



ARCEP
A l'attention de Monsieur Benoit LOUTREL
Directeur Général
7, Square Max Hymans
75730 PARIS Cedex 15

Nos réf. : SG/IEE/Data/VM-jyd/13-072

Paris-La Défense, le 20 mars 2013.

Par porteur

Objet : Consultation publique de l'Arcep sur le projet de décision de prolongation de la décision n°2010-042 (Marché 6).

Monsieur le Directeur Général,

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-après, la contribution de SFR relative au projet de décision de prolongation de la décision n°2010-0402 portant sur le marché des services de capacités (Analyse de Marché 6).

SFR s'interroge sur l'intérêt de prolonger d'une année le présent cycle de cette Analyse de Marché 6. En effet, les positions concurrentielles relatives ont peu évolué en trois ans. France Télécom reste largement dominante sur le marché « entreprises ». Dans ces conditions, il aurait été plus pertinent de solliciter les acteurs afin de préparer, dans le calendrier initial, un nouveau cycle avec des mesures de régulation ambitieuses pour un marché plus équilibré.

Cinq points, développés dans la réponse jointe à la présente, retiennent plus particulièrement notre attention :

1. La saturation du réseau cuivre : Le constat est fait depuis plusieurs années, les coûts et les délais de désaturation pèsent lourds pour les opérateurs alternatifs. Des mesures d'anticipation et de contournement devraient être mises en place.
2. La qualité de services des produits « entreprises » : elle est en progrès au cours de ces derniers mois mais une nouvelle impulsion aurait dû être donnée pour 2013 car c'est un élément fondamental pour les clients « entreprises ».
3. La transition technologique ATM vers Ethernet : Les prestations de substitution sont apparues en 2012 sans que la problématique de migration d'une technologie vers une autre n'ait été abordée.



4. Les mouvements tarifaires de France Télécom : Plusieurs mouvements ont été enregistrés au cours des derniers mois, ils génèrent des coûts et perturbent la visibilité des opérateurs.
5. Les évolutions de l'éligibilité des services et des zonages : Là encore, un manque de visibilité pénalise les opérateurs alternatifs tant sur le marché final que sur celui de la revente aux opérateurs.

Pour conclure, la situation concurrentielle du marché des services de capacité ne donne pas satisfaction et la décision n°2010-0402 ne permet pas d'infléchir les positions établies. SFR préconise donc le maintien de la révision de l'Analyse de Marché 6 dans le calendrier initialement prévu. Un report ne nous paraît pas justifié.

Par ailleurs, s'agissant de la proposition de l'Arcep de regrouper au sein d'une analyse globale les marchés 4, 5 et 6, SFR suggère plutôt l'intégration des marchés 4 et 5 dans l'analyse du marché 6 en les abordant sous l'angle du segment « entreprises ». Une démarche propre à ce segment permettrait de mieux couvrir l'ensemble de ses besoins plutôt que de les adresser à travers une analyse globale incluant le marché résidentiel ayant des spécificités différentes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes sentiments distingués.

Vincent Maillard

Directeur Interconnexion et Etudes Economiques

ANALYSE DES MARCHES PERTINENTS

Réponse de SFR à l'Arcep sur la consultation publique relative à la prolongation du cycle d'Analyse des Marchés des services de capacités (marché 6)

Paris la Défense, le 20 mars 2013

Les Analyses de Marché permettent au régulateur de lever ou d'atténuer les obstacles au développement d'une concurrence effective et loyale entre l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché concerné, et les opérateurs alternatifs. Sur le Marché 6 des Services de capacités, la position de France Télécom, opérateur exerçant une influence significative sur ce marché, reste pourtant prépondérante et quasiment inchangée en termes de part de marché.

Le cycle qui s'achève à l'issue de la Décision n°2010-0402 n'a pas permis aux concurrents de France Telecom de modifier les positions établies sur le marché entreprise des services de capacités, ni sur celui de la revente aux opérateurs, tant sur les prestations de débit inférieur à 10 Mbit/s que sur les prestations de débit supérieur à 10 Mbit/s.

Ce bilan illustré par la situation toujours prépondérante de la division entreprises de France Telecom (OBS) démontre la nécessité d'engager un nouveau cycle d'Analyse du Marché 6 dans les délais initialement prévus. Sans renier la logique de fondre le marché 6 dans les marchés 4 et 5, il nous aurait apparu opportun d'engager un nouveau cycle dès 2013 afin d'établir un cadre permettant aux opérateurs alternatifs de constituer un recours crédible et de qualité face à l'opérateur historique. Aujourd'hui, force est de constater que le calendrier de consultation et de validation d'une décision est incompatible avec le démarrage d'un nouveau cycle en 2013.

Cinq grands points d'attention peuvent être notés :

1. Saturation du réseau cuivre

De manière tout à fait récurrente, les opérateurs alternatifs ressentent les effets de la saturation du réseau cuivre de France Télécom. Combiné à la saturation, le taux de POI (Petits Ouvrages d'Infrastructure) sur les LPT nécessitant des travaux (désaturation, pose d'un répéteur, ...) s'est élevé régulièrement à plus de 40% en 2012. Les coûts et les délais de traitement de la saturation deviennent extrêmement lourds dans le cadre du marché « entreprises » où les exigences des clients ne peuvent supporter durablement cette situation. Pourtant, ce constat est fait depuis plusieurs années sans que la situation n'évolue de manière nette. France Télécom, n'investit plus dans son réseau cuivre et ne pratique pas non plus de désaturation par anticipation.

Les seuls points d'amélioration observés lors de cette fin de cycle portent sur un effort consenti par France Télécom dans l'information des opérateurs sur la description du devis des travaux de désaturation, sur l'état d'avancement des travaux et leur durée. Néanmoins, en pratique, ces avancées demeurent insuffisantes (date de désaturation non communiquée, détail insuffisant, coûts invérifiables). Dans le cadre d'un processus de refacturation des travaux aux clients finaux, il est impératif de fournir des informations détaillées et justifiées. Ceci est d'autant plus important que les factures de désaturation ont tendance à augmenter, ce qui rendra le client final d'autant plus exigeant en cas de refacturation.

Dans ce contexte, SFR, avec l'aval de l'Autorité, a pris l'initiative de piloter un groupe de travail permettant la cession de service entre deux opérateurs sur un support cuivre. Ces travaux visent à contourner la contrainte de saturation du cuivre avec la mise en place d'un process spécifique permettant de changer d'opérateur et de service (par exemple de LPT vers DSLE) à partir d'un même support cuivre. La coopération de France Télécom, acteur central, est indispensable tant sur le plan opérationnel que sur le plan contractuel. A cet effet, il est indispensable que les expérimentations en cours au sein du groupe de travail ne subissent pas de contretemps en raison d'arguments liés à une sécurisation contractuelle et juridique excessive que France Telecom pourrait souhaiter mettre en œuvre.

2. Qualité de service des produits « entreprises »

La qualité de service est un point fondamental du marché « entreprises ». La tenue des délais de livraison, les temps de rétablissement en cas d'incident mais aussi la visibilité donnée aux clients sont des facteurs clés de succès.

Au cours de ces trois dernières années, les travaux de l'Autorité et des opérateurs dans le cadre de l'exercice « multilatéral » se sont focalisés sur la qualité de service des prestations délivrées par France Télécom (LA/LPT, CE2O, mais également DSLE et produits dégroupés). Au terme du plan d'action proposé par France Télécom et débattu par les acteurs du secteur, des améliorations sensibles ont pu être constatées. Néanmoins, celles-ci ne sont pas encore confirmées sur la durée.

Compte tenu de la tendance à l'amélioration des indicateurs de qualité de service, SFR a demandé lors de la multilatérale du 19 décembre 2012, que les objectifs soient plus ambitieux pour 2013 (les objectifs du taux de respect de la date contractuelle de livraison et du taux de respect de la GTR pour les LA-LPT sont de 80% à fin 2012, selon FT, cet objectif était atteint de septembre à novembre).

Cette proposition d'amélioration n'a reçu l'aval ni de France Télécom ni de l'Arcep considérant qu'il fallait préalablement stabiliser les indicateurs avant d'envisager un réajustement. L'Arcep renvoie notamment à l'Analyse de Marché qui imposait la fixation d'objectifs raisonnables et sollicite les opérateurs afin de travailler dans une démarche qualitative et non pas seulement quantitative. Lorsque 80% du marché reste détenu par l'opérateur historique, SFR considère qu'il n'est pas déraisonnable de le contraindre à poursuivre sans relâche l'amélioration des performances des prestations destinées aux opérateurs alternatifs.

SFR considère que les approches qualitatives et quantitatives ne sont pas incompatibles. Sur le plan qualitatif, les besoins d'informations du client nécessitent des remontées d'informations rapides et complètes vers les opérateurs, notamment à la livraison (détail du compte rendu d'intervention, ...).

Enfin, dans la perspective de la fermeture à moyen terme de l'ATM, une dégradation de la qualité de service des prestations qui s'appuie sur cette technologie et une perte de savoir des personnels de France Télécom risquant d'impacter le SAV est à craindre. C'est un point de vigilance pour SFR.

3. Transition technologique ATM vers Ethernet

Les ruptures technologiques doivent être ressenties comme une amélioration des prestations rendues et non être subies et constituer une contrainte. La migration de l'ATM vers l'Ethernet, décidée par France Télécom, peut être considérée comme une avancée en termes de performances

technologiques et tarifaires. Pour autant, la migration des services et la cohabitation des deux technologies doivent être appréhendées avec beaucoup de vigilance.

Effectivement, les innovations ne permettent pas de substituer immédiatement une offre par une autre. Les équivalences de couverture ne sont pas encore acquises, ce qui se traduit par des éligibilités de services différentes d'une prestation à une autre.

La complexité technique des migrations d'offre, le coût de double réseau (ATM et Ethernet) et le remplacement des équipements terminaux chez le client final nécessitent la mise en place de mécanismes financiers incitatifs. En effet, aujourd'hui, SFR déploie un réseau Ethernet (raccordement sécurisé des 24 régions) tout en maintenant un réseau ATM très capillaire afin d'accéder à la structure tarifaire la plus efficace possible de France Telecom (à date, environ 100 Millions d'euro ont été investis dans ce réseau). Il n'est donc pas envisagé de supporter le coût complet des deux réseaux ATM et Ethernet durant la période pendant laquelle l'un se videra et l'autre se remplira.

Enfin, l'apparition de nouvelles offres de service, telles que C2E ou CELAN doivent s'accompagner des offres complémentaires déjà utilisées pour les LPT ou CE2O à savoir les prestations de mise en service hot line (MESHL) et « Expedite ». A ce titre, il est important que les contrats (Conditions Générales, Conditions Spécifiques) qui encadrent les offres de capacités et de services aux entreprises soient complets dès leur mise en œuvre. Il est en effet fréquent de devoir y associer des prestations dites sur mesure, à travers des contrats complémentaires, dont les tarifs et le temps de négociation sont généralement défavorables aux opérateurs alternatifs.

4. Tarifs

De manière générale, les mouvements tarifaires erratiques et imprévisibles, pouvant intervenir à la hausse comme à la baisse, perturbent la visibilité des opérateurs et rendent délicate la mise en œuvre des plans d'affaires. Cela engendre également des coûts de mise à jour des SI et des offres de détail des opérateurs. Ceci est particulièrement problématique en ce qui concerne les LPT. Par ailleurs, pour compléter le point 3, il est essentiel de disposer de visibilité sur les évolutions tarifaires des prestations ATM et Ethernet pour anticiper une migration dans les meilleures conditions possibles.

Concernant les aspects tarifaires, nous avons constaté plusieurs éléments pouvant nuire à une concurrence effective.

CE2O

OBS a proposé à son client entreprise un service activé sur fibre à 6 Mbits/s, la commune concernée n'étant pas éligible en CE2O/ATM mais seulement en CELAN/Ethernet, SFR ne pouvait répliquer cette offre de détail via les offres de gros de France Telecom qu'au seul débit de 10 M et ne pouvait pas le faire pour 6 M, en raison des conditions techniques des offres CE2O et CELAN. Afin de constituer son offre de détail, équivalente à l'offre activée d'OBS, SFR doit intégrer des coûts de livraison France Telecom liés à l'offre de gros CELAN (tronc et SRTD de livraison) ainsi que ses propres coûts de réseaux IP/MPLS. Au final, l'espace économique est quasi inexistant et ne permet pas de répliquer l'offre de détail d'OBS.

Par ailleurs, France Telecom a aussi proposé à SFR une Offre Sur Mesure au débit adéquat dont les conditions tarifaires supérieures à l'offre de détail d'OBS n'étaient pas viables économiquement.

CELAN

CELAN n'est disponible qu'à partir de 10 Mbit/s, CE2O à partir de 6M. Le marché de l'accès fibre entreprise étant fortement concentré sur les débits 4 et 6 Mbits/s, il est regrettable que l'offre de gros CELAN ne permette pas la réplique de ces offres au cœur du marché.

Tarification LPT 2 Mbit/s

FT a annoncé pour le 31/12/2014 la fermeture des LPT sub-2 Mbit/s (débit < 1920 kbit/s) et des mesures d'accompagnement permettant de migrer vers les LPT 2 Mbit/s via la prise en charge des Frais d'Accès au Service.

A date, FT nous annonce une hausse significative de l'abonnement 2 Mbit/s de plus de 25% alors que bon nombre d'opérateurs sont déjà en train de préparer les opérations de migration vers cette offre. De plus, il est fort probable que FT annonce ultérieurement de nouvelles hausses de l'abonnement 2 Mbit/s en raison de l'obsolescence de cette technologie. A l'avenir, il sera donc encore nécessaire de migrer les LPT 2 Mbit/s vers des technologies plus pérennes, ce qui engendrera de nouveaux coûts pour les opérateurs concernés. Il est donc urgent que FT propose des mesures d'accompagnement vers des technologies stables et durables permettant d'offrir aux opérateurs la visibilité nécessaire à l'accompagnement de leurs clients Entreprise. Les opérations de migration sont complexes pour des clients Entreprise, disposant d'équipements et d'applications propres, au-dessus des offres de gros proposées par France Telecom. La migration est toujours une opération délicate et génératrice de churn.

Prix des prestations complémentaires sur Cuivre

Les prix excessifs des prestations complémentaires, en particulier la prestation MESHL (prestation qui permet aux opérateurs de fiabiliser le bon fonctionnement du lien à sa livraison et qui est donc indispensable pour adresser efficacement le segment entreprise), mais également la désaturation du cuivre, rendent le coût effectif des prestations difficile à comparer et réduisent l'espace économique pour les opérateurs.

5. Eligibilité et zonages

La modification des zonages, éligibilités et prix associés, en particulier dans l'évolution de l'ATM vers l'Ethernet mais aussi au cours de la vie des offres sans justification apparente, a pour conséquence que SFR accuse toujours un temps de retard par rapport à OBS.

Ces modifications de zonage des offres de gros rendent par ailleurs très difficiles les études de répliquabilité des offres de détail d'OBS.

Nous avons besoin de plus de visibilité et de délai sur ces aspects pour mettre en œuvre les modifications qui peuvent engendrer des modifications de SI, de réseau et d'offres de détail.

Le cycle d'Analyse de Marché 6 qui s'achève n'a donc pas rééquilibré la situation concurrentielle entre les acteurs, France Télécom conservant toujours sa position largement dominante. Le principal motif de satisfaction est l'amélioration de la qualité de service, obtenu au prix d'un suivi constant de l'Autorité et des opérateurs alternatifs mais nous attendons des avancées supplémentaires indispensables au bon fonctionnement de ce marché. SFR espère à tout le moins que la révision des

process ayant conduit à l'amélioration des KPI des services LPT, DSL et CE2O soient répliquables sans délai pour les prestations Ethernet. Enfin nous souhaitons attirer l'attention de l'Autorité sur les migrations imposées par France Télécom (fermeture de services) ou inévitables (positionnement tarifaire dans le cas de l'Ethernet) qui pourraient avoir lieu ces prochains mois ou ces prochaines années et introduire de fortes perturbations pour les opérateurs concernés.