

Analyse de Marché 4

Réponse de SFR à la consultation publique de l'Arcep

26 mars 2014

I. Résumé des principales positions de SFR lors de la consultation de Janvier 2014.

SFR déplore le niveau tarifaire très élevé des prestations du dégroupage y compris celles relatives à la collecte en fibre des sites NRA d'Orange. «... ». La révision de plusieurs postes de coûts relatifs au dégroupage, tels que la LFO ou les Frais d'Accès au Service s'avère désormais indispensable pour maintenir l'intérêt en faveur du dégroupage de NRA de plus en plus petits.

SFR considère par ailleurs qu'il est désormais temps d'entamer une procédure d'analyse des gains de l'intégration verticale du groupe Orange. Le maintien d'Orange en tant que groupe intégré provient d'un choix réglementaire délibéré¹ et il n'est effectivement pas équitable d'un point de vue concurrentiel qu'Orange fixe ses tarifs sur la seule base du coût moyen de ses ventes externes à l'ensemble des FAI sauf Orange. Les premières analyses menées par SFR permettent de conclure, *a minima* dans le cadre des prestations de Service-Après-Vente (type STT et SAV+), mais aussi dans le cadre des frais d'accès au service du dégroupage en cas de migration d'un NRA en Bitstream vers un NRA nouvellement dégroupé, que des gains considérables pourraient être répartis sur l'ensemble des opérateurs dégroupés et des clients de l'ensemble des opérateurs y compris ceux d'Orange, et ce dans l'intérêt d'une concurrence efficace par les infrastructures.

SFR se tient à la disposition de l'ARCEP pour fournir des résultats d'analyses détaillés sur les gains d'intégration verticale du groupe Orange.

- **LFO**

L'ARCEP propose de revoir les capacités de production d'Orange pour les LFO de collecte des NRA, à cet effet, elle envisage de mettre fin aux plafonds et limitations diverses des offres d'Orange. SFR considère que cette mesure est intéressante mais présente un intérêt limité compte-tenu d'une décroissance à venir des volumes de NRA dégroupés.

¹ Alors que d'autres choix organisationnels étaient possibles comme la séparation fonctionnelle ou même structurelle comme cela a d'ailleurs été mis en place dans d'autres industries de réseaux ou même dans le secteur des télécommunications dans certains pays étrangers

SFR réitère ses demandes au sujet des aspects opérationnels ou contractuels des LFO, notamment la possibilité de collecter l'intégralité des flux FTTH, FTTO, dégroupage, DSL et mobiles ainsi que ceux relatifs aux éléments de réseaux. Par ailleurs, l'hébergement au NRA/NRO des équipements actifs correspondants à ces usages devra être autorisé sans restriction.

De manière plus générale, concernant le thème de la régulation des offres liées au dégroupage ou ayant une relation directe avec celui-ci, SFR note les points suivants :

- **FAS (Frais d'Accès au Service):**

Compte tenu de son intégration verticale, source d'économies d'échelle et de gamme sur ses différentes prestations de gros et de détail, Orange ne subit pas les mêmes coûts que ses concurrents non intégrés verticalement. Dans un souci de concurrence effective et loyale entre tous les opérateurs, SFR demande que les coûts d'activation des clients Orange vers des offres TV/DSL soient mutualisés avec les coûts qu'Orange encoure à l'occasion des migrations des clients des autres opérateurs, afin de fixer le niveau des FAS du dégroupage par client.

A la suite d'une analyse basée sur une modélisation Bottom Up de la prestation des FAS, SFR estime que ces gains d'intégration verticale permettent à Orange de réaliser une économie comprise entre 36 et 38 € par accès migré.

Le juste tarif d'un FAS de migration d'un client en option 3 vers l'option 1 devrait selon SFR, se situer selon la taille du NRA nouvellement dégroupé, dans une fourchette de 18 € à 20 €.

- **SAV (Service Après-Vente):**

Le processus SAV+ opère depuis octobre 2013 un transfert de coût entre des prestations d'expertises blanches péréquées dans la tarification de la paire de cuivre et des prestations tarifées à l'acte. Avec cette évolution, SFR constate que les budgets alloués à la maintenance des lignes sont impactés très négativement, même si le transfert de coûts entre la paire de cuivre et les prestations SAV+ a toujours été présenté comme étant à somme nulle, l'économie globale du dégroupage en a été affectée une fois de plus.

De par ses analyses liées aux gains de l'intégration verticale du groupe Orange, SFR estime que le coût de la prestation SAV+ est de 130 € environ. SFR considère que les dernières modifications tarifaires relatives à la prestation SAV+ qui ont permis de limiter l'écart entre les coûts et les tarifs sont positives mais souhaite que l'ARCEP opère une baisse encore plus conséquente de cette prestation dès le début du 4^{ème} cycle d'analyse.

- **Réduction de la pénalité STT**

SFR estime que le montant de 125,77 € facturé par Orange au titre des pénalités STT est non seulement excessif mais également totalement décorrélié des coûts réels encourus par Orange qui devraient se situer autour de 100 € pour une intervention standard équivalente.

- Remise en cause de l'asymétrie des pénalités en matière de SAV

SFR conteste vivement l'asymétrie des pénalités de SAV qui perdure depuis de nombreuses années. En effet, lorsqu'Orange considère que l'opérateur a déclenché une signalisation à tort dès le premier stade d'intervention, une pénalité d'un montant de 125,77 € (STT) lui est facturée, à comparer au cas où, lorsque le premier stade d'intervention conclut à un défaut Orange sur la boucle locale, celle-ci s'exonère alors de tout versement de pénalité au bénéfice de l'opérateur victime de cette situation.

- Pénalité de post-production : extension des critères d'attribution et revalorisation

SFR estime qu'un défaut constaté dans les 30 jours sur une ligne cuivre nouvellement livrée est entièrement imputable à Orange et souhaite que le montant de la pénalité actuelle soit revalorisé pour être porté à 8 mois d'abonnement. Actuellement la convention de dégroupage prévoit qu'Orange doit payer une pénalité uniquement pour les lignes qui n'ont jamais fonctionné dans les 30 jours qui suivent leur activation. Nous souhaitons que ce critère de non fonctionnement ne soit plus envisagé de façon aussi restrictive et que la pénalité soit versée à l'opérateur dès lors que la ligne connaît un dysfonctionnement dans les 30 jours qui suivent son activation. Il n'y a en effet aucune raison objective valable à ce qu'une ligne produite par Orange et qui tomberait en défaut Orange lors du traitement du SAV dans les 30 jours suivant sa production ne soit pas éligible au versement de la pénalité.

- Pénalité de retard de traitement des signalisations en SAV

SFR considère que les pénalités actuellement en place au titre du traitement des signalisations en SAV constituent un dispositif notoirement insuffisant et incitant peu Orange à intervenir sur les signalisations en attente, au détriment des clients des opérateurs alternatifs. Cette demande s'inscrit dans le sens d'un renforcement significatif des pénalités afin d'inciter fortement Orange à améliorer ses process SAV :

1. Mise en œuvre d'une pénalité de 2 mois d'abonnement étendue au périmètre de toutes les signalisations non traitées sous un délai de 2 jours,
2. Mise en œuvre d'une pénalité de trois mois d'abonnement, appliquée sur le périmètre de toutes les signalisations de plus de sept jours.

- **Amélioration des processus de construction de ligne :**

SFR soutient l'initiative de l'ARCEP exigeant d'Orange qu'elle mette à disposition des opérateurs, idéalement au sein de SETIAR, l'ensemble des informations afférentes aux lignes qui ont fait l'objet d'une déconstruction par le passé et qui sont donc susceptibles de faire l'objet d'une nouvelle construction dans l'objectif de minimisation des risques d'erreurs. Les accès déconstruits doivent rester renseignés dans cet outil, ainsi que l'ensemble des compléments d'adresse qui y sont rattachés.

- **Amélioration des processus opérationnels en activation et en SAV**

SFR souhaite bénéficier d'une visibilité accrue de la part d'Orange sur chaque étape du parcours d'activation d'une commande de dégroupage. Cela concerne à la fois les appels opérés vers nos clients mais aussi l'amélioration des processus de retour des commandes rejetées par Orange.

En SAV, la qualité de la restitution des actions menées par Orange doit également être améliorée :

- Au moyen du compte rendu d'intervention émis à l'attention de l'opérateur ;
- Dans le cas des signalisations traitées au-delà des délais contractuels, SFR demande à être informée de l'état d'avancement des travaux, et à disposer d'une date prévisionnelle de résolution.

- **Introduction du VDSL2 en Distribution indirecte (DI) :**

SFR réitère sa demande visant à l'organisation sous l'égide de l'ARCEP, d'un groupe de travail prenant en compte la question du VDSL et de la « montée en débit » dans son ensemble, et traitant en particulier la question de la tarification de l'accès à la sous-boucle. Un tel travail est en effet un préalable indispensable pour établir un cadre stable et favorable au développement le plus efficace du haut et du très haut débit en France².

Sur une zone géographique donnée où des déploiements ou des projets de déploiement FTTH sont en cours ou envisagés dans les 5 ans à venir, et afin d'assurer la cohérence de l'incitation au déploiement du FTTH, SFR considère que l'autorisation du VDSL2 en DI :

- remet en cause l'attractivité court ou moyen terme du FTTH pour les utilisateurs finals en raison de la relative faible distinction perçue entre les offres cuivre et fibre.
- le VDSL2 en DI ne devrait pas être autorisé dans la ZTD ainsi qu'en ZMD, où des opérateurs ou des collectivités territoriales dans le cadre d'un RIP ont annoncé leur intention de déployer des BLOM dans le cadre de la procédure AMII.

² A cet égard, SFR souhaite rappeler que le Plan France Très Haut Débit comporte un objectif final univoque de déploiement de nouveaux réseaux en fibre optique sur l'ensemble du territoire.

Pour les autres zones moins denses, couvrant potentiellement 10M de foyers, et où aucun investissement en FTTH n'est annoncé, l'autorisation du VDSL2 en DI pourrait être une mesure intermédiaire de montée en débit présentant un intérêt pour les utilisateurs finals.

L'impact cumulé de la distribution directe et indirecte sur l'ensemble des lignes cuivre est important, particulièrement dans les zones d'investissement de la fibre ; sur la seule zone très dense, l'introduction de cette technologie améliore près de 1.9 M de lignes cuivre. L'extension de l'autorisation du VDSL2 aux lignes en DI est donc extrêmement sensible d'autant plus que ces lignes sont nettement plus nombreuses que les lignes en DD, particulièrement en ZTD. Si l'on rajoute à cet impact, la contagion qui ne manquera pas de s'opérer sur l'intégralité des lignes qu'elles soient améliorées ou pas par le VDSL2, SFR estime au final que la généralisation du VDSL2 à l'ensemble des lignes de la boucle locale cuivre d'Orange fait porter un risque de perturbation important sur le marché de l'accès au haut et au très haut débit. Notamment, cette généralisation fausserait la concurrence entre les technologies cuivre, puisque le VDSL2 est présenté de façon abusive par certains opérateurs comme une solution systématiquement supérieure à l'ADSL.

- **Les offres couplées**

SFR approuve l'analyse de l'Autorité souhaitant imposer à Orange de fournir l'ensemble des offres de gros, permettant la reprise des offres couplées de manière coordonnée, compatible avec les processus de portabilité des numéros, avec les obligations ci-après imposées à Orange :

- de fournir la démonstration de la reproductibilité technique de ses nouvelles offres de détail et les tests confirmant cette reproductibilité. La démonstration doit en particulier spécifier explicitement les différents délais techniques pouvant intervenir et les moyens de garantir un traitement non discriminatoire de ces délais si les opérateurs alternatifs ne sont pas servis par les mêmes procédés de gros qu'Orange détail ;
- d'imposer un préavis d'au moins trois mois lorsqu'une nouvelle offre de gros est offerte, préavis porté à au moins neuf mois si l'utilisation de cette offre de gros implique la création ou la modification d'interfaces informatiques SI.

Il y aura lieu aussi de traiter le cas de reprise des offres couplées déjà existantes.

Par ailleurs le projet de décision de l'ARCEP traite le cas où un opérateur veut répliquer la même offre groupée que celle d'Orange. Il est aussi nécessaire de traiter le cas où un opérateur veut proposer un sous-ensemble de cette offre tout en veillant à ce que le découplage de cette offre n'ait pas un impact opérationnel inacceptable sur les autres composantes de la prestation

Concernant la thématique de l'accès au Génie Civil :

SFR adhère pleinement à la démarche de l'Autorité visant à accroître le périmètre d'accès aux infrastructures de génie civil (ou GC) pour le déploiement de boucles locales optiques.

A cet effet, SFR partage l'analyse visant à intégrer dans la définition du périmètre de l'accès au génie civil d'Orange, la finalité de déploiement de l'opérateur, c'est-à-dire le déploiement de boucle(s) locale(s) filaires en fibres optiques.

Quant à la zone de commande, SFR soutient l'analyse de l'ARCEP constatant le morcellement administratif de la mise en œuvre du processus de commande, nuisant à l'efficacité globale de l'offre de gros d'accès au GC d'Orange. En particulier, cette limitation artificielle de la maille géographique d'une commande d'accès a un impact important sur le raccordement de clients d'affaires ou d'éléments de réseaux distants, eu égard aux distances des liaisons concernées ; certaines d'entre elles pouvant nécessiter de traverser plusieurs communes.

SFR considère donc nécessaire d'imposer à Orange d'assouplir et d'améliorer le dispositif contractuel existant de manière à permettre dorénavant la prise de commande en adéquation avec l'architecture de la boucle locale optique que souhaite déployer l'opérateur en fonction du site ou du client à raccorder, et ce, indépendamment du nombre de communes traversées. Si, comme le souhaite l'Autorité, une maille maximale devait néanmoins être déterminée, il conviendrait de prendre en considération un critère objectif, en retenant la portée maximum d'un laser optique, soit 50 km.

Concernant les informations associées aux infrastructures de GC d'Orange, il apparaît raisonnable et justifié qu'Orange donne accès à l'ensemble des informations qu'il détient sur l'état de ses infrastructures, y compris les données issues de chaque déploiement effectué pour les opérateurs tiers avec pour objectif d'alimenter rapidement une base de données sans surcoût pour les opérateurs.

Afin de favoriser l'émergence de nouveaux usages, SFR estime nécessaire dans le cadre de la prestation GC RCA, de supprimer l'exclusion contractuelle des équipements de vidéo protection ou de surveillance sur la voie publique et plus généralement de l'ensemble des objets connectés, notamment le mobilier urbain ou les bornes de taxi.

SFR soutient la proposition faite par l'Autorité consistant à adapter les Règles d'Ingénierie dans le but de permettre l'utilisation de fibre(s) surnuméraire(s) initialement installées dans le cadre d'un déploiement FTTH/BLOM dans l'objectif de raccorder une entreprise ou un élément de réseau distant par un réseau dédié /BLOD.

SFR considère raisonnable et proportionné que les fibres surnuméraires :

- en amont du PM, soient soumises aux mêmes règles que celles applicables aux réseaux FTTH (règle dite du « 1+1 »), garantissant l'optimisation de l'occupation des fourreaux ;
- en aval du PM, soient soumises aux mêmes règles que celles applicables au réseau FTTH à condition que l'opérateur bénéficiaire s'engage à en donner l'accès de façon transparente et non discriminatoire.

S'agissant de la régulation symétrique du FTTH, en particulier en ZMD : SFR ne partage pas totalement l'analyse de l'ARCEP sur l'état concurrentiel du marché du THD qui ne nécessiterait pas l'imposition d'obligations asymétriques supplémentaires sur les réseaux d'accès en fibre optique.

En ZMD, sur les zones où Orange déploie la BLOM, SFR en tant qu'opérateur commercial déplore le caractère très asymétrique de sa relation avec l'opérateur d'immeuble ou de zone.

Sur la ZMD déployée par Orange correspondant à l'accord signé en 2011, SFR souhaite être systématiquement co-investisseur ab initio et être opérationnellement en mesure de commercialiser ses offres et raccorder ses clients dès la date de mise en service commerciale annoncée par Orange.

Orange ne doit en aucun cas être en mesure d'entreprendre sa commercialisation sur le marché de détail lorsque le lien NRO-PM n'est pas livré à l'Opérateur Commercial qui l'aura commandé avant la date de mise à disposition du PM considéré.

En cas de retard de livraison de ce lien, Orange en tant qu'Opérateur Commercial devra impérativement surseoir à toute action commerciale et reporter le point de départ du délai J3M.

En ZMD déployée par SFR, il est primordial de pouvoir choisir d'héberger systématiquement son NRO dans les sites NRA d'Orange afin de tirer pleinement parti de l'offre d'accès au GC, cependant, SFR considère que l'offre d'Orange d'hébergement de NRO aux NRA est inadaptée et incompatible avec l'utilisation non-discriminatoire des infrastructures constitutives de la boucle locale filaire.

SFR demande à pouvoir disposer d'une offre d'hébergement incluant une grille tarifaire forfaitaire, ainsi que des conditions d'accès permanentes 24h/24.

A cet effet, SFR demande une intervention de l'Autorité pour garantir l'équité et la non-discrimination du cadre réglementaire des BLOM en ZMD.

Par ailleurs SFR demande à l'Autorité d'intervenir pour rendre possible dans des conditions financières et techniques compatibles avec le co-investissement de SFR dans les BLOM :

- en ZMD Orange, la mise à disposition et l'utilisation de fibres déployées en aval des PM et sur les liens NRO-PM pour raccorder des éléments de réseau, des stations de base d'opérateurs mobiles, du mobilier urbain ou des clients d'affaires, et à minima, de manière transitoire, de pouvoir utiliser tout ou partie des 6 fibres à disposition pour SFR dans le tronçon NRO-PM ;
- sur l'ensemble des sites NRA d'Orange, l'hébergement de routeurs d'extrémité pour liens optiques activés et, plus généralement la suppression des exclusions contractuelles arbitraires ou injustifiées relatives aux équipements devant être hébergés³.

Dans une logique de simplification et d'industrialisation des process bout en bout, SFR demande à fusionner l'offre d'hébergement de NRO avec le contrat d'accès aux lignes FTTH d'Orange en dehors de la zone très dense de manière à ce que l'intégralité des modes opératoires relatifs à la mutualisation des ZMD déployées par Orange figurent au sein du même contrat d'accès, et ce de manière à comprimer les délais et à optimiser l'instruction des commandes.

³ Cette demande concerne tout particulièrement l'annexe 3 du projet de Décision, en ce qui concerne la liste des équipements autorisés ou exclus de l'offre de gros d'hébergement de NRO.

Afin de pouvoir être traité de manière non discriminante par la branche de détail d'Orange, SFR souhaite pouvoir commander en une fois l'hébergement dans un NRO, les PM ainsi que les liens NRO-PM associés, de façon à bénéficier d'une livraison rapide et synchronisée des éléments nécessaires à la mise en place d'un service FTTH.

Enfin, SFR soutient la démarche de l'Autorité visant à renforcer les indicateurs de qualité de service devant être publiés par Orange, il convient donc d'imposer à Orange une obligation de mise à disposition de l'ARCEP des données permettant de vérifier régulièrement les indicateurs de qualité de services de l'offre d'accès au GC, pour suivre la bonne exécution du processus de commande mais aussi pour vérifier les délais de réparation, y compris pour le compte de la branche de détail d'Orange.

II. Nouveau projet de Décision Marché 4 en consultation

Concernant le nouveau projet mis en consultation publique jusqu'au 26 mars 2014, SFR tient à préciser les points ci-après décrits.

- **Relève du dérangement dans le cas d'un défaut franc**

Nous soutenons le fait qu'un opérateur puisse demander une expertise contradictoire dès la fin du traitement de la première signalisation. Actuellement, la recevabilité par Orange de la demande d'expertise est conditionnée à la dépose préalable de deux signalisations par l'opérateur, ce qui nous semble être un prérequis obsolète et excessif.

Néanmoins, cette évolution importante dans la relève du dérangement dans le cas d'un défaut franc doit impérativement s'accompagner d'une évolution concomitante du processus de versement des pénalités afférentes aux signalisations, et ce dans un souci majeur afin d'éviter toute régression par rapport à la situation actuelle pour les raisons suivantes.

Orange s'exonérant systématiquement de tout versement de pénalité au premier stade d'une intervention même si elle conclue à un défaut Orange sur la boucle locale relevant de sa pleine responsabilité, nous ne pourrions prétendre au versement d'aucune pénalité. La proposition d'évolution du processus de dépose des expertises contradictoires conduirait dans les faits, à la disparition de la deuxième signalisation qui établit un défaut Orange. Or, cette deuxième signalisation est, à l'heure actuelle, la seule ouvrant droit au versement de pénalités par Orange. Il est donc impératif que le versement de la pénalité soit déporté au 1er stade de l'intervention.

En outre le fait qu'Orange ne paie pas de pénalités en cas de défaillance avérée de sa boucle locale lors d'un premier retour RET nous apparaît comme inacceptable et n'invite pas Orange à améliorer la qualité de ses accès.

Dans le cadre de la maintenance des lignes DSL, SFR maintient ses demandes de révision à la baisse des pénalités abusivement élevées et la réciprocité de certaines pénalités entre celles dues par SFR et celles dues par Orange.

- **Offre de dégroupage - Migration vers le dégroupage**

L'ARCEP introduit dans sa nouvelle proposition de Décision la possibilité pour Orange de proposer des offres adaptées à la migration en masse des abonnés lorsque l'opérateur prévoit de basculer en dégroupage un NRA et qu'il fournit à Orange des prévisions de migration dans un délai suffisant.

SFR considère effectivement d'un point de vue tarifaire qu'une migration globale des abonnés d'un NRA donné, une fois que celui-ci vient d'être dégroupé, présente des possibilités d'optimisation pour Orange. « ... ». Par ailleurs, les analyses de gain de l'intégration verticale du groupe Orange intègrent des effets d'échelle liés aux migrations en masse 3 vers 1, comme présenté dans le résumé de la précédente Consultation Publique en première partie de ce document.

- **Recommandations applicables dans le cadre d'une opération de réaménagement de la boucle locale.**

L'ARCEP propose la suppression dans le projet de Décision de toute référence chiffrée relative aux principes caractérisant une demande raisonnable d'accès à la sous-boucle, à l'appréciation d'Orange, dans le cadre d'une demande de réaménagement exprimée par une Collectivité. Afin d'assurer la pérennité et la sécurité du processus de mise en œuvre de la mono-injection, SFR considère que lesdits critères permettant de qualifier une telle demande comme raisonnable -chiffres relatifs à l'atténuation en transport minimale (30 dB) et/ou le nombre minimum de 10 lignes inéligibles- ne doivent pas être modifiables dans le seul document de recommandation et qu'à ce titre leur rappel dans la décision Marché 4 permet de limiter et sécuriser les modifications des recommandations précitées.

« ... ».

- **S'agissant du marché de gros de l'accès aux lignes FTTH**

A ce stade de l'avancement des déploiements et de la mutualisation des réseaux FTTH, SFR observe que des immeubles peuvent être déclarés « déployés » et dès lors considérés raccordables suite à la mise à disposition par l'Opérateur d'Immeuble (ou de zone) de points de branchements optiques (PBO) effectués postérieurement à l'expiration du délai de prévenance de 3 mois (dit « délai J3M ») préalable à la mise en service commerciale d'un point de mutualisation (PM).

Ce cas de figure se rencontre fréquemment en dehors des zones très denses (ZTD), et se rencontrera également en ZTD pour les logements situés en zone d'influence d'un PM extérieur, situé sur le domaine public.

En conséquence, afin d'éviter tout risque de discrimination et/ou d'avantage dont pourrait bénéficier un opérateur intégré, SFR propose de clarifier la réglementation applicable à la BLOM et d'instaurer dans les plus brefs délais, en complément du dispositif fixé par l'annexe II de la décision ARCEP n° 2009-1106 du 22 décembre 2009, un gel commercial de 30 jours qui s'appliquera à tous les logements devenus raccordables à compter de la mise à disposition d'un PBO lorsque celle-ci intervient après le terme du délai J3M inhérent au PM auquel ce PBO se rattache.

- **Fermeture des NRA dans le cadre du déploiement des boucles optiques BLOM/FTTH.**

SFR appuie la volonté de l'ARCEP de rajouter un critère d'adéquation économique et technique aux offres basées sur les réseaux de fibres optiques BLOM/FTTH, considérant que leur seule présence sur la zone arrière d'un NRA ne peut être suffisante pour garantir l'émergence de conditions concurrentielles analogues à celles de la boucle locale de cuivre. Par extension, les offres de gros activées basées sur ces réseaux de fibre devront aussi pouvoir répliquer techniquement et économiquement les offres de gros analogues à celles présentes sur la boucle locale de cuivre.

S'agissant de l'anticipation de fermeture de NRA ou de sous-répartiteur, SFR considère raisonnable de prévoir, par principe, un délai de prévenance de 5 ans à compter du moment où au moins un réseau de fibre optique a été intégralement déployé sur la partie horizontale pour couvrir le secteur considéré et desservir l'ensemble des utilisateurs initialement atteints par la boucle de cuivre.

Ce délai pourra par exception être ajusté, à condition qu'un accord soit trouvé entre Orange et les opérateurs alternatifs dans le cadre d'une concertation.

A cet égard, SFR estime qu'une simple consultation des opérateurs concernés préalablement à la promulgation d'un accord bilatéral entre l'ARCEP et Orange ne serait pas satisfaisant.

S'agissant du calendrier raisonnable de fermeture commerciale puis technique des offres de gros sur boucle cuivre, avec et sans GTR, ce sujet doit être très prochainement examiné dans le cadre de l'expérimentation de Palaiseau. Un processus d'ajustement du délai de prévenance pourra être envisagé, sous réserve de la mise en œuvre d'un cadrage officiel permettant de sécuriser la relation des opérateurs vis-à-vis de leurs clients entreprises et d'éviter notamment les pénalités encourues pour résiliation de leurs contrats de services.

- **Règles d'ingénierie pour le génie civil souterrain**

De manière générale, SFR est favorable à toutes mesures permettant de faciliter le déploiement des réseaux en fibre optique, en particulier la partie mutualisée (ou BLOM).

Dans le nouveau projet de Décision, il est ainsi fait application de la règle dite du « 1+0 » sur l'ensemble du territoire.

Cependant, l'Autorité constate à présent que, dans les zones très denses (ou ZTD), un même segment de génie civil peut faire l'objet de déploiements en parallèle, visant à raccorder, d'une part, des clients finals depuis un point de mutualisation, d'autre part, des points de mutualisation depuis les NRO. Dans ce cas, le déploiement sans contrainte de réseaux FttH mutualisés dans les infrastructures de génie civil d'Orange, c'est-à-dire selon la règle du « 1+0 », pourrait entraîner la saturation de segments de génie civil et ainsi faire obstacle au raccordement de certains points de mutualisation (ou PM) par d'autres opérateurs, notamment lorsque un quartier se trouve desservi en partie par des PM extérieurs (armoires de rue) mais aussi par des PM installés à l'intérieur d'immeubles de plus de 12 logements.

Ainsi, afin de préserver la possibilité pour chaque opérateur de raccorder l'ensemble des points de mutualisation, l'ARCEP incite Orange à faire évoluer les règles d'ingénierie de l'offre d'accès au génie civil pour les infrastructures souterraines afin d'appliquer sur le périmètre limité des zones très denses une règle plus contraignante, à savoir la règle du « 1+1 », pour le déploiement des réseaux FTTH mutualisés. En revanche, en dehors des zones très denses, la règle du « 1+0 » sera conservée en aval des points de mutualisation FTTH, qui regroupent les lignes desservant l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel situés dans une zone arrière géographique continue.

SFR est favorable à cette évolution des règles d'ingénierie destinée à prévenir la saturation du génie civil en ZTD.

SFR suggère, à cet égard, de bien distinguer les zones (très denses ou non) sur le tableau de synthèse des principes de non saturation affiché en page 91 du document mis en consultation, au niveau des deux règles relatives au déploiement FTTH mutualisé en infrastructures souterraines.

Par ailleurs, SFR soutient la volonté de l'ARCEP de permettre aux opérateurs de rationaliser leurs opérations de déploiement optique pouvant à la fois répondre à des usages généralistes ou résidentiels (ou FTTX) et, à titre accessoire, d'autres besoins au moyen de fibre surnuméraires.

L'Autorité instaure dorénavant la notion de déploiement de câble « mixte », pouvant être rencontré en amont ou en aval de PM, qu'un opérateur peut positionner à l'occasion d'un déploiement de type FTTX pour utiliser ultérieurement une (ou des) fibre(s) surnuméraire(s) pour réaliser un raccordement dédié à une entreprise ou un élément de réseau distant (BLOD).

SFR est favorable à cette articulation entre réseaux BLOD et BLOM, s'inscrivant dans une logique d'efficacité opérationnelle et de rationalisation économique.

Se fondant sur le principe de non-discrimination, l'ARCEP précise également qu'un tel déploiement de câble « mixte » n'est pas compatible avec la règle d'ingénierie dite du « 1+0 » en aval de PM.

A première analyse, SFR est favorable aux nouvelles considérations développées par l'Autorité et visant à appliquer de façon homogène la règle d'ingénierie (1+1) sur le parcours de déploiement d'un câble « mixte ».

Processus opérationnels / conditions d'intervention sur les infrastructures de génie civil

A l'instar des phases d'étude, de commande d'accès et de travaux, SFR appuie l'initiative de l'Autorité visant à mieux formaliser au sein de l'offre de référence d'Orange la phase de maintenance, consistant pour l'opérateur à être en mesure de déposer en urgence une signalisation auprès d'Orange et quoi qu'il en soit de pouvoir intervenir rapidement sur ses câbles en cas de dysfonctionnement ou d'interruption de service, ce qui implique de disposer d'un process simple et efficace pour accéder aux chambres de génie civil d'Orange avec une très grande réactivité opérationnelle.

- **Révision des capacités de production de l'offre LFO**

SFR appuie l'analyse de l'ARCEP de lever les différentes limitations et quotas pouvant intervenir dans les processus de production des liens de collecte en fibre optique.

Toutefois, il est nécessaire de prendre garde que la mise en place de processus de prévisions comme annoncé par l'ARCEP ne soit pas la possibilité pour Orange d'appliquer des pénalités excessives à son avantage ou d'éluider de fait tout principe de pénalité en cas d'erreur de prévisions. Par ailleurs, les volumes de LFO à étudier prévisionnellement peuvent être assez différents des LFO réellement commandées en raison de paramètres qui échapperaient au contrôle des opérateurs ou qui ne pouvaient être connus à l'avance. Pour exemple, il s'agit notamment des cas de localisations distantes pour lesquels SFR peut être amenés à annuler un projet de dégroupage (et de LFO) en raison de coûts prohibitifs ou de l'infaisabilité de la solution d'hébergement distant.

Cependant SFR réaffirme comme déjà largement décrit dans ses réponses précédentes qu'en raison du niveau de maturité du marché du dégroupage, du nombre de cibles potentielles économiquement dégroupables figurant encore dans la zone non dégroupée en raison principalement des tarifs du dégroupage et des moyens et ressources associés, il y a peu de risques d'observer au cours du 4^{ème} cycle d'analyse des marchés, un dégroupage massif qui nécessiterait l'adoption de mesure de prévision en vue de permettre à Orange d'adapter ses moyens de production.

- **Non-discrimination et reproductibilité**

L'ARCEP propose un renforcement des règles et contrôle de la non-discrimination concernant les offres de gros (accès à la boucle et à la sous-boucle, aux infrastructures de GC, mais aussi les ressources et moyens associés y compris l'offre LFO). A cet effet, Orange doit veiller à ce que les

processus techniques et opérationnels qu'il utilise pour l'hébergement et le raccordement soient comparables avec ceux des opérateurs alternatifs.

SFR appuie cette initiative du Régulateur et souhaite autant qu'il est possible l'utilisation d'outils communs entre les branches de détails d'Orange et les opérateurs alternatifs, la seule méthode selon nous de limiter les discriminations.

- **Principes de pénalités applicables au dégroupage et Qualité de service**

Orange doit inclure dans son Offre de Référence des « pénalités dont le niveau *« devrait être suffisamment dissuasif pour garantir que l'opérateur PSM respecte ses engagements de fourniture »* ».

SFR appuie l'initiative de l'ARCEP demandant à la fois pour l'activation, le SAV et la production des accès dégroupés une amélioration des niveaux de pénalités en faveur des opérateurs ou un rééquilibrage des asymétries constatées avec Orange :

- Remise en cause de l'asymétrie des pénalités en matière de SAV ;
- Pénalité de post-production : extension des critères permettant d'en bénéficier et revalorisation de son montant à 8 mois ;
- Pénalité de retard de traitement des signalisations en SAV : extension au périmètre de toutes les signalisations non traitées à la fois après 2 jours et 7 jours de retard ;

- **Pénalités en cas de livraison en retard des accès ou en cas de dépassement du temps de rétablissement au titre de la GTR.**

Les standards du marché Entreprises requièrent des engagements forts de la part des opérateurs sur le délai de livraison et la fiabilité des accès (en termes de disponibilité et de délai de réparation). Pour respecter ces standards les opérateurs sont eux-mêmes dépendants de la qualité de service des offres de gros d'Orange.

Le constat d'une qualité de service défaillante des services de gros sur cuivre dont notamment le dégroupage avec GTR a été dressé en 2010. Pour y remédier et apporter des solutions, un groupe de travail multilatéral a été créé sous l'égide de l'Arcep. Ces travaux ont pris fin vers mi 2012 et se sont traduits par des mesures visant une amélioration intrinsèque de la qualité mais également par des mesures incitatives avec le renforcement des pénalités dues par Orange en cas de non atteinte de ses engagements. Les fruits de ces travaux n'ont été constatés que sur quelques mois de fin 2012 à mai 2013. Depuis, les indicateurs se sont à nouveau significativement dégradés, indépendamment des effets liés aux intempéries.

SFR estime donc nécessaire qu'il soit imposé à Orange des mesures durables et plus incitatives afin qu'il atteigne le niveau de qualité de services requis par les standards de l'industrie.

Les indicateurs les plus pertinents pour la production et la maintenance sont le taux de respect de la date contractuelle (TRDC) et le taux de respect de la GTR (TRGTR).

Pour le dégroupage, SFR fait le constat d'une stagnation depuis plusieurs années des délais de production autour de 11,5 jours ouvrés alors que les délais contractuels sont dans tous les cas inférieurs à 8 jours ouvrés. Par ailleurs, SFR déplore toujours malgré ses demandes l'absence de compte-rendu d'intervention et de rendez-vous.

Pour ce qui concerne le respect de la GTR, SFR constate une baisse importante à mi-2013 du taux de respect de la GTR, même si une amélioration est constatée en fin d'année, il n'y a pas d'améliorations durables depuis les travaux multilatéraux de 2012. Ces travaux entrepris en 2011 et 2012 ont été insuffisants, il convient donc de ré-ouvrir les discussions sur le thème spécifique de la qualité de service afin de mettre en place des processus d'activation et de SAV au niveau de performance exigé par les clients finaux.

Le dispositif des pénalités, même s'il a été renforcé en 2012 s'avère insuffisamment incitatif, il convient de le renforcer notamment lors de délais de livraison et de résolution d'incidents longs.

Analyse des coûts de production de l'offre de GTR

Les offres de garantie de rétablissement d'Orange reposent sur un équilibre *a priori* entre :

- Un tarif d'abonnement de la GTR supposé couvrir les coûts engagés par Orange pour la mise à disposition de moyens supplémentaires notamment humains permettant de répondre à ses engagements,
- Un système de pénalités visant un double objectif : dédommager le client en cas de dépassement des durées contractuelles de relève et inciter Orange à respecter ses engagements.

Pour plusieurs prestations de gros d'Orange, SFR a effectué une modélisation visant à évaluer le coût de ces moyens supplémentaires dédiés pour satisfaire la GTR et vérifier l'adéquation du prix de l'option GTR et du système de pénalités associés. Il ressort des analyses menées par SFR (que SFR tient à disposition de l'Arcep) que :

- Les offres de qualité de service d'Orange (GTR) présentent un caractère déséquilibré en faveur d'Orange et ne sont pas incitatives à une maximisation du taux de respect des engagements contractuels ;
- Une analyse rigoureuse des tarifs et des coûts d'exploitation montre que l'empilement des revenus résultant de l'exploitation ordinaire des produits d'accès, des offres de GTR et des pénalités (STT) conduit à des niveaux de marge importants pour Orange et qu'une révision des conditions économiques de ces offres est nécessaire.

« ... ».

- **Engagement de niveau de qualité de service**

SFR approuve la proposition de l'ARCEP consistant à renforcer les obligations d'Orange sur la publication des indicateurs de qualité de service. A cet effet, Orange devra produire des indicateurs sur le traitement des processus de commande et de rétablissement des accès.

L'ARCEP propose que les paiements des pénalités soient effectués entre les opérateurs sans délai injustifié suivant un processus prédéfini de paiement et de facturation.

« ... ».

- **Ouverture des services média audiovisuels**

Les processus techniques et opérationnels (hébergement et raccordement des équipements de réseau, offre LFO) doivent permettre de proposer des services de média audiovisuels, dans des conditions équivalentes à celles dont bénéficie Orange (volume NRA et délais) pour les NRA non encore dégroupés à date de la Décision.

Cet article peut être interprété comme l'obligation faite à Orange de mettre à disposition les ressources de manière non discriminante avant d'ouvrir lui-même les services média, pour tout NRA non encore dégroupé.

L'ARCEP propose désormais de vérifier que les processus opérationnels du dégroupage y compris ceux relatifs aux ressources et services associés permettent de proposer des services de média audiovisuels au même rythme que les ouvertures proposées par Orange.

Il était question lors de la précédente consultation publique de l'ARCEP que cette dernière fasse un contrôle des rythmes d'ouverture des services TV/DSL d'Orange en zone non dégroupée, qui a été modifié en un contrôle a posteriori, vérifiant seulement que les opérateurs pouvait répliquer le rythme d'ouverture d'Orange. Etant donné que potentiellement les quotas de commande et limitation de l'offre LFO seront déplafonnés lors du 4^{ème} cycle d'analyse, il n'y a plus désormais de limites théoriques à la capacité opérationnelle de production d'Orange, SFR considère donc que la proposition de l'ARCEP revient à n'imposer quasiment aucune limite dans l'ouverture des services TV/DSL d'Orange, ce qui ne peut être raisonnablement acceptable en l'état.

Le contrôle des ouvertures d'Orange en TV/DSL apparaît être limité à la capacité opérationnelle fournie aux acteurs et non pas sur un observé réel de l'avancement du dégroupage. A cet effet, il reste primordial de mettre en place un système de contrôle directement lié aux ouvertures de la TV/DSL d'Orange limitant ainsi ces ouvertures à celles directement constatée chez les autres acteurs alternatifs. En l'absence de telles mesures, Orange aurait une liberté d'ouverture des services média quasi-totale en zone non dégroupée entraînant une sévère dégradation de la situation concurrentielle et des parts de marché déjà fortement à l'avantage d'Orange sur ces territoires.

- **Éléments des offres de référence**

SFR appuie le choix de l'ARCEP d'introduire la notion de ressources et services associés au dégroupage, incluant les offres LFO et permettant de garantir un renforcement des règles et contrôle de la non-discrimination ainsi qu'une obligation de publication au titre des offres de référence.

Par ailleurs, l'ARCEP propose que les Offres de Référence d'Orange – Convention d'Accès à la boucle d'Orange – présentent une meilleure complétude aussi bien pour ce qui concerne les processus que les outils opérationnels : l'Offre de Référence d'Orange sur le dégroupage devra recenser les prestations et ressources associées à l'accès (hébergement, raccordement des équipements de réseau et raccordement LFO), ainsi que les processus et outils qui s'y rattachent. SFR souscrit pleinement à l'initiative de l'ARCEP sur ce sujet.

- **Evolution des offres de référence**

SFR s'inscrit et soutient la proposition de l'ARCEP relative aux modes de révision et d'application des Offres de Référence sur l'accès à la boucle locale qui sont difficilement maîtrisables par les opérateurs. En effet Orange met à jour plusieurs versions de sa convention chaque année.

Certaines annexes sont applicables unilatéralement sans signature, d'autres nécessitent la signature de la convention. Certains nouveaux process (par exemple le SAV+) sont « éclatés » sur plusieurs annexes : le mode opérationnel dans l'annexe 5, les tarifs dans l'annexe 19 et les pénalités dans l'annexe 16, pour lesquelles seules les annexes 16 nécessitent une signature de la convention. Par ailleurs, certains process ne peuvent être gérés en mode « double run » et nécessitent un basculement obligatoire sans qu'il y ait nécessairement une signature de la Convention et parfois en contradiction avec les règles définies précédemment. Il y a donc lieu d'adopter dès à présent un mode de fonctionnement clair, sans ambiguïté et permettant aux opérateurs de bénéficier sans délai des avancées des offres de référence.

Par ailleurs, SFR souligne que dans le cas de l'évolution substantielle d'une offre de référence impliquant notamment la publication par Orange de nouveaux formats de commandes (fichiers XML), comme ce fut le cas récemment à l'occasion de la parution de la dernière version de l'offre GC BLO, un préavis de 3 mois est insuffisant pour développer ou adapter un système d'information (SI) puis tester convenablement le nouveau protocole d'échange d'information.

Enfin, SFR précise qu'une évolution d'offre de référence conduisant à une migration de liaisons existantes d'une génération de contrat d'accès au génie civil vers une autre, ne doit en aucun cas faire peser sur l'opérateur client de cette offre des frais inhérents à cette opération de migration contractuelle.

- **Obligations de contrôle tarifaire**

L'ARCEP propose une orientation vers les coûts (reflet des coûts) pour les ressources et services associés au dégroupage, en dehors des offres de collecte LFO. L'orientation vers les coûts est limitée

à l'hébergement des équipements actifs pour le cuivre ou la fibre ainsi que les prestations de raccordement desdits équipements. SFR souscrit à cette proposition mais considère toutefois qu'elle est insuffisante et souhaite un contrôle tarifaire plus fort sur les LFO pour lesquelles une marge considérable existe pour les NRA de grosse taille.

L'ARCEP souhaite imposer à Orange que les tarifs LFO ne fassent pas obstacle à l'extension du dégroupage, SFR considère que cette proposition n'est pas suffisante pour maintenir la dynamique du marché du dégroupage et demande que le niveau de marge sur les NRA importants soit redistribué au profit de l'amélioration des conditions économiques du dégroupage.

SFR a en effet procédé à une modélisation de type Bottom Up des coûts des LFO qui a conclu à l'existence de marges très importantes sur le raccordement des NRA déjà dégroupés. Selon SFR, cette marge accumulée par Orange depuis le lancement de l'offre LFO peut servir de « réservoir » pour de prochaines baisses pour le raccordement des NRA de plus petite taille. Cette baisse demeure une condition sine qua non à la poursuite de dégroupage.

Au-delà, SFR demande à ce que l'ARCEP profite de cette prochaine décision d'analyse de marché pour instaurer un principe d'équilibre des pénalités contractuelles applicables entre les parties, notamment au sein de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange.

- Annexe 2 / Offre d'accès aux infrastructures de génie civil souterraines et aériennes mobilisables pour le déploiement de boucles locales optiques

SFR déplore que cette annexe n'inscrive pas dès à présent ce qui suit à la liste des prestations devant a minima figurer dans l'offre de référence d'Orange :

- Processus de réparation de toutes conduites endommagées, incluant notamment l'indication rapide du délai d'intervention nécessaire consécutivement à la réception d'une signalisation et, à défaut, la justification d'une impossibilité de réparation.

Analyse de Marché 5

Réponse de SFR à la consultation publique de l'Arcep

26 mars 2014

I. Résumé des principales positions de SFR lors de la consultation de Janvier 2014.

Sur le marché 5 des services de bitstream au grand public, SFR avait lors de la consultation de novembre 2013 – janvier 2014 exprimé des remarques sur les 4 points suivants :

- **Frontière entre la zone 1 et la zone 2**

SFR sera particulièrement vigilante aux niveaux de tarifs pratiqués par Orange dans la zone 2 fixée pour 2014 en termes de taille aux 5700 premiers NRA. En effet, SFR ayant avec ses DSP, dégroupé la quasi-totalité de ces NRA, se trouve être le seul offreur alternatif à Orange. Il est indispensable qu'Orange continue de proposer, sur cette zone dans laquelle elle jouit réglementairement d'une liberté tarifaire, des offres aux opérateurs non dégroupés qui soient répliquables par SFR dans des conditions normales de concurrence.

- **Bitstream pour les services de télévision non linéaire**

SFR soutient le fait quand dans la zone 1 (zone non dégroupée) Orange propose une offre de Bitstream TV uniquement centrée sur les services de médias non linéaires (TV de rattrapage et Vidéo à la Demande). Cependant, SFR insiste sur le fait que pour être économiquement pertinente cette offre de gros doit être structurée autour d'une formule tarifaire qui laisse les opérateurs alternatifs peu sensible au débit proposé à leurs clients finals.

- **Conditions économiques de migration de la collecte ATM vers la collecte Ethernet**

Le succès de l'offre de Bitstream TV ne sera assurée que si elle est réalisée en collecte Ethernet. Toutefois, SFR utilise encore aujourd'hui très majoritairement une offre de collecte ATM pour ses clients en Bitstream. Il est donc indispensable qu'Orange propose des conditions de migration de la collecte ATM vers la collecte Ethernet satisfaisantes avec notamment la possibilité de bénéficier des conditions tarifaires spécifiques de 11 euros par accès migré en cas de migration inter-opérateurs. Orange doit aussi aménager sa tarification des débits minimums des conduits de collecte ATM pendant la phase de « bascule » afin de prendre en compte le fait que peu d'accès resteront sur un conduit de collecte entraînant mécaniquement un très faible remplissage.

- **Condition d'ouverture de la TV d'Orange en zone non dégroupée**

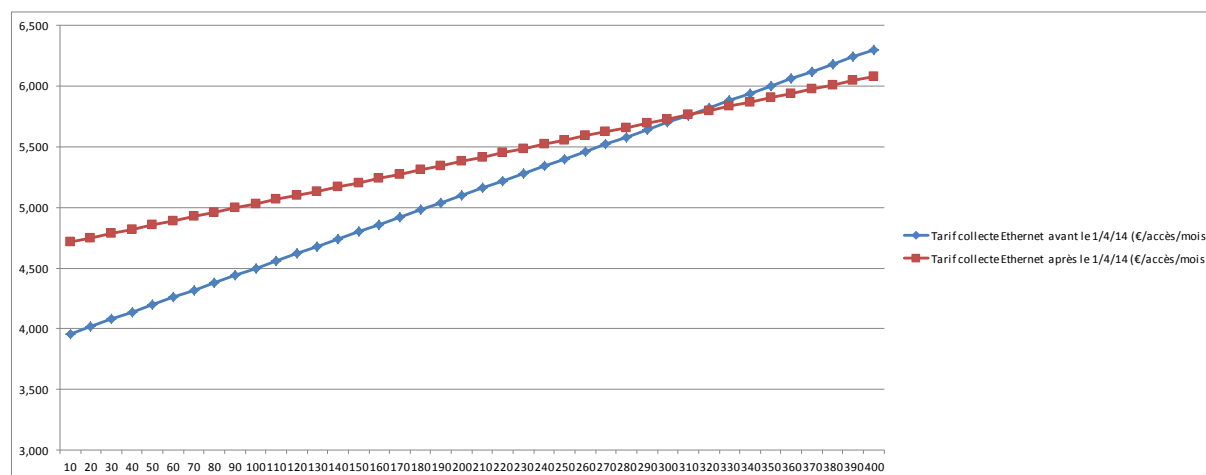
Enfin, le fait de proposer une offre de Bitstream TV sur l'ensemble des NRA de la zone 1 ne doit en aucun cas permettre à Orange d'ouvrir ses services de TV sur ADSL comme bon lui semble selon un rythme non contrôlé. Seule une règle autorisant l'ouverture de la TV sur ADSL par Orange à partir du moment où un opérateur alternatif a démarré le dégroupage effectif d'un NRA permettra d'assurer une équité concurrentielle dans la mesure où l'opérateur alternatif arrivera sur le NRA nouvellement dégroupé sans que celui-ci ait été totalement asséché par une présence prématurée d'Orange, d'autant plus que les parts de marché d'Orange en Zone Non Dégroupées sont très élevées et proches de 70%. Il y a donc un risque non négligeable d'anéantissement de la concurrence sur cette zone.

II. Nouveau projet de Décision Marché 5 en consultation

Le nouveau projet de décision d'analyse de marché 5 mise en consultation ne comporte pas d'évolution notable par rapport à celui sur lequel SFR s'est exprimé en janvier 2014.

SFR soutient néanmoins le fait qu'Orange doive assurer à l'Arcep la reproductibilité technique de ses offres de détail lorsque celles-ci comportent une nouveauté technique à travers les offres de gros au moyen de la transmission à l'Arcep de tests de reproductibilité. Cette disposition issue de la Recommandation 2013/466/UE de la Commission Européenne constitue selon SFR une garantie de concurrence loyale.

Concernant l'offre de collecte Ethernet, Orange a, à compter du 1^{er} avril 2014 modifié son offre afin, selon notre compréhension, d'anticiper l'ouverture du service de collecte de flux de TV non linéaire. La formule tarifaire comporte dorénavant un tarif à l'accès plus élevée (4.68 € par mois vs. 3.9 € par mois) et un tarif au débit plus faible (3.5 €/Mbit/s vs. 6 €/Mbit/s). Cette modification tarifaire s'est traduite par une hausse du prix de la collecte pour les débits inférieurs à 320 kbit/s par mois et par accès comme l'illustre le graphique ci-après.



Cette offre ne peut en aucun cas constituer une réponse adaptée à la demande de SFR d'une formule tarifaire peu sensible au volume de trafic. En effet, les volumes que généreront les flux de TV non linéaire ne représenteront que dans plusieurs années, un débit moyen par client de 320 kbit/s. La formule tarifaire proposée par Orange a donc pour conséquence d'augmenter le coût de la collecte Ethernet pour l'ensemble des clients en Bitstream sans que cela ne soit justifié par une hausse concomitante du trafic collecté.

Analyse de Marché 6

Réponse de SFR à la consultation publique de l'Arcep

26 mars 2014

I. SYNTHÈSE DES PRINCIPALES DEMANDES EXPRIMÉES PAR SFR DANS LES DEUX CONSULTATIONS PRÉCÉDENTES

Les observations et les demandes exprimées par SFR lors des deux précédentes consultations de l'Autorité en septembre 2013 et janvier sont toujours valables même si Orange a anticipé quelques évolutions (augmentation des débits des feuilles CELAN, augmentation de la durée de validité des études de faisabilité, commandes de sécurisation, tracés de feuilles par exemple).

En synthèse, les principales idées force développées par SFR dans le cadre de cette consultation sont les suivantes :

1) Assurer une régulation *ex ante* efficace

Il est indispensable qu'une régulation *ex ante* ciblée et pertinente soit mise en œuvre afin de faire émerger une situation concurrentielle plus équilibrée sur le marché de détail fixe Entreprises détenu à environ 70 % par Orange.

2) Fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires

- Garantir la reproductibilité technique des offres de détail reposant sur l'infrastructure cuivre, mais également pour celles reposant sur l'infrastructure fibre d'Orange ; ce point est essentiel à l'exercice d'une concurrence effective
- Permettre la reprise totale et partielle des offres couplées par des processus simples et synchronisés limitant l'impact négatif sur le client final
- Capitaliser l'expérimentation de cession de ligne

3) Faire droit aux demandes d'accès raisonnables

- Débits : accompagner les besoins de montée en débit des entreprises et aligner les offres de débit des prestations C2E et CELAN sur celle de CE2O pour les classes inférieures à 10 Mbit/s

- Complétude des offres : Mise en Service Hot Line disponible sur l'ensemble de la gamme de services destinée aux entreprises, disposer d'une véritable offre de gros de raccordements sécurisés (RS2 / RS3) et non pas d'une offre de détail revisitée.

4) Garantir la qualité de service

Les niveaux de qualité de service (activation, qualité de la livraison des services, maintenance) des prestations délivrées par Orange sont insuffisants et ne répondent pas aux exigences du marché Entreprises. Il est nécessaire de réviser certains processus et de mettre en place un dispositif beaucoup plus incitatif au respect de cette qualité car c'est un enjeu majeur du marché.

5) Introduire trois zones de différenciation tarifaire pour les offres activées sur fibre optique

SFR soutient le principe d'une différenciation tarifaire par zone géographique en fonction du niveau de concurrence avec un encadrement tarifaire adapté :

- une zone où la concurrence par les infrastructures est effective
- une zone où la concurrence par les infrastructures est insuffisante,
- une zone où Orange est le seul opérateur à avoir déployé son infrastructure.

Ce point sera développé ci-après.

6) Articulation entre BLOM et BLOD

- Identifier des solutions de sécurisation des accès entreprises
- Accompagner l'accroissement des besoins en bande passante de l'entreprise cliente tout en conservant le même support (rendre possible la migration d'une offre activée vers une offre basée sur une fibre surnuméraire reposant sur une fibre du tronçon sans changer d'équipement d'extrémité).

II. REMARQUES SUR LES MODIFICATIONS APPORTEES PAR L'AUTORITE

1) Garantir une amélioration sensible et pérenne de la qualité de service

En premier lieu, SFR a noté la vigilance de l'Autorité sur la question de la qualité de service des prestations de gros d'Orange destinées à adresser le marché Entreprises et son intention de promouvoir un respect des engagements plus en rapport avec les exigences requises.

Les offres de qualité de service reposent sur un équilibre entre :

- un tarif supposé compenser les coûts engagés par Orange pour la mise à disposition de moyens supplémentaires permettant de répondre à ses engagements (Respect de la Date Contractuelle, GTR et IMS) et
- un système de pénalités visant un double objectif : dédommager le client en cas de dépassement des durées contractuelles de livraison ou de relève dans le délai contractuel et inciter Orange à respecter ses engagements.

Les offres de qualité de service d'Orange (GTR) présentent un caractère déséquilibré en faveur de l'opérateur historique et ne sont pas incitatives à une maximisation du taux de respect des engagements contractuels. L'empilement des revenus résultant de l'exploitation des produits d'accès, des offres de GTR et des pénalités conduit à des niveaux de marge importants pour Orange. En plus de la révision des processus, notamment ceux liés à la livraison des services, une révision des conditions économiques de ces offres est nécessaire.

S'agissant de l'activation, plusieurs pistes d'amélioration sont envisageables parmi lesquelles :

- optimisation du suivi de production avec un objectif de donner une meilleure visibilité :
 - mise en place d'une communication proactive sur les pénuries d'équipements ;
 - réalisation par Orange de certaines opérations en série et non en parallèle ;
 - mise en place d'un pilotage renforcé et d'une coordination entre Orange et l'opérateur client lorsque la production requiert des travaux ;
 - disposer de l'outil e-RDV pour tous les produits data avec une traçabilité des rendez-vous pris.
- fiabilisation de la qualité de la livraison : travailler en commun sur les méthodes et les diagnostics :
 - garantir une plus grande efficacité des diagnostics avec le partage des différents cas d'incidents rencontrés ;
 - mise à disposition par Orange d'une prestation de Mise en Service HotLine pour DSLE et C2E ;
 - étiquetage systématique des équipements et câbles dans le cadre du dégroupage ;
 - s'inspirer, le cas échéant, des processus du marché résidentiel du dégroupage.

Enfin, malgré le rééchelonnement des pénalités et l'augmentation de leur plafond, le coût de celles-ci pour Orange semble négligeable et donc insuffisamment incitatif. Il convient donc de les rendre beaucoup plus dissuasives en appliquant aux pénalités actuelles un coefficient qui serait à définir mais qui pourrait être progressif, voire exponentiel, en fonction du temps de dépassement et qui serait assorti d'un plafond nettement plus élevé. Ces pénalités représenteraient ainsi le véritable préjudice subi par l'opérateur alternatif. Dans tous les cas, Orange, doit être mobilisée pour fournir ou rétablir le service selon un délai qui l'engage. Il en va de même dans les situations de désaturation du cuivre qui sera abordé plus loin.

Sans amélioration de la qualité de service, la crédibilité des opérateurs présents sur ce marché est engagée. Ainsi, le paiement de pénalités importantes ne remplace pas la fourniture d'un service de

qualité et la transparence des actions (visibilité sur le déroulement des actions pour la livraison et la maintenance). SFR accueille donc très favorablement la reprise du groupe de travail afin d'identifier toutes les solutions possibles dont celles évoquées supra peuvent constituer une base de discussion. La réactivation de ce groupe ne doit, bien sûr, pas être considérée comme un moratoire sur les efforts actuels.

2) Rendre la prestation de désaturation plus lisible et plus engageante

En complément de la question de la qualité de service au regard des engagements de livraison, la saturation du réseau cuivre représente un goulet d'étranglement significatif pour deux raisons majeures : d'une part, les travaux de désaturation induisent un délai supplémentaire et, d'autre part, le coût de désaturation peut être parfois très élevé et ne peut être répercuté sur le client final, notamment dans le cadre de marchés publics.

Les travaux de désaturation induisent un délai supplémentaire qui n'est généralement ni encadré ni engageant. En effet, en dehors d'un cas de figure concernant les LPT où Orange avance un délai de désaturation de 14 jours calendaires, les délais de désaturation peuvent durer aussi bien quelques semaines que plusieurs mois. Aucune obligation, ni incitation ne pèse sur Orange pour réaliser cette opération dans un délai donné puisque le « compteur temps » de la livraison du service est gelé. Celui-ci ne démarre qu'à compter de la fin des travaux avec la construction du service. Pendant le temps de ces travaux, le client final n'est pas livré et est en droit de réclamer des pénalités à son opérateur de service qui ne peut se retourner vers Orange. « ... ». Les travaux de désaturation, dans les cas de « Difficultés Exceptionnelles de Désaturation » génèrent un coût souvent opaque dont la description est insuffisamment étayée et qui est doublement supporté par SFR : le coût des travaux dû à Orange et la difficulté voire l'impossibilité de le répercuter sur le client final et la pénalité que celui-ci demande en raison du retard de livraison.

Enfin, le montage contractuel apparaît confus dans la mesure où la désaturation est évoquée à la fois dans les contrats des prestations mais également dans une convention de désaturation commune à plusieurs services.

La saturation du réseau cuivre du réseau d'Orange est vécue comme de la non qualité tant pour SFR que pour son client final. De surcroît, cette non qualité subie est payée par SFR.

Pour les raisons évoquées supra, SFR demande une clarification, une homogénéisation (entre les services LPT, DSLE et C2E) et un meilleur encadrement de la prestation de désaturation. Celle-ci, devrait être assortie d'un engagement de délai qui pourrait être fonction de la nature des travaux à réaliser (génie civil, ajout d'équipement, ...) avec des pénalités en cas de non tenue de l'objectif. En outre, lorsque des Difficultés Exceptionnelles de Désaturation sont identifiées et qu'un devis est établi par Orange, celui-ci doit être justifié et précisément décrit selon une typologie détaillée.

3) Permettre une migration des services vers des technologies plus modernes dans des conditions raisonnables

a) Limiter l'ensemble des coûts de migration

Les migrations de service sont guidées par l'obtention de gains liés à une technologie plus performante et à un tarif plus attractif.

Toutefois, l'opérateur alternatif incité ou contraint de migrer ses accès connaît au moins deux difficultés :

- l'obligation de supporter et de maintenir deux réseaux en surcapacité chacun, l'un se vidant pendant que l'autre se remplit. Dans ce cas, des mesures d'accompagnement doivent être prévues afin d'éviter les coûts de double réseau (dérogation à certains principes de facturation ou d'obligation de remplissage) ;
- les migrations initiées dans le cadre de fermeture de service pour cause de technologie obsolète ou de rationalisation d'offre (migration ATM vers Ethernet ou fermeture de LPT de débit inférieur à 2 Mbit/s, par exemple) ne doivent pas être assorties d'un coût de « chef de projet réalisation ». Cette prestation doit faire partie des mesures d'accompagnement de cette opération.

Enfin, SFR partage à cet égard les intentions de l'Arcep à son article 9 et au 2)g) de son annexe A sur les conditions de migration technologique. Néanmoins, nous soulignons que les évolutions tarifaires combinées des deux technologies ATM et Ethernet encouragent les opérateurs à recourir à la collecte Ethernet en dépit de toute planification de migration de la part d'Orange. Cette opération est laissée à l'initiative de l'opérateur alternatif dont le contexte tarifaire peut l'inciter à anticiper l'annonce d'une migration programmée et démarrer une négociation bilatérale avec Orange. Dans ces conditions, Orange ne se trouve pas contraint de proposer des mesures d'accompagnement équilibrées. Celles-ci sont négociées de manière bilatérale. « ... ».

b) Le coût de désaturation du réseau cuivre dans le cadre d'opérations imposées par Orange ne doit pas être supporté par les opérateurs alternatifs

Sur le cas particulier de la migration des Liaisons Partielles Terminales de débit inférieur à 2 Mbit/s dont la fermeture technique a été décidée unilatéralement par Orange, il est d'ores et déjà certain qu'une partie du parc de SFR sera concernée. Dans les conditions connues actuellement, Orange prévoit donc d'imposer une fermeture technique d'un service et la migration des liens qui en découlent avec, le cas échéant, des frais de désaturation de son réseau cuivre.

« ... ».

Dans le cadre de ce type d'opération imposée par Orange, il est raisonnable de neutraliser le coût de désaturation subit par les opérateurs alternatifs d'autant que cette opération de réhabilitation du réseau d'Orange lui profite également.

Par ailleurs, la prestation des LPT 2 Mbit/s n'étant pas encore concernée par un calendrier de fermeture, la migration des liaisons sub 2 Mbit/s vers des prestations plus pérennes peut s'avérer néanmoins pertinente. Dans ce cas, la gratuité des FAS lorsqu'une liaison migre vers une prestation DSLE ou C2E, par exemple, doit être prévue a minima. Orange saura en effet orienter les opérateurs alternatifs vers d'autres technologies et les obliger à anticiper eux-mêmes cette migration, il convient

donc d'anticiper cette situation et de prévoir les conditions d'accompagnement réalistes. C'est ce que l'on peut observer entre l'ATM et l'Ethernet pour la collecte des accès DSL Access. L'évolution tarifaire relative des deux technologies est favorable à l'Ethernet alors qu'aucun plan de migration n'a été spontanément proposé par Orange. « ... ».

Enfin dans le cas d'un recours à la prestation de cession de ligne active qui contourne le problème de saturation, celle-ci doit être gratuite.

4) Etablir un zonage « cuivre » et « optique » garantissant un espace économique aux opérateurs alternatifs

a) Un dispositif à trois zones cuivre, dont une sans encadrement tarifaire, apparaît pénalisant

La proposition de l'Autorité d'introduire trois zones pour la boucle locale cuivre entreprises au lieu de deux n'emporte pas l'adhésion de SFR. L'introduction d'une zone d'entière liberté tarifaire serait de nature à fragiliser une concurrence dont les difficultés à se développer sur le marché « Entreprises » sont illustrées par une faible part de marché des opérateurs alternatifs.

Dans l'hypothèse où l'ARCEP resterait sur sa position à trois zones, il conviendrait d'ajuster certains paramètres et d'en adopter d'autres :

- décaler d'au moins six mois la mise en application prévue initialement au 1^{er} janvier 2015 ;
- retenir 9 ans comme durée de dégroupage d'un NRA dégroupé avec GTR 4h ;
- combiner l'indicateur de durée de dégroupage avec celui de la part de marché, celle d'Orange ne devant pas excéder 60% (une part de marché de plus de 60% pour Orange sur un NRA étant le signe flagrant d'un défaut de concurrence sur le NRA en question) ;
- instaurer un préavis de six mois à compter duquel un NRA tombe dans la zone de liberté tarifaire d'Orange.

Il convient d'ajouter que, en dépit du dégroupage d'une zone par un opérateur alternatif, celui-ci peut être contraint de recourir aux offres de gros d'Orange. C'est le cas dans les situations de saturation, notamment du cuivre, où le recours à une prestation d'Orange permet de livrer plus rapidement le client final. Certaines opérations de désaturation peuvent en effet durer plusieurs mois et être très coûteuses. Dans ce cas de figure, qui est néanmoins très minoritaire, un dispositif de liberté tarifaire d'Orange est inadapté puisqu'Orange demeure le seul fournisseur d'offres activées.

b) SFR maintient sa proposition de trois zones optiques pour mieux appréhender l'état de la concurrence par les infrastructures

SFR maintient sa position consistant à créer trois zones optique et la rappelle succinctement.

- une zone de concurrence effective par les infrastructures (ZCEI) dans laquelle 5 opérateurs au moins ont déployé leur infrastructure alternative ;

- une zone de concurrence insuffisante par les infrastructures (ZCII) dans laquelle moins de 5 opérateurs alternatifs ont déployé leur infrastructure ;
- une zone de concurrence notoirement insuffisante par les infrastructures (ZCNII) dans laquelle Orange est le seul opérateur à avoir déployé son infrastructure (selon l'analyse de l'Arcep, cette zone correspondrait à 1662 communes).

SFR propose d'adapter les remèdes tarifaires selon les trois zones ainsi définies.

Sur la zone de CEI, SFR propose que les opérateurs fixent leurs tarifs selon le principe de la liberté tarifaire compte tenu du nombre suffisant d'infrastructures alternatives déployées.

Sur la zone en CII, SFR propose qu'Orange fixe ses tarifs sous contrainte de non éviction à laquelle s'ajouterait une contrainte de non excessivité.

La création de cette zone intermédiaire permettrait de mieux prendre en compte le caractère récent des investissements dans les boucles locales optiques dédiées. Le fait de proposer trop rapidement une liberté tarifaire sur cette zone met en péril la rentabilité de l'investissement réalisé et risque en conséquence de décourager les investissements futurs, figeant ainsi les déploiements pour les entreprises.

Par ailleurs, si une durée de 9 ans était retenue pour le cuivre pour lever les contraintes de régulation tarifaires, elle doit être au moins égale dans le cadre de l'infrastructure optique. Enfin, à l'instar de ce qu'elle propose pour l'évolution des zones pour la boucle locale cuivre entreprises, SFR propose un délai d'un an pour le basculement d'une commune de la ZCII à la ZCEI.

Enfin, sur la zone de CNII, SFR propose, compte tenu de l'absence totale d'infrastructures alternatives, une régulation rigoureuse d'orientation des offres de gros vers les coûts sous-jacents et des mesures de la répliquabilité des offres de détail d'Orange Business Service aussi bien au niveau tarifaire qu'au niveau technique.