme de production.

A l'inverse, les opérateurs alternatifs n'ont aucune connaissance des déploiements de France Télécom, zone et rythme de production.

La garantie que les informations dont dispose France Télécom ne sont pas utilisées par les équipes en charge des déploiements très haut débit et des équipes commerciales, n'existe pas.

France Télécom concentre l'ensemble des métiers, dans des locaux communs ou séparés, avec du personnel pouvant évoluer dans les différents métiers et échangeant naturellement des informations. La connaissance des activités de ses concurrentes est irrémédiablement utilisée par France Télécom.

Le seul remède pertinent et non discriminatoire serait la communication aux opérateurs alternatifs déployant des réseaux haut débit des mêmes informations que celles dont dispose France Télécom à travers le processus de l'offre d'accès : arrivée sur zone, étude, demande d'autorisation, déclaration de travaux et achèvement.

3.9 Les Délais de mise en œuvre

Les délais de mise en œuvre des évolutions attendues de l'offre d'accès doivent être appréciés au regard de la différence de situation et de droits d'utilisation de ces infrastructures entre France Télécom, Numéricâble et les opérateurs alternatifs.

Les évolutions telles que

- la forfaitisation des raccordements d'immeubles,
- la mise à disposition d'une personne dédiée permettant un accès direct au référentiel géographique,
- la communication des alvéoles permettant l'accès aux points de mutualisation,
- le love des câbles dans les chambres 0 en attente de raccordement des points de mutualisation,
- l'accès aux mises à jour des informations préalables,
- la dissociation des opérations de percement des chambres et de tirage des câbles,
- la gestion des cas de dévoiement par France Télécom,

ne nécessitent aucun aménagement particulier ou évolution de systèmes d'information et peuvent être mises en œuvre sans attendre la publication d'une nouvelle offre d'accès aux infrastructures.

Les autres évolutions doivent pouvoir être mises en œuvre dans les meilleurs délais au risque d'accroître les distorsions de concurrence entre France Télécom, les opérateurs alternatifs et Numéricâble qui dispose de conditions dérogatoires.

Les demandes d'évolution étant connues de France Télécom, un délai raisonnable de trois (3) mois paraît suffisant pour que l'ensemble des évolutions entre en vigueur.

3.10 Le raccordement des éléments de réseaux distant et la simplification des offres

Free partage la position de l'Autorité sur la pertinence et la proportionnalité d'imposer à France Télécom la fourniture d'une offre équivalente permettant le raccordement des éléments de réseaux distant via l'accès à ses infrastructures de génie civil.

Cette obligation d'accès a pour objet, pour le très haut débit, de donner les moyens aux opérateurs alternatifs de déployer les réseaux nécessaires au raccordement des points de mutualisation voire jusqu'aux logements et d'ainsi s'assurer de la plus grande concurrence possible sans laisser France Télécom déployer seule un tel réseau très haut débit.

Cette obligation d'accès aurait pour objet, pour les éléments de réseaux distant, de donner les moyens aux opérateurs alternatifs de déployer des réseaux mobiles avec les moyens de

raccorder leurs éléments de réseaux dans les mêmes conditions que France Télécom et d'ainsi s'affranchir des offres de liaison proposées par France Télécom dont les coûts et conditions techniques sont susceptibles de grever leur capacité à proposer des offres de détail concurrentes à celles de France Télécom.

Plus largement, le raccordement des éléments de réseaux distant rejoint le sujet de la simplification des offres relevé par l'Autorité. En effet, si les conditions techniques, juridiques et financières de l'offre de raccordement des éléments de réseaux distant devaient constituer une nouvelle offre indépendante de l'offre d'accès pour le déploiement de réseaux très débit, la première conséquence serait de ne laisser, que difficilement, la capacité pour les opérateurs de mutualiser l'ensemble de leurs déploiements. Les risques de procédure séparée, de modalités techniques différentes, de règles d'ingénierie particulières sont évidents. France Télécom est en situation de monopole naturel sur l'accès aux infrastructures et cherchera à en protéger l'accès en différenciant les conditions de déploiement avec pour conséquences de séparer les déploiements. Les effets directs de cette séparation sont de limiter les économies de temps, techniques et financières de ses concurrents, d'augmenter les coûts internes de connaissance et de maîtrise de l'ensemble des règles, de diviser les équipes techniques en charge des déploiements et, finalement, de faire perdre toute efficacité aux déploiements de ses concurrents.

Ces risques ne sont pas propres aux éléments de réseau distants mais concernent également les déploiements dans le cadre du haut débit qui sont régis par l'offre d'accès à la boucle locale de France Télécom.

La mesure de l'efficacité des déploiements est, quelque soit le réseau concerné, la capacité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir déployer leurs réseaux dans un délai leur permettant d'atteindre « *une échelle minimale efficace pour soutenir une concurrence effective et durable* ». Si France Télécom est en mesure d'utiliser les infrastructures pour l'ensemble de ses réseaux haut débit, très débit, mobiles de manière coordonnée, rationnelle et économique dans un contexte de concurrence où la convergence entre les offres fixes et mobiles imposent aux opérateurs la plus grande réactivité pour s'y adapter et proposer des offres concurrentielles, les opérateurs alternatifs doivent pouvoir utiliser les infrastructures dans les mêmes conditions que France Télécom.

L'accès aux infrastructures devrait être régi par une offre unique, aux règles d'ingénierie uniforme et permettant des déploiements industriels et mutualisés pour les réseaux haut débit, très haut débit et mobiles.

Un délai de six (6) mois paraît raisonnable pour laisser France Télécom refondre l'ensemble de ses offres et proposer une offre unique d'accès aux infrastructures.

3.11 L'accès au réseau de boucle locale en fibre optique de France Télécom

Free rejoint la position de l'Autorité relative à l'accès au réseau de boucle locale en fibre optique de France Télécom pour laquelle aucune obligation d'accès ne semble nécessaire.

Toutefois, l'absence d'obligation d'accès repose sur la capacité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir déployer efficacement leurs réseaux très haut débit et donc sur l'évolution de l'offre d'accès dans les conditions précitées. Si l'Autorité devait considérer que l'offre d'accès n'a pas à évoluer dans les proportions préconisées par Free, alors la préservation de la concurrence dans le très haut débit nécessitera une régulation asymétrique des offres gros fondées sur la fibre dans la mesure où France Télécom sera le seul opérateur à pouvoir déployer des réseaux très haut débit dans des conditions techniquement et financièrement concurrentielles.

4 Le marché pertinent de gros des offres haut débit et très haut débit activées livrées au niveau infranational

4.1 La régulation tarifaire pesant sur l'offre *DSL Access*

Free rejoint l'analyse présentée par l'Autorité dans sa consultation publique. Le niveau actuel des tarifs crée un ciseau tarifaire tel que les opérateurs alternatifs n'arrivent plus à répliquer les offres de l'opérateur historique en zone non dégroupée dans des conditions économiques raisonnables. Dès lors, une stricte orientation des tarifs vers les coûts semble indispensable.

Free souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que le tarif actuel de la partie variable au débit de la collecte IP est supérieur d'un ordre de grandeur au coût de production variable au débit dans les réseaux de collecte. Ce coût variable au débit recouvre les équipements actifs du réseau entre le DSLAM et le routeur de livraison du trafic. Free souhaite que cette livraison puisse se faire au plus près des abonnés, afin de ne pas avoir à payer pour des segments de réseaux de collecte dont nous n'avons pas besoin.

4.2 Aspects techniques

Plusieurs incidents ont eu lieu au cours du dernier cycle d'analyse de marché lors d'upgrades des logiciels des DSLAM, sans que France Télécom ne se soit assurée au préalable de la compatibilité du palier logiciel avec les box des opérateurs alternatifs. Il serait souhaitable que la procédure soit mieux encadrée, le cas échéant sous l'égide du Comité d'experts.



Réponses du Groupe ILIAD à la consultation publique
portant sur l'analyse des marchés 4 et 5
initiée par l'ARCEP – 27 juillet – 30 septembre 2010