

## **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 28 mai 2009*

#### **Questions de l'Autorité**

***Question 1. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur la délimitation du marché de détail des services de capacité ainsi défini.***

SFR n'a pas de remarque particulière et souscrit à l'analyse de l'Autorité quant à la délimitation du marché de détail des services de capacité en termes de produits et services.

***Question 2. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur la délimitation du marché de gros du segment terminal ainsi défini.***

SFR n'a pas de remarque particulière et souscrit à l'analyse de l'Autorité quant à la délimitation du marché de gros du segment terminal des services de capacité en termes de produits et services.

***Question 3. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur la délimitation du marché ainsi défini.***

SFR n'a pas de remarque particulière et souscrit à l'analyse de l'Autorité quant à la délimitation du marché de gros du segment interurbain des services de capacité en termes de produits et services.

***Question 4. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur la délimitation géographique des marchés précédemment définis.***

SFR n'a pas de remarque particulière et souscrit à l'analyse de l'Autorité concernant le caractère national des marchés de détail et de gros du segment terminal. En revanche, SFR souhaite mettre en avant le caractère particulier du segment interurbain reliant la Métropole à la Corse (cf. question 7)

***Question 5. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur l'analyse de la pertinence du marché de détail pour la régulation ex ante conduite par l'Autorité.***

***Les acteurs exposeront notamment en cas de désaccord avec l'analyse conduite ici, les éléments militent pour le maintien d'une régulation ex ante, et le cas échéant le ou les opérateurs puissants sur le marché de détail ainsi que les remèdes qu'ils estiment nécessaires***

Dans la première partie de son document, l'ARCEP analyse l'impact des remèdes du précédent cycle de régulation sur le marché de détail. Elle constate ainsi que celui-ci est toujours largement dominé par l'opérateur historique. A la lecture de ces conclusions et en l'absence d'élément objectif nouveau depuis le dernier cycle de régulation, SFR est fermement opposée à la proposition de l'ARCEP consistant à lever l'interdiction pour France Télécom de réaliser des OSM purement tarifaires et à remplacer cette interdiction par un double mécanisme de régulation sur le marché amont pour assurer la répliquabilité de l'OSM accompagnée d'une soumission des OSM à l'ARCEP qui décidera selon un seuil à définir si l'offre doit être examinée ou non.

***Question 6. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur l'analyse de la pertinence du marché de gros des prestations du segment terminal des services de capacité pour la régulation ex ante conduite par l'Autorité.***

SFR n'a pas de remarque particulière et souscrit à l'analyse de l'Autorité quant à la régulation ex ante des prestations de gros du segment terminal des services de capacité.

***Question 7. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur l'analyse de la pertinence des marchés de gros des prestations du segment interurbain interterritorial des services de capacité pour la régulation ex ante conduite par l'Autorité.***

***Les acteurs exposeront notamment en cas de désaccord avec l'analyse conduite ici, les éléments militant pour le maintien d'une régulation ex ante sur les marchés déclarés non pertinent, et le cas échéant le ou les opérateurs puissants sur ces marchés de gros ainsi que les remèdes qu'ils estiment nécessaires***

SFR soutient les recommandations de l'ARCEP sur le marché de gros du segment interurbain intra-territorial, à l'exception du problème particulier de la Corse. En effet, France Télécom possède sur ce segment une position monopolistique et vend aux opérateurs alternatifs le raccordement de la Corse à la Métropole à travers une offre sur mesure particulièrement coûteuse.

SFR demande donc à l'ARCEP d'isoler dans son analyse le segment Corse-Métropole et d'imposer à France Télécom les mêmes remèdes que ceux imposées sur le marché de gros du segment terminal et notamment une orientation vers les coûts.

Sur le segment interurbain interterritorial, SFR, n'ayant pas d'activité ultra marine, n'a pas de remarque particulière et laisse à sa filiale réunionnaise (SRR) le soin de s'exprimer sur ce sujet.

***Question 8. Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur cette analyse de la puissance.***

SFR n'a pas de remarque particulière et confirme l'analyse de l'Autorité quant à la puissance de France Télécom sur le marché de gros du segment terminal des services de capacité.

***Question 9. Les acteurs sont invités à formuler leurs observations sur ces analyses de la puissance.***

SFR n'a pas de remarque particulière quant à l'analyse de l'Autorité sur la puissance de France Télécom sur le marché de gros du segment interterritorial des services de capacité et laisse à SRR le soin de s'exprimer sur ce sujet.

***Question 10. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné des obligations que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom sur le marché de gros des prestations du segment terminal des services de capacité, et notamment sur leurs portées géographiques.***

SFR confirme que compte tenu de sa puissance sur le marché national de gros du segment terminal, les obligations générales imposées par l'Autorité à France Télécom sont pertinentes et proportionnées.

***Question 11. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné de l'imposition à France Télécom de proposer les offres de gros pour le raccordement des éléments de réseaux.***

SFR soutient le fait de pouvoir utiliser les offres de gros de France Télécom pour le raccordement de ses éléments de réseau que ce soit l'offre LPT, CE2O ou les offres de gros DSL (Dégroupage ou DSL-E). Il n'y a pas de différence technique qui justifierait de ne pas pouvoir le faire. Du point de vue de SFR, utiliser ces offres de gros permet de rentabiliser par de nouveaux usages les investissements consentis pour construire une capillarité satisfaisante du réseau.

S'agissant des tarifs, il n'y a pas lieu de différencier les prix des offres de gros selon l'utilisation faite par les opérateurs alternatifs (raccordement des sites entreprises vs. raccordement des sites radios ou autres éléments de réseaux des opérateurs). L'offre LPT comporte déjà une tarification dépendante de la distance qui prend en compte, par définition, l'éloignement des sites à raccorder. De plus, d'après les chiffres présentés par l'ARCEP, France Télécom vend plus de 17 000 LPT en ventes externes (p. 17 du document soumis à consultation). Cela représente un total de près de 70 000 LPT, en considérant une part de marché de France Télécom de 75% sur le marché de détail des services de capacité. Les quelques milliers de BTS que SFR pourrait raccorder avec l'offre LPT (soit au maximum 4 000 LPT ou 5.5% du nombre total de LPT) sont peu susceptibles de modifier de manière perceptible l'équilibre économique de l'offre de France Télécom.

En réalité, l'objectif de France Télécom est de limiter par des artifices tarifaires la capacité de SFR à utiliser la capacité de toutes ses offres.

**Question 12. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur le caractère satisfaisant des offres existantes dans le cadre du déploiement de boucles locales optiques pour le marché professionnel.**

SFR soutient totalement l'analyse de l'ARCEP concernant l'évolution nécessaire des offres de gros d'accès au Génie Civil de France Télécom. En effet, des offres d'accès au Génie Civil qui répondent aux besoins des opérateurs alternatifs sont une condition sine qua non pour que ces opérateurs continuent leurs investissements en infrastructures alternatives.

Le marché des entreprises est toujours largement dominé par France Télécom. L'exercice du jeu de la concurrence par les seuls mérites, nécessite que les concurrents de l'opérateur historique puissent disposer d'une offre d'accès au génie civil fiable et industrialisable permettant de raccorder des entreprises clientes en fibre optique.

Les offres disponibles aujourd'hui pour le raccordement des clients entreprises (LGC DPR et LGC ZAC) doivent connaître des évolutions en ligne avec l'offre d'accès au Génie Civil pour le déploiement d'un réseau FTTx en y ajoutant des adaptations permettant de tenir compte de la spécificité du raccordement de clients Entreprises (par opposition au raccordement de clients résidentiels).

En particulier, l'offre disponible aujourd'hui (LGC DPR) ne répond pas aux besoins des opérateurs alternatifs pour le raccordement des sites clients Entreprises car elle est conçue pour permettre aux opérateurs alternatifs de déployer un réseau de transport (liaisons point à point), et non pour faciliter le raccordement de clients finaux.

En effet, l'offre actuelle ne permet pas d'avoir l'information géographique sur l'emplacement des fourreaux de France Télécom, ce qui conduit les opérateurs à réaliser leurs études « en aveugle ». De plus, elle ne permet pas d'accéder à l'adduction vers le client puisque l'offre s'arrête à la dernière chambre sur le domaine public. Les études faites par France Télécom sont trop longues (souvent 2 mois) et ne sont pas en phase avec les contraintes de réactivité imposées par le marché Entreprises (notamment dans le cas des Appels d'Offres) et soumises à la discrétion de France Télécom. A ces délais d'études de France Télécom, il est nécessaire d'ajouter la plupart du temps les délais de permission de voirie pour l'adduction du site client.

L'offre de France Télécom ne permet pas d'accéder au Génie Civil dès lors qu'une opération de désaturation même légère est nécessaire (retrait de câbles « à zéro », regroupement de câbles, sous-tubage, etc). La situation est encore plus compliquée quand elle nécessite une opération de désaturation lourde. Enfin, l'offre LGC DPR ne permet pas de faire un « repiquage » sur un fourreau déjà utilisé. Pour raccorder un second client sur une même route, France Télécom demande à l'opérateur de commander un second fourreau.

SFR souhaite que l'offre LGC DPR intègre plus particulièrement les éléments essentiels suivants de l'offre de Génie Civil FTTx :

1. Accès aux informations cartographiques sur les fourreaux et les chambres du réseau de France Télécom et leurs principales caractéristiques. Cet accès est nécessaire à l'optimisation des tracés des études des opérateurs,
2. Réalisation par les opérateurs des relevés d'études (piquetage) dans des conditions au moins aussi favorables que celles de l'offre d'accès au Génie Civil de France Télécom pour les réseaux FTTx. En effet, les délais aujourd'hui proposés ne sont pas acceptables comparés à ceux dont bénéficie France Télécom,
3. Possibilité d'utiliser les adductions aux bâtiments, notamment aux sites des entreprises, dans les mêmes conditions que France Télécom,
4. Possibilités de raccorder les chambres satellites des opérateurs à des chambres intermédiaires,
5. Réalisation des travaux par les opérateurs, dans des conditions similaires à celles de l'offre Génie Civil pour les réseaux FTTx,
6. Possibilités de désaturation des fourreaux lorsque cela est nécessaire, et obligation faite à FT de proposer à minima un tracé alternatif en cas de saturation lourde,

7. Délais d'intervention réduits, particulièrement en cas d'intervention curative d'urgence, ces liens supportant des raccordements Entreprises, ou des nœuds de réseaux.

Les tarifs de LGC DPR sont alignés sur ceux de l'offre FTTx ; SFR ne formule donc pas d'observation dans cette réponse, et réserve ses remarques dans le cadre des travaux FTTx.

**Question 13. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné des obligations que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom concernant la qualité de services des offres de gros du segment terminal de services de capacité.**

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 les remèdes proposés par l'ARCEP soient efficaces, il convient d'en préciser la mise en œuvre opérationnelle.

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 :

1. 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 ;
2. la fourniture de données statistiques de suivi des performances au travers de tableaux de bord mensuels et d'un bilan annuel ;
3. 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.

**Question 14. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné des obligations que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom sur le marché de gros des prestations du segment terminal des services de capacité.**

**En particulier, les acteurs sont invités à faire part de leurs commentaires sur la pertinence d'une telle obligation pour surveiller la non-discrimination et l'éviction éventuelles lors de formulation d'offres sur mesure sur le marché de détail des services de capacité.**

Comme nous l'avons déjà exprimé en réponse à la question 5, SFR est fermement opposée à la proposition de l'ARCEP de lever l'interdiction pour France Télécom de réaliser des OSM purement tarifaires et à remplacer cette interdiction par un double mécanisme de régulation sur le marché amont pour assurer la répliquabilité de l'OSM accompagnée d'une soumission des OSM à l'ARCEP qui décidera selon un seuil à définir si l'offre doit être examinée ou non.

L'ARCEP propose aussi de compléter ce mécanisme par un dispositif de surveillance adapté, au travers de restitutions comptables ciblées pour chaque offre sur mesure de France Télécom et inscrit ce mécanisme dans le dispositif plus large de la Séparation Comptable de France Télécom. Cette mesure n'est selon SFR pas de nature à compléter efficacement le dispositif de surveillance des tarifs de France Télécom. SFR estime que la Séparation Comptable de France Télécom n'offre pas à ce jour une transparence satisfaisante et suffisante. Si ce mécanisme devait être mis en œuvre, il serait indispensable que ces informations fassent l'objet d'une publication systématique.

***Question 15. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné des obligations tarifaires que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom sur les marchés de gros des prestations du segment interurbain interterritorial.***

SFR n'a pas d'activité directe dans les départements d'Outre-Mer concernés (Guyane, Martinique et Réunion) et laisse sa filiale réunionnaise s'exprimer sur le caractère pertinent et proportionné des obligations non tarifaires et tarifaires que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom sur les prestations de gros du segment interurbain interterritorial.

***Question 16. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur la pertinence et le caractère proportionné des obligations que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom pour ses offres sur les marchés de gros du segment interurbain interterritorial.***

SFR n'a pas d'activité directe dans les départements d'Outre-Mer concernés (Guyane, Martinique et Réunion) et laisse sa filiale réunionnaise s'exprimer sur le caractère pertinent et proportionné des obligations non tarifaires et tarifaires que l'Autorité propose d'imposer à France Télécom sur les prestations de gros du segment interurbain interterritorial.