



**Réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP de mai 2014
relative au projet de décision portant sur la définition des marchés pertinents de
l'accès au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée, la
désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les
obligations imposées à ce titre**

Question 1 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer sur la (i) pertinence de l'allègement progressif des obligations imposées à Orange concernant les prestations de départ d'appel vendues dans le cadre d'une offre de sélection du transporteur sèche, (ii) sur les mesures nécessaires d'accompagnement des opérateurs clients pour faciliter la migration vers l'offre de VGAST, ainsi que (iii) sur les délais de mise en œuvre proposés.

Le présent projet de décision mis en consultation par l'Autorité diffère de celui exposé lors de la consultation de mars 2014 en particulier en ce qu'il prévoit une transition vers un régime tarifaire de non-excessivité en lieu et place d'une extinction programmée de l'offre de sélection du transporteur sèche. SFR pense que l'allègement progressif des obligations imposées à Orange dans ce cadre est pertinent, mais doit faire l'objet d'une part de mesures d'accompagnement appropriées et d'autre part d'une attention renforcée de l'Autorité au risque sinon de se voir reconstituer une rente de situation d'Orange sur ce marché particulier.

SFR estime qu'à minima les mesures d'accompagnement suivantes doivent être mises en œuvre comme condition préalable à l'allègement des obligations d'Orange :

- un préavis de deux ans sur tout mouvement tarifaire d'Orange (voir réponse à la question 2), et
- une baisse de l'abonnement mensuel VGAST en rapport notamment avec les revenus excédentaires constatés dans les comptes séparés de ce marché en 2012 (excédent de 223M€ pour l'exercice 2012, dernier exercice connu à juin 2014), et
- la démonstration sur la période 2015-2016 qu'Orange est capable d'assurer une qualité de service sur l'offre VGAST absolument comparable à ses propres offres RTC, et
- l'intégration dans l'offre VGAST des éléments permettant la réplique de l'offre « résidence secondaire », comme détaillés à la fin de ce document, et
- la fourniture gratuite par Orange dans la facturation de la prestation de présélection ainsi qu'à la demande de l'opérateur alternatif client du statut présélection sèche/ VGA pour chaque NDI activé en présélection sur le réseau d'Orange, et



- la gratuité des frais de migration de l'offre de présélection vers l'offre VGAST et la gratuité à partir du 1^{er} juillet 2014 des frais de migration de préfixe pour les NDI activés en présélection, et
- [, et]
- une surveillance renforcée de l'Autorité du respect des principes de non-discrimination sur le marché de gros de la présélection

Concernant la qualité de service, SFR souhaite rappeler la contribution qu'elle avait donnée sur ce sujet à l'occasion de la consultation de mars 2014, dont le texte est repris à la fin de ce document.

Concernant les parcs de NDI activés en présélection par les opérateurs alternatifs, Ces derniers n'ont pas forcément, à la différence de l'opérateur de gros Orange, une connaissance du statut de chacun de ces NDI : activation en présélection sèche ou en VGAST. En effet, l'opérateur alternatif bénéficiaire de l'offre de présélection n'est pas forcément l'opérateur commercial ayant la relation avec le client final. Il importe donc que préalablement à l'allègement des obligations d'Orange, ce dernier soit capable de fournir gratuitement dans sa facturation et le cas échéant à la demande de l'opérateur alternatif le statut des NDI activés.

[]

Enfin, concernant la surveillance de l'Autorité, cette dernière doit avoir les moyens de s'assurer, en particulier par la communication par Orange des contrats de gros signés que l'allègement des obligations d'Orange n'occasionne pas de situation discriminatoire sur le marché de gros de la présélection. Par ailleurs, et à l'évidence, les principes de répliquabilité continuent à s'appliquer à la présélection sèche dont les couts doivent permettre à un opérateur alternatif de répliquer les offres de détail de communication d'Orange.

SFR est en accord avec les délais proposés. L'autorité devra pouvoir s'assurer de la continuité des obligations entre la décision relevant du cycle 2014-2017 et la suivante.



Question 2 : Les acteurs du secteur sont invités à se prononcer (i) sur la pertinence de la transition vers un régime tarifaire de non-excessivité, comme première étape vers une dérégulation future des offres de sélection du transporteur sèche et (ii) sur le caractère progressif et raisonnable de la hausse tarifaire envisagée lors de la première année.

SFR estime que la transition vers le régime tarifaire de non-excessivité présentée dans le projet de décision est pertinente, sous réserve des remarques suivantes :

- les mouvements tarifaires prévus par Orange doivent être annoncés aux opérateurs alternatifs au minimum deux années à l'avance
- Les prix relatifs à l'offre de présélection sèche doivent être figés durant l'année qui suit l'allègement des obligations imposées à Orange. Ainsi, il ne serait pas raisonnable qu'Orange puisse augmenter ses prix à mi-juillet 2017 au motif que le cycle d'analyse de marché correspondant change. Il paraît préférable dans le cas d'une problématique purement réglementaire, d'alléger les obligations au 1^{er} juillet 2017 au titre du cycle d'analyse 2017-2020, plutôt qu'au 1^{er} janvier 2017 au titre du présent cycle, et de se donner les moyens sur la durée d'un cycle complet de mesurer, et le cas échéant de rectifier les effets de cet allègement.

Concernant le caractère progressif et raisonnable de la hausse tarifaire maximum envisagée dans le projet de décision, il apparaît difficile d'estimer ces qualités, puisque le principe envisagé est de baser les futurs prix sur une assiette de coûts incluant les mesures d'accompagnements. En effet, les éléments de cette assiette de coûts restent totalement opaques pour les opérateurs alternatifs. Il apparaît donc comme condition essentielle que les prix pour la première année suivant l'allègement et la description précise des mesures d'accompagnement soient portés à la connaissance de l'Autorité et des opérateurs alternatifs deux ans avant la date effectivement de l'allègement.

Autres contributions de SFR :

Zones FTTH et raccordement à la boucle locale cuivre

Orange a exposé son intention de ne plus câbler en cuivre les immeubles neufs dont le permis de construire est postérieur à avril 2012 et se situant dans des zones FTTH. Orange proposerait au titre du Service Universel une offre de téléphonie sur fibre optique, offre qui n'est absolument pas définie à ce jour, et encore moins expérimentée.



Dans son document bilans et perspectives de la consultation de mars 2014, l'Autorité montre bien les limites de la reproductibilité en VLB des offres principalement téléphoniques. Aux limitations techniques (fax, télépaiements, téléalarme, etc) s'ajoute les questions de qualité de service. SFR a montré dans sa réponse à la consultation de mars 2014 que les services téléphoniques en VLB disponibles à ce jour n'offrent pas la même qualité que les services sur accès principalement téléphoniques, et qu'en particulier la qualité est moindre en matière de livraison et de maintenance. Enfin, des problématiques d'espace économique obèrent aujourd'hui le développement d'offre de service téléphonique simple sur VLB.

Ainsi, il convient qu'Orange, si elle souhaite promouvoir son offre de téléphonie sur fibre optique, documente techniquement et tarifairement son offre et en organise une expérimentation permettant une appréciation juste et exhaustive de l'ensemble des éléments de qualité de service qui pourrait être fournie dans le cadre de la généralisation de cette offre. Sur la base de ces appréciations, Il convient qu'Orange s'engage formellement sur le niveau minimum de ces différents éléments de qualité, et ce avant toute généralisation. Enfin Orange doit aussi être en mesure de répondre à ses obligations de Service Universel, notamment de respecter les délais de raccordement du SU, même dans les cas où il n'est pas opérateur d'immeuble.

Ainsi, Orange doit avoir l'obligation de raccorder à sa boucle locale cuivre tout immeuble neuf tant que l'Autorité n'aura pas formellement constaté que les conditions décrites ci-avant sont satisfaites.

Amélioration de la qualité de service des offres de gros basées sur la présélection

Constat général

Concernant la qualité de service, 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 défailante de ces services de gros 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 structurellement dégradés.

Il est donc nécessaire de remobiliser Orange à travers l'Arcep pour identifier des solutions durables et plus incitatives permettant d'atteindre le niveau de qualité de services requis et les standards de l'industrie pour adresser le marché Entreprises et participer ainsi au



rééquilibrage du marché.

SFR estime à minima que de nouvelles obligations opérationnelles et contractuelles soient décidées dans le cadre de cette analyse de marché.

Sur le plan opérationnel : il est impératif de renforcer la visibilité donnée par Orange sur les règles de fonctionnement, les incidents ou les pénuries d'équipements.

Sur le plan contractuel : 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.

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.

Afin de retrouver des taux de marge d'abonnement GTR voisins de 30%, ce qui constitue un objectif raisonnable, SFR demande la mise en œuvre d'un système de pénalités plus élevées (facteur 4 pour la GTR S1 et pour la GTR 8 h), ainsi qu'une baisse de l'abonnement de la GTR pour la VGAST d'environ 40%.

Points spécifiques à la VGA :

Par ailleurs, SFR demande l'amélioration de la qualité de service de la VGAST, notamment pour ce qui concerne :

- la gestion des rendez-vous (les créneaux disponibles pour un rendez-vous imposent des délais trop grands, un taux encore trop important de rendez-vous ne sont pas honorés sans réel justification et encore moins de prévenance)



- la transparence sur les informations concernant les têtes de câbles

Réplicabilité des offres « résidence secondaire »

Suite au récent jugement du Tribunal de Commerce au sujet des offres Résidences Secondaires d'Orange, SFR réitère sa demande déjà exprimée lors des précédentes analyses de marchés et lors des divers comités de suivi de l'offre VGAST d'introduire dans l'offre de gros de VGAST de modalités techniques et financières permettant de commercialiser une offre identique à l'offre Résidences Secondaires d'orange dans des conditions économiques acceptables.

SFR demande, en conséquence, d'apporter notamment les aménagements suivants à l'offre de gros VGAST :

- suspension de la facturation de l'abonnement à SFR lorsque le client final sur le marché de détail suspend son abonnement auprès de SFR,
- mise en œuvre des outils SI permettant une gestion, en temps réel et fluide, des commandes de suspension et de mise en service, afin que SFR soit en mesure de proposer, sur le marché de détail, des conditions d'activation et de suspension de l'offre d'une simplicité équivalente aux conditions proposées par Orange dans le cadre de son offre Résidences Secondaires.