



Monsieur Jean-Ludovic SILICANI

Président

Autorité de Régulation des Communications

Electroniques et des Postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Réf. : JDA/10-xxx

Paris la Défense, le 10 mars 2010

Lettre par porteur

Objet : Réponse de SFR à la consultation publique relative à l'analyse des marchés des services de capacité

Monsieur le Président,

SFR tient à remercier l'Autorité de lui donner la possibilité de s'exprimer à travers cette dernière consultation publique sur l'analyse des marchés des services de capacité et vous prie de trouver en pièce jointe sa réponse détaillée à celle-ci. SFR souhaite néanmoins insister ici sur quelques points particulièrement importants.

Concernant la confirmation de l'extinction du réseau ATM de France Télécom à fin 2012, SFR souhaite que l'accessibilité à l'ensemble de l'offre des services de capacité sur réseau ATM (DSLE, CE2O notamment) reste disponible jusqu'à fin 2012 avec la même couverture géographique que celle existante aujourd'hui. De plus, il est nécessaire que France Télécom maintienne une qualité de service suffisante y compris pendant la phase de migration et accompagne cette migration vers les nouvelles technologies (IP et Ethernet) de dispositifs d'accompagnement souples et efficaces pour les opérateurs alternatifs.

Concernant les offres d'accès au génie civil, SFR renvoie à sa réponse à la consultation publique relative aux conditions économiques de l'accès aux infrastructures de génie civil de France Télécom dans laquelle SFR mettait en avant la non pertinence de la méthode de valorisation des actifs de génie civil en coûts courants économiques utilisée aujourd'hui. En effet, la modification des conditions économiques de marché par rapport à celles de 2005 (ayant favorisé l'adoption de cette méthode de valorisation) conduit à adopter une méthode de valorisation plus conforme aux coûts réels encourus par France Télécom. Cette méthode possède le double avantage de gommer les éventuelles discriminations dans l'incitation à l'investissement tout en permettant à France Télécom de recouvrer totalement ses coûts.

SFR reste totalement favorable à l'utilisation des offres de gros de France Télécom pour le raccordement des éléments de réseau. Cette possibilité permettra aux opérateurs alternatifs de tirer pleinement bénéfice de leurs investissements en capillarité et de répliquer les offres de détail de France Télécom à destination des opérateurs mobiles.

Direction de la Réglementation, de l'Environnement et des Etudes Economiques – Tour Séquoia – 1, place Carpeaux 92915 Paris La Défense

Tél : + 33 1 71 07 75 43 – Fax : + 33 1 71 07 76 26 – www.sfr.com



Toutefois, il n'est pas justifié, en terme de produits notamment, d'imposer un prix différencié pour un tel usage. Si tel devait être le cas, SFR demande à l'ARCEP de mettre en place une séparation comptable spécifique permettant de vérifier l'absence de subventions entre les LPT à destinations du raccordement de sites Entreprises et les LPT à destination du raccordement des sites réseau des opérateurs mobiles. SFR insiste aussi pour les LPT haut débit servant au raccordement des sites du cœur de réseau des opérateurs soient classés parmi les LPT fixe et non parmi les LPT « mobiles », ces sites étant situés dans les mêmes géographiques que les sites Entreprises.

Enfin, SFR est toujours aussi préoccupée par la position monopolistique de France Télécom sur le segment interurbain Corse-Métropole. En effet, l'apparition de la DSP Corsica Haut Débit ne constitue pas une garantie de développement de concurrence sur les liaisons entre la Corse et le Continent. SFR souhaiterait que l'ARCEP s'assure que la DSP en question soit en mesure de proposer des services identiques à ceux de France télécom et plus particulièrement des services répondant aux besoins de collecte de trafic des opérateurs. SFR réitère sa demande consistant à isoler ce segment du marché de gros du segment interurbain intra-territorial et à imposer à France Télécom les mêmes remèdes que ceux imposés sur le marché de gros du segment terminal.

Mes équipes se tiennent à la disposition des vôtres pour toute information complémentaire concernant les différents points soulevés dans notre réponse.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Arnaud LUCAUSSY

Directeur de la Réglementation et des Etudes
Economiques

PJ : Réponse de SFR à la consultation publique relative à l'analyse des marchés des services de capacité

ANALYSE DES MARCHES PERTINENTS

REPONSE DE SFR A LA CONSULTATION PUBLIQUE RELATIVE A L'ANALYSE DES MARCHES DES SERVICES DE CAPACITE

Paris la Défense, le 10 mars 2010

1- Levée de la régulation des services de capacité entre la Corse et le continent

SFR est toujours aussi préoccupée par la position monopolistique de France Télécom sur le segment interurbain Corse-Métropole.

[SDA]

Concernant la tarification, SFR n'a pas d'analyse spécifique, ni de benchmark particulier en regard des débits consommés sur ces axes et en l'absence de comparaison sur d'autres axes interurbains intra-territoriaux. Effectivement, les besoins de SFR en 10 Gbit/s sur le continent sont tous couverts par des déploiements de SFR en propre.

Concernant les offres « à venir » de la délégation de Service Public Corsica Haut Débit, SFR souhaite voir une concurrence sur des débits et des interfaces adaptés aux besoins évolutifs des opérateurs (10 Gbit/s) et pas seulement limitée aux services 155 Mbit/s ou 2,5 Gbit/s.

Enfin SFR souhaite ajouter que Corsica Haut Débit est une filiale de France Telecom, à ce titre, il sera donc nécessaire de surveiller tout particulièrement la concurrence commerciale qui sera apportée par les offres de cette société. L'arrivée de Corsica Haut Débit sur ce marché ne constituant absolument pas pour SFR une quelconque garantie du développement de la concurrence.

SFR réitère sa demande consistant à isoler ce segment du marché de gros du segment interurbain intra-territorial et à imposer à France Télécom les mêmes remèdes que ceux imposés sur le marché de gros du segment terminal.

2- Fermeture prévue du réseau ATM de France Télécom

L'évolution attendue des réseaux de France Telecom de la technologie ATM vers les technologies Ethernet / IP-MPLS est une évolution majeure qui va, durant la période d'analyse de ce marché, modifier profondément non seulement la nature des services de gros et de détail offert sur le marché (interfaces, débits, gestion des QoS, etc) mais également la structure géographique, la structure de raccordement et la structure tarifaire des offres de gros qui permettent aux opérateurs alternatifs de répliquer les offres de France Télécom.

A date, France Telecom n'a donné que des orientations de principe sur les offres de gros WE-IP et WE-Lan qui doivent se substituer à terme aux offres de capacité actuelles. Les opérateurs alternatifs n'ont de visibilité ni sur la structure ou les niveaux tarifaires, ni sur les modalités pratiques de raccordement des collectes et de basculement des parcs existants vers les nouvelles offres.

Hors France Telecom a déjà engagé une partie de la migration de ses réseaux via le programme NRA Full GE. Ainsi le parc des liens DSLE des alternatifs se trouve déjà de facto impacté, et leur développement (provisoirement ?) stoppé sur les zones des NRA Full GE, sans avoir à date de visibilité sur la façon dont ces impacts vont être gérés et ni la possibilité de planifier le développement d'offres alternatives basées sur la nouvelle offre WE-IP. A titre d'exemple, notons que, selon les annonces de France Telecom, un tiers environ des NRA du département de la Gironde ne seront plus accessibles par ATM à la fin 2010.

Notons également que sur le marché des accès haut débit activés (bitstream), SFR a constaté à de multiples reprises des dégradations de la qualité des services DSL Collect ATM. Ces incidents ponctuels mais répétitifs ont été exposés en réunions multilatérales « DSL Pro et Services de Capacité ». Ces incidents semblent, en l'état des analyses menées et des informations que France Télécom a bien voulu transmettre, liés à une augmentation du trafic ainsi que de la taille unitaire des conduits sur un réseau ATM France Télécom ou il n'y a plus d'investissements. Il s'en suit une dégradation de la qualité de service dont la tendance est réellement préoccupante.

SFR prend enfin note de l'engagement répété de France Télécom de maintenir le réseau ATM et les services qu'il supporte jusqu'à l'échéance de la présente analyse en 2010. SFR souscrit totalement aux recommandations de l'ARCEP sur l'encadrement nécessaire des fermetures de services.

Ces principes généraux sont nécessaires. Ils ne sont pas suffisants. SFR demande en particulier à l'ARCEP une vigilance accrue et la mise en place d'un suivi spécifique des problématiques liées à l'évolution du réseau ATM de France Télécom. SFR demande spécifiquement que :

- la qualité de service du réseau ATM de France Télécom soit surveillé pour s'assurer en particulier que jusqu'à sa fermeture complète, les investissements minimum nécessaires au maintien de la Qualité de Service soient consentis par France Telecom. Ceci suppose qu'une métrique de cette Qualité soit rapidement définie et partagée avec l'ensemble des opérateurs.
- une offre de gros basée sur l'ATM ne puisse être restreinte dans son périmètre géographique ou fonctionnelle tant que l'offre de substitution n'ait été entièrement spécifiée, que sa tarification permettent aux opérateurs de réaliser une projection économique sur une période minimum de 3 ans, que les opérateurs alternatifs aient pu disposer d'une période minimum de six mois pour mettre en œuvre cette offre et qu'un bilan de l'ensemble de ces éléments soit mené sous l'égide de l'ARCEP à l'issue de cette période de tests.
Ces conditions doivent s'appliquer en particulier à la substitution de l'offre WE-IP à l'offre DSLE.
- Elles doivent également s'appliquer aux offres futures qui se substitueront à l'offre CE2O. Dans cette perspective, la couverture géographique de CE2O et les points de collecte ne doivent pas être restreints jusqu'à la fin 2012. De même, aucune limitation fonctionnelle ou quantitative de l'offre CE2O ne doit pouvoir être imposée avant la fin 2012.
- que la migration des parcs installés des opérateurs vers les nouvelles offres fassent l'objet d'un encadrement formel de l'ARCEP, tant au niveau des conditions opérationnelles qu'au regard des conditions économiques. Ces dernières englobent

non seulement les coûts propres à la migration de chaque lien terminal (FAS, condition d'ancienneté, etc) mais aussi l'effort considérable que l'opérateur client doit réaliser pour s'adapter à la structure de collecte de la nouvelle offre, et les doubles coûts qui résultent de la période de transition.

3- Offre CE2O

Indépendamment de l'évolution du réseau ATM de France Télécom, l'offre CE2O doit continuer à évoluer à court terme pour permettre aux opérateurs alternatifs de répliquer les offres de détail de Orange Business Services dans les mêmes conditions opérationnelles que celles dont OBS bénéficie.

L'offre CE2O doit en particulier progresser sur :

- l'accès aux informations relatives à la boucle locale fibre permettant d'atteindre les Clients Entreprises. Les processus opérationnels actuels constituent toujours des freins à l'action commerciale des opérateurs alternatifs
- l'évolution vers des débits supérieurs à 100 Mbit/s
- l'évolution de l'offre de sécurisation CE2O. En l'état actuel, l'offre CE2O permet la sécurisation de la feuille, mais pas celle du tronc. Les opérateurs alternatifs ne peuvent donc développer de solutions sécurisées de bout en bout.

4- Offres d'accès au Génie Civil et segment terminal dont le débit est supérieur à 10 Mbit/s

Concernant les offres d'accès au génie civil de France Télécom (LGC DPR, LGC-ZAC et LGC-RIA), SFR renvoie à sa réponse à la consultation publique relative aux conditions économiques de l'accès aux infrastructures de génie civil de France Télécom. SFR insiste notamment sur le fait que la valorisation de ces actifs en coûts courants économiques n'apparaît plus pertinente au regard des nouvelles conditions de marché notamment du développement de la fibre optique. Il semble qu'une méthode de valorisation en coûts réels donnerait aux opérateurs un bon signal à investir tout en assurant le recouvrement complet des coûts de France Télécom.

Concernant les remèdes sur le marché des prestations de gros du segment terminal de débit supérieur à 10 Mbit/s, SFR s'étonne que ces prestations ne fassent pas l'objet d'une publication en séparation comptable.

A l'instar du compte 12 (Marché de gros des offres d'accès large bande livrés au niveau régional soumis lui aussi à une contrainte tarifaire de non éviction), SFR demande qu'en plus de l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'ARCEP demande à France Télécom la publication d'un compte séparé pour ces prestations de gros.

5- Utilisation des offres de gros de FT pour le raccordement d'éléments de réseau

L'utilisation des offres de gros de FT pour le raccordement d'éléments de réseau intéresse SFR à plusieurs titres :

- (i) En tant qu'opérateur mobile, SFR souhaite :
 - a. mutualiser les investissements consentis pour le raccordement des points de livraison des offres de gros de services de capacité de France Télécom ;
 - b. maîtriser lui-même jusqu'au plus près du site Radio Mobile la Qualité du Service de collecte de trafic.
- (ii) En tant qu'acteur du marché de gros Fixe, SFR souhaite :
 - a. assurer la répliquabilité technique et commerciale des offres de détail de France Télécom, à destination des opérateurs mobiles, au moyen des offres de gros LPT et DSL comme briques élémentaires ;
 - b. pouvoir répliquer les garanties de qualité de services des offres de détails de France Télécom à destination des opérateurs mobiles, en demandant que ces offres de gros incluent :
 - des options de sécurisation et de Qos ;
 - des options de suivi dédié/personnalisé des indicateurs de production et de Service Après-Vente

Par ailleurs, SFR demande que l'ARCEP :

- (i) s'assure que les offres de gros à usage de raccordement des éléments de réseau aient à minima une couverture géographique strictement identique à celle des offres de gros à destination du marché Entreprises ;
- (ii) insiste pour que France Télécom publie des grilles tarifaires qui marquent une plus grande dé-péréquation entre la tarification en Zone Locale et en Zone Régionale. En effet, sous l'impulsion du régulateur, SFR a consenti des investissements importants afin de raccorder les nœuds de collecte locale de France Télécom.
- (iii) s'assure que les grilles tarifaires des offres de gros à destination des éléments de réseau puissent garantir un espace économique suffisant pour la réplification des offres de détail de France Télécom à destination des opérateurs mobiles.

Enfin, dans l'hypothèse de la cohabitation d'offres tarifaires distinctes selon l'usage Entreprises ou Eléments de Réseau, SFR demande à l'ARCEP de mettre en place une séparation comptable spécifique permettant de vérifier l'absence de subventions entre ses deux usages.

6- Qualité de service des offres de gros de France Télécom

Concernant les obligations imposées à France Télécom sur la qualité de service de ses offres de gros, SFR soutient l'analyse de l'ARCEP qui affirme que la qualité de service des offres de détail des opérateurs alternatifs dépend grandement de celle de France Télécom sur les offres de gros.

Pour que ces remèdes de l'ARCEP soient efficaces, il convient de préciser la mise en œuvre opérationnelle qui sera adoptée.

France Télécom devra en particulier se calquer sur les prestations existantes qu'elle met en œuvre sur le marché de détail. En particulier, France Télécom devra mettre en place sur ses offres de gros un responsable service client assurant un rôle de soutien pour l'exploitation et la gestion du Réseau de l'opérateur tiers. Cet interlocuteur sera chargé de mettre en œuvre un suivi personnalisé du Réseau de l'opérateur et notamment :

- la rédaction et la mise en place d'un **Plan Qualité Service Client (PQSC)** qui va décrire les organisations, les procédures et les modes de fonctionnement conjoints mis en place par les deux parties pour le service après vente (par exemple grille d'escalades pour les incidents "longs"), la maintenance du Réseau et le suivi de la qualité de service ;
- la fourniture de données statistiques de suivi des performances au travers de tableaux de bord mensuels et d'un bilan annuel ;
- l'organisation de réunions périodiques avec l'opérateur alternatif pour l'analyse de la qualité de service, le suivi de l'évolution du Réseau, les actions d'analyse engagées par FT et la prise en compte des contraintes particulières d'exploitation de l'opérateur.

Ces réunions permettront :

- d'analyser la cause des incidents et les actions engagées par France Télécom pour rétablir le service ;
- d'analyser les répétitions des dérangements et le plan d'actions qualité associé pour améliorer le service ;
- le suivi des engagements contractuels.

Parallèlement à cette mise en œuvre du suivi de la qualité préconisée par SFR, un système de pénalités dissuasives devra être intégré aux contrats entre France Télécom et les opérateurs alternatifs. Ce système devra s'inspirer des mécanismes en place dans les contrats Transfix de France Télécom avec un montant de pénalités croissant en fonction de la durée de l'indisponibilité du service.