

Avis n° 2021-0960
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la
distribution de la presse
en date du 27 mai 2021 rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence
portant sur la saisine d'office relative à l'examen du respect des injonctions prévues
par la décision n° 17-D-04 du 8 mars 2017 à l'encontre d'Altice/SFR Group

AVERTISSEMENT

Le présent document est un document public.
Les données et informations protégées par la loi sont présentées
de la manière suivante : [SDAT] ou [SDAC]¹

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité »),

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1 et L. 36-10 (ci-après « CPCE ») ;

Vu le code de commerce, notamment son article R. 463-9 ;

Vu l'avis n° 2014-0815 de l'Arcep en date du 22 juillet 2014 rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence portant sur la concentration constituée par l'acquisition du contrôle exclusif de SFR par le groupe Altice et sa filiale Numericable Group ;

Vu la décision de l'Autorité de la concurrence n° 14-DCC-160 du 30 octobre 2014 relative à la prise de contrôle exclusif de SFR par le groupe Altice ;

Vu l'avis n° 2015-1406 de l'Arcep en date du 24 novembre 2015 rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence portant sur la situation d'Altice et Numericable-SFR concernant la mise en œuvre des engagements relatifs à l'accord conclu avec Bouygues Telecom le 9 novembre 2010 ;

Vu la décision de l'Autorité de la concurrence n° 17-D-04 du 8 mars 2017 relative au respect de l'engagement figurant dans la décision autorisant l'acquisition de SFR par le groupe Altice relatif à l'accord conclu avec Bouygues Telecom le 9 novembre 2010 ;

Vu l'avis n° 2018-1394 de l'Arcep en date du 15 novembre 2018 rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence portant sur la saisine d'office relative à l'examen du respect des injonctions prévues par la décision n° 17-D-04 du 8 mars 2017 à l'encontre d'Altice/SFR Group ;

Vu la décision n° 19-DCC-199 du 28 octobre 2019 portant réexamen des engagements de la décision n° 14-DCC-160 et des injonctions de la décision n° 17-D-04 ;

¹ Les passages notés [SDAT] sont strictement confidentiels et ne sont communicables à aucune des parties.

Les passages notés [SDAC] sont confidentiels à l'égard des tiers au contrat de mutualisation entre Altice/SFR Group et Bouygues Telecom.

Vu l'avis n° 2019-0733 de l'Arcep en date du 22 mai 2019 rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence portant sur l'opportunité de reconduire les engagements précisés dans sa décision n° 14-DCC-160 du 30 octobre 2014, et celle de lever les injonctions prononcées dans sa décision n° 17-D-04 du 8 mars 2017 ;

Vu la décision n° 2009-1106 de l'Autorité en date du 22 décembre 2009 précisant, en application des articles L. 34-8 et L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique et les cas dans lesquels le point de mutualisation peut se situer dans les limites de la propriété privée ;

Vu la décision n° 2015-0776 de l'ARCEP en date du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ;

Vu la décision n° 2017-1347 de l'Arcep en date du 14 décembre 2017 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché ;

Vu la décision n° 2020-1446 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 15 décembre 2020 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur à ce titre ;

Vu la recommandation de l'Arcep en date du 8 décembre 2020 sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ;

Vu le courrier enregistré le 21 avril 2021 par lequel l'Autorité de la concurrence sollicite un éclairage de l'Arcep sur les conditions dans lesquelles est assurée par Altice France l'exécution des injonctions prévues par la décision n° 17-D-04 du 8 mars 2017 dans le cadre de la saisine d'office de l'Autorité de la concurrence n° 18-SO-13 du 9 juillet 2018 ;

Après en avoir délibéré le 27 mai 2021,

1 Contexte et objet de la saisine

Les sociétés Bouygues Telecom et SFR ont conclu le 9 novembre 2010 un contrat par lequel elles se sont engagées à coinvestir dans un réseau horizontal en fibre optique dans plusieurs communes situées dans les zones très denses, désigné par les parties sous la dénomination de « contrat Faber ». Ce contrat concerne le segment de transport du réseau de distribution, situé entre le nœud de raccordement optique (NRO) et le point de mutualisation (PM), situé en amont du réseau mutualisé et prévoit notamment la réalisation par SFR des adductions de PM des immeubles desservis par ce réseau horizontal.

Le 30 octobre 2014, l'Autorité de la concurrence a autorisé, par sa décision n° 14-DCC-160, la prise de contrôle exclusif de SFR par le groupe Altice, sous réserve d'engagements relatifs notamment à l'accord conclu avec Bouygues Telecom le 9 novembre 2010. Cet engagement devait traiter le risque de gel par le nouvel ensemble Altice SFR de la réalisation des adductions restantes. A cet effet, le nouvel ensemble s'est engagé à poursuivre sous deux ans la réalisation des adductions prévues au contrat conclu avec Bouygues Telecom pour l'ensemble des points de mutualisation livrés à la date de la décision précitée, ainsi que, sous trois mois, celle des adductions commandées par Bouygues Telecom s'agissant des immeubles pour lesquels le point de mutualisation a été livré après la date de la décision.

Le 24 novembre 2015, l'Arcep a rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence un avis portant sur la situation d'Altice et Numéricable-SFR concernant la mise en œuvre des engagements relatifs à l'accord conclu avec Bouygues Telecom. Dans sa décision n° 17-D-04 relative au respect de l'engagement figurant dans la décision autorisant l'acquisition de SFR par le groupe Altice relatifs à l'accord conclu avec Bouygues Telecom le 9 novembre 2010, l'Autorité de la concurrence a constaté un certain nombre de manquements « particulièrement graves » concernant l'exécution du contrat Faber et a imposé à Altice/SFR Group une sanction pécuniaire de 40 millions d'euros ainsi que des injonctions assorties d'astreintes relatives aux engagements 30 et 31, qui prévoient la réalisation dans un délai de douze mois, sauf difficultés d'exécutions qui devront être dûment justifiées, des adductions du « stock »² des points de mutualisation identifiés à l'issue du rachat de SFR, des adductions du « nouveau stock »³ des points de mutualisation commandés par Bouygues Telecom au cours des années 2015 et 2016, et des adductions commandées trimestriellement postérieurement à juillet 2016 par Bouygues Telecom. L'Autorité de la concurrence a également imposé une injonction relative à l'engagement qui prévoit d'assurer la maintenance de l'infrastructure FttH relevant du contrat Faber.

Le 15 novembre 2018, l'Arcep a rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence un avis portant sur sa saisine d'office relative à l'examen du respect des injonctions prévues par la décision n° 17-D-04 du 8 mars 2017 à l'encontre d'Altice/SFR Group.

Le 22 mai 2019, l'Arcep a rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence un avis portant sur l'opportunité de reconduire tout ou partie des engagements précisés dans sa décision n°14-DCC-160 du 30 octobre 2014, et celle de lever les injonctions prononcées dans sa décision n°17-D-04 du 8 mars 2017.

Par un courrier enregistré le 21 avril 2021, l'Arcep a été saisie pour avis par l'Autorité de la concurrence dans le cadre de sa saisine d'office n° 18-SO-13 du 9 juillet 2018 concernant les conditions dans lesquelles est assurée l'exécution par Altice/SFR Group des injonctions prévues par la décision n°17-D-04 du 8 mars 2017.

Par le présent avis, l'Arcep communique ses observations et ses réponses au questionnaire de l'Autorité de la concurrence.

2 Observations de l'Arcep

Le contrat Faber porte sur le déploiement d'un réseau horizontal (segment NRO-PM) et la réalisation par SFR des adductions des PM des immeubles desservis sur 22 communes des zones très denses⁴. L'adduction des PM est un prérequis technique qui permet à l'opérateur Bouygues Telecom de fournir ses offres à très haut débit en fibre optique aux clients finals sur le marché de détail. Dans sa décision n° 17-D-04, l'Autorité de la concurrence a défini l'adduction comme « *le raccordement du réseau horizontal des opérateurs tiers au point de mutualisation* ».

Dans son avis du 15 novembre 2018, l'Arcep avait estimé que la mise en œuvre par Altice / SFR Group des engagements relatifs au contrat « Faber » était essentielle à Bouygues Telecom pour tirer profit du réseau dans lequel elle avait co-investi, et qu'il était important que ces engagements soient tenus afin que Bouygues Telecom maintienne sa position concurrentielle sur le segment du marché du très haut débit. Elle avait estimé que l'exécution des injonctions prévues par la décision n° 17-D-04 par

² PM livrés au 30 octobre 2014 (date d'effet de la décision n° 14-DCC-160 de l'Autorité de la concurrence) et non effectivement adductés

³ PM commandés par Bouygues Telecom en juillet 2015, octobre 2015, janvier 2016, avril 2016 et juillet 2016 et non effectivement adductés

⁴ Ces communes représentent [SDAC] environ de l'ensemble des locaux des 106 communes de zones très denses (estimation Arcep)

Altice/SFR Group devait être évaluée à la lumière tant des difficultés d'adduction des PM que des avancées concernant la résolution des blocages au raccordement des immeubles, et qu'il incombait, pour cela, à l'Autorité de la concurrence de recroiser les éléments quantitatifs et qualitatifs fournis par l'Arcep avec le suivi des adductions non produites au titre du contrat Faber.

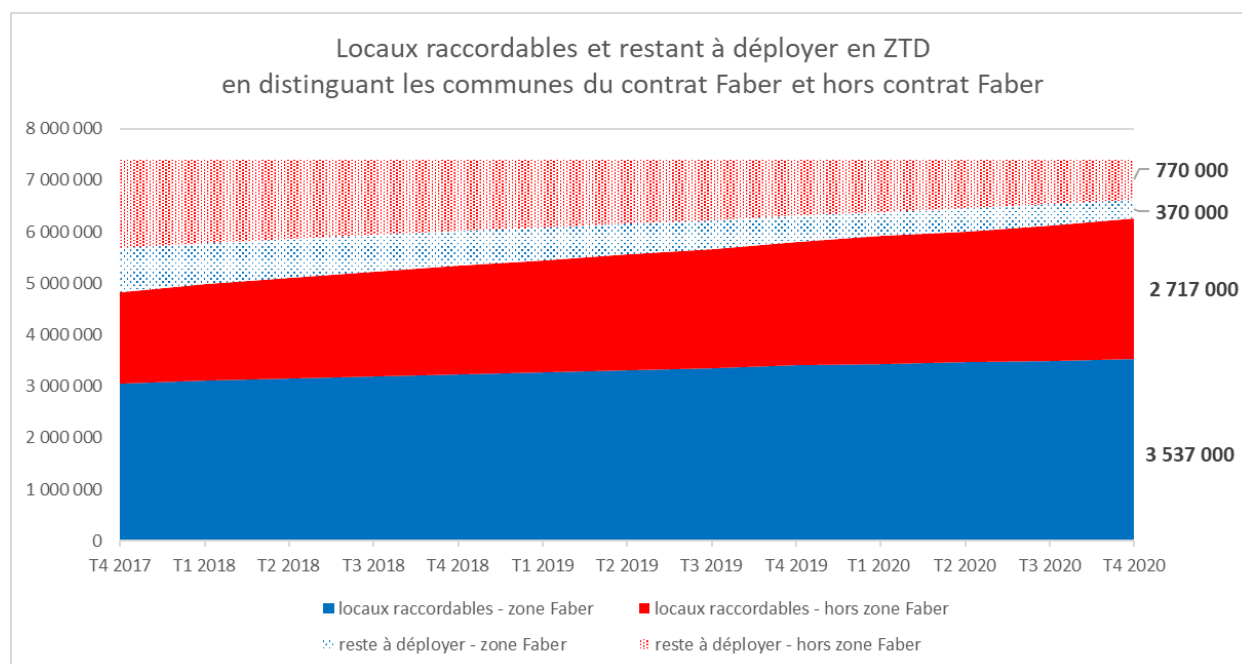
Dans son avis du 22 mai 2019, l'Arcep constatait que Bouygues Telecom restait dépendant du contrat de co-investissement conclu avec SFR, pour sa présence commerciale en FttH sur les communes de zones très denses concernées, et concluait que la surveillance de la bonne mise en œuvre du contrat Faber était importante s'agissant de la réalisation par SFR du stock d'adductions des immeubles déjà équipés et mis à disposition et du flux d'immeubles qui allaient être équipés en fibre optique. L'Arcep invitait dans son avis l'Autorité de la concurrence à maintenir une surveillance effective de la mise en œuvre de l'accord par SFR.

L'Arcep souhaite fournir, dans le prolongement de ses avis précédents, ses observations sur les évolutions concernant le raccordement des PM en zones très denses par les opérateurs.

2.1 Etat des déploiements et de la mutualisation en zones très denses

Tout d'abord, l'Arcep souhaite partager les chiffres de déploiement des lignes en fibre optique et de la mutualisation au sein des zones très denses, en particulier au sein des communes entrant dans le périmètre du contrat Faber. Ces chiffres portent à la fois sur l'établissement de la partie terminale des lignes en fibre optique par les opérateurs d'immeuble (OI) et sur le raccordement de ces lignes à leur réseau par les opérateurs commerciaux (OC), via la mutualisation, dont le préalable est l'opération d'adduction des PM. Cet état des lieux distingue notamment entre PM Intérieurs (PMI) et PM Extérieurs (PME), dans la mesure où les premiers sont davantage susceptibles de connaître des difficultés d'adduction, du fait de leur localisation à l'intérieur de propriétés privées.

Les graphiques suivants synthétisent l'avancement à la fin du 4^{ème} trimestre 2020 des déploiements de lignes en fibre optique en zones très denses, ainsi que la répartition entre PMI et PME des lignes restant à déployer dans les différentes villes entrant dans le périmètre du contrat Faber :



[SDAC]

D'après les données communiquées par les opérateurs et l'estimation de l'Arcep au 4^{ème} trimestre 2020, environ 350 000 locaux situés dans le périmètre des communes du contrat Faber ne sont pas équipés de lignes en fibre optique. Ce chiffre correspond à environ 10% du nombre total de locaux à raccorder sur l'ensemble de cette zone. Ces locaux restant à couvrir seront majoritairement accessibles (à 75%) depuis des PM extérieurs en armoire de rue ou dans une moindre mesure (25 %) depuis des PM installés en immeubles.

L'état de la mutualisation pour les locaux en zones très denses et dans la zone Faber, sont donnés ci-dessous :

[SDAT]

Dans son avis du 22 mai 2019, l'Arcep relevait que le stock des immeubles mis à disposition par les opérateurs d'infrastructure dans le périmètre du contrat Faber (« communes Faber » dans le tableau ci-dessus) mais non raccordés par Bouygues Telecom (dont les opérations de raccordement des points de mutualisation sont effectuées par SFR dans le cadre du contrat Faber) représentait [SDAC] locaux. Au 3^e trimestre 2020, ce stock avait diminué et s'élevait à [SDAC] locaux.

On remarque néanmoins que, sur le périmètre des communes du contrat Faber, les opérateurs commerciaux [SDAT] et [SDAT] sont les plus avancés dans le raccordement des points de mutualisation avec des taux de mutualisation similaires et supérieurs à [SDAT]. On constate également sur ce même périmètre que le taux de mutualisation de [SDAT] est systématiquement supérieur, et de plusieurs points, au taux de mutualisation de [SDAT] (qui résulte du contrat Faber), notamment sur le réseau [SDAT].

Ces chiffres révèlent que, tous OC confondus, la mutualisation des lignes en fibre optique installées dans les communes relevant du périmètre du contrat Faber est avancée et en moyenne supérieure au taux calculé sur l'ensemble des zones très denses. Ils révèlent également que les autres opérateurs commerciaux sont en capacité d'atteindre, sur ce périmètre, des taux de raccordement des PM supérieurs à ceux qu'atteint Bouygues dont les opérations de raccordement dépendent de l'action de SFR dans le cadre du contrat Faber.

2.2 Les conditions du raccordement des PMI en zones très denses

Dans certains cas, les opérateurs commerciaux peuvent rencontrer des difficultés dans le raccordement des PM. Les PMI, du fait de leur localisation en propriété privée, sont davantage sujets à de telles difficultés d'adduction, que ce soit en raison de difficultés à établir un contact avec les interlocuteurs pertinents, de difficultés à obtenir les accords pour effectuer les travaux de tirage des câbles devant servir à relier le PM, ou encore de difficultés pratiques pour installer les câbles.

2.2.1 Le cadre juridique et la mise en place du groupe de travail « PMI » en 2017

Dans le cadre des dispositions de l'article L. 34-8-3 du CPCE, tout opérateur déployant de la fibre optique permettant de desservir un utilisateur final (« opérateur d'immeuble », ou « OI ») doit proposer, au niveau du PM, une offre d'accès à la partie terminale de son réseau en fibre optique. Cette offre doit permettre à un opérateur tiers (« opérateur commercial », ou « OC ») de se raccorder au PM dans des conditions techniques, économiques et d'accessibilité raisonnables afin de pouvoir proposer ses propres services à très haut débit.

En application de l'article L. 34-8-3 du CPCE, l'Autorité a été amenée à préciser le cadre de régulation notamment dans la décision n° 2009-1106, en date du 22 décembre 2009, qui fixe pour l'ensemble des opérateurs d'immeuble les règles générales de l'accès à la partie terminale des réseaux en fibre optique sur l'ensemble du territoire. Elle précise également les conditions de mutualisation pour un ensemble de communes situées en zones très denses, pour lesquelles le PM peut, dans certains cas, se situer dans les limites de la propriété privée (le PM est dit « intérieur » ou « PMI »).

Dans son avis n° 2018-1394 susmentionné, l'Arcep a rappelé le contexte des travaux engagés en 2017 sur le raccordement des points de mutualisation installés par Orange en zones très denses, dans le cadre des travaux préparatoires à l'adoption de sa décision d'analyse de marché (marché 3a) pour la période 2017-2020. Compte tenu des solutions proposées par Orange pour le raccordement de ses immeubles, et sous réserve d'une mise en œuvre effective des actions annoncées par Orange, l'Arcep avait alors estimé qu'il n'était pas nécessaire d'imposer une obligation spécifique à Orange dans le cadre de sa décision d'analyse de marché. Pour accompagner ces travaux, elle avait alors instauré un groupe de travail spécifique destiné à la résolution de tous les blocages à l'accès et au raccordement des PMI identifiés par les opérateurs en zones très denses.

Les travaux du groupe de travail « PMI » instauré par l'Arcep se sont poursuivis et ont été étendus depuis 2019 à la résolution de l'ensemble des difficultés observées dans le raccordement des PMI chez tous les opérateurs d'infrastructures, en particulier sur les PMI exploités par SFR, Free et Covage 92. Ce groupe de travail est ouvert à tous les opérateurs présents en zones très denses.

Dans sa décision d'analyse de marché n° 2020-1446 pour la période 2020-2023, l'Arcep a ainsi rappelé « *qu'elle entend[ait] poursuivre l'animation des travaux multilatéraux entre opérateurs sur ce sujet et qu'elle sera[it] attentive à la poursuite de la mise en œuvre effective et continue des solutions déployées par Orange, à leur efficacité et à leurs éventuelles améliorations en cas de persistance des difficultés.* ». Enfin, dans sa recommandation du 8 décembre 2020 sur les modalités d'accès aux lignes en fibre optique, l'Arcep a estimé que l'ensemble des solutions déjà identifiées pour résoudre les difficultés d'accès aux PMI devaient être mises en œuvre par tous les OI, dans le cadre de la mise en œuvre de leur obligation d'accès.

2.2.2 Solutions mises en œuvre par les opérateurs d'infrastructure

Les travaux du groupe de travail « PMI » ont permis la résolution de centaines de cas de difficultés depuis 2017.

Avec plus de 70% des points de mutualisation installés par Orange, la majorité des difficultés à l'accès et au raccordement observées par les opérateurs commerciaux est constaté pour les PM installés par Orange. Le groupe de travail « PMI » s'est tout d'abord attaché à résoudre les difficultés d'adduction aux immeubles d'Orange.

Depuis la mise en place du groupe de travail, l'opérateur Orange a progressivement étoffé son processus de traitement des signalisations déclarées par les opérateurs par la mise en place de solutions adaptées à chaque typologie de blocage (détaillées en annexe dans la réponse à la question 2.), y compris une procédure de gel commercial dans l'objectif d'obtenir l'accord du syndicat de copropriété pour la réalisation des travaux de raccordement ou lorsque les difficultés d'adduction perdurent depuis plus de 6 mois.

Ces solutions ont permis de faire diminuer le volume de difficultés déclarées par les opérateurs et en cours de traitement par Orange depuis fin 2017 : il est passé de 2000 tickets environ à 1000 tickets environ au 1^{er} trimestre 2021, correspondant à un volume total de 50 000 lignes environ. L'Arcep constate à cet égard que, la résolution des cas de blocage étant compensée depuis quelques mois par l'afflux de nouveaux tickets, le volume de difficultés en cours de traitement par Orange demeure stable. Cependant, il convient de souligner que l'importance concurrentielle de ce volume de locaux en situation de blocage (le plus souvent transitoire) doit s'apprécier relativement à l'ensemble des locaux déjà raccordables et restant à raccorder, soit respectivement 6 M et 1 M de locaux environ.

L'Arcep restera vigilante à la poursuite et la bonne tenue des travaux de ce groupe de travail chez tous les opérateurs d'infrastructures.

2.2.3 Suivi des signalisations par les opérateurs commerciaux, notamment par SFR

Il apparaît que l'investissement des opérateurs commerciaux, notamment SFR, dans le suivi des tickets n'est pas pleinement satisfaisant, retardant ainsi la résolution des difficultés rencontrées (voir réponse à la question 2 en annexe).

L'Arcep tient à souligner que les opérateurs commerciaux qui sollicitent Orange pour le traitement de leurs cas de blocages doivent effectuer un suivi des réponses qui leur sont apportées, qui permettent aux équipes techniques de planifier les opérations de raccordement. A cet égard, il a été constaté que le suivi des tickets n'était pas toujours pleinement effectué par SFR, retardant ainsi la résolution des difficultés rencontrées (voir réponse à la question 2 en annexe).

3 Conclusion

Le déploiement et la mutualisation des lignes en zones très denses sont très avancés, notamment s'agissant des points de mutualisation intérieurs pour lesquels le nombre de locaux restant à couvrir demeure limité. Les dispositifs et solutions mis en place par les opérateurs d'infrastructure pour permettre aux opérateurs commerciaux de raccorder les immeubles ont permis de résoudre la majorité des difficultés observées, aboutissant à des taux de présence de certains opérateurs commerciaux qu'il est possible de qualifier de substantiels. Si des cas de blocage à l'accès ou au raccordement peuvent persister et donc nécessiter la mise en place de solutions complémentaires adaptées dans le cadre des travaux du groupe de travail *ad hoc* instauré par l'Arcep, il apparaît que ce nombre de difficultés demeure circonscrit à un nombre résiduel d'immeubles.

L'Autorité constate par ailleurs que la mise en œuvre par Altice / SFR des engagements relatifs au contrat « Faber » est essentielle à Bouygues Telecom pour tirer profit du réseau dans lequel elle aco-investi, et qu'il est important que ces engagements soient tenus afin que Bouygues Telecom maintienne sa position concurrentielle sur le segment du marché du très haut débit. Elle invite donc l'Autorité de la concurrence, dans le prolongement de ses avis précédents, à maintenir une surveillance effective de la mise en œuvre de l'accord par SFR.

L'Arcep complète les présentes observations générales par des éléments plus précis, en réponse au questionnaire transmis par l'Autorité de la concurrence et reportés ci-après en annexe, concernant le raccordement des points de mutualisation en zones très denses par les opérateurs commerciaux.

Fait à Paris, le 27 mai 2021.

La Présidente,

Laure de La Raudière

Annexe : Réponse au questionnaire de l'Autorité de la concurrence

1. Le rapporteur général de l'Autorité de la concurrence a saisi pour avis l'Arcep le 16 octobre 2018 et l'Arcep a rendu un avis le 15 novembre 2018. L'Arcep a-t-elle constaté des évolutions significatives concernant les problématiques d'accès depuis novembre 2018 ? Si oui, lesquelles ?

La partie 2.1 de l'avis décrit l'avancée de la mutualisation, d'une part sur l'ensemble des zones très denses et, d'autre part, sur la partie des zones très denses couverte par le contrat Faber. Les éléments présentés montrent en particulier que la mutualisation des lignes en fibre optique installées dans les communes relevant du périmètre du contrat Faber est avancée et en moyenne supérieure au taux calculé sur l'ensemble des zones très denses. Ils révèlent également que les autres opérateurs commerciaux sont en capacité d'atteindre, sur ce périmètre, des taux de raccordement des PM supérieurs à ceux qu'atteint Bouygues via le contrat Faber.

La partie 2.2 de l'avis décrit les travaux menés dans le cadre du groupe de travail « PMI » mis en place par les services l'Arcep, et les résultats atteints par les opérateurs. Ces éléments sont détaillés ci-après.

Concernant les OI autres qu'Orange, le stock de cas de blocage déclarés sur leurs PM par les opérateurs commerciaux est faible (environ une centaine pour SFR OI, quelques dizaines pour Covage92, quelques PM pour Free OI, représentant collectivement de l'ordre de 5000 locaux).

Concernant Orange, le volume de difficultés d'adduction des PMI déclarées par les opérateurs et en cours de traitement par Orange a diminué depuis fin 2017 : il est passé de 2 000 tickets environ à 1 000 tickets environ T1 2021, correspondant à un volume total de 50 000 lignes environ. L'Arcep constate à cet égard que, la résolution des cas de blocage étant compensée depuis quelques mois par le flux de nouveaux tickets, le volume de difficultés en cours de traitement par Orange demeure stable. Cependant, il convient de souligner que l'importance concurrentielle de ce volume de locaux en situation de blocage doit s'apprécier relativement à l'ensemble des locaux déjà raccordables et restant à raccorder, soit respectivement 6 M et 1 M de locaux environ.

Malgré plusieurs mois de glissements au cours de l'année 2019 dans la mise en œuvre des solutions adaptées aux cas de blocage dits « techniques⁵ », le traitement par Orange des signalisations des opérateurs commerciaux est globalement satisfaisant :

- plus de 80% des tickets sont résolus dans les 8 mois suivant leur déclaration (65% environ dans les 4 mois) ;
- au 31/03/2021, le nombre total de tickets en cours est de 1028 tickets, dont 663 ont plus de 6 mois et font l'objet d'un gel de commercialisation (voir réponse à la question 2.) ;
- Orange OI a indiqué avoir reçu 2785 tickets au cours de l'année 2019 et avoir clôturé 2981 tickets (2004 reçus et 1837 clôturés en 2020).

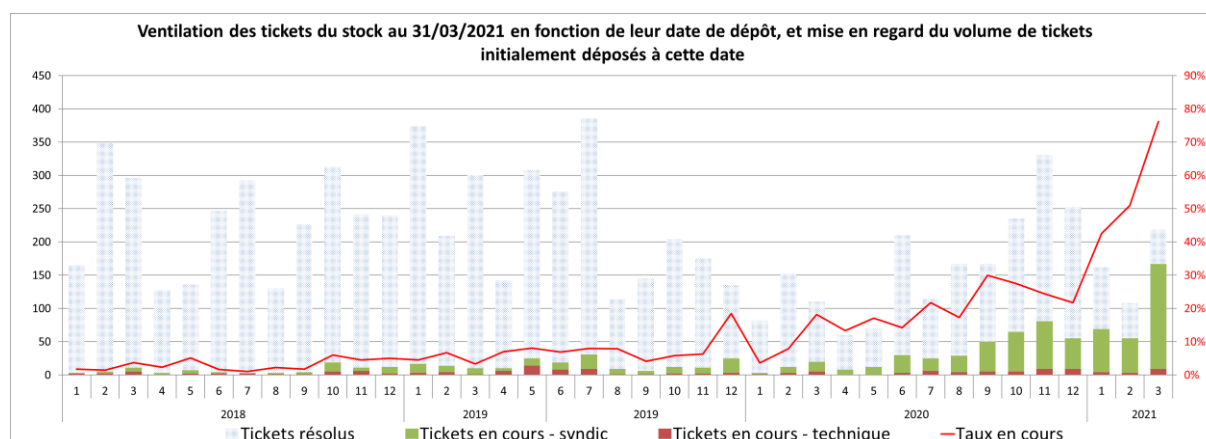
Il faut souligner qu'une part importante de tickets ouverts par les opérateurs commerciaux concernent des problématiques avec les syndicats (dont 40% directement liés à l'identification des syndicats).

⁵ Les blocages « techniques » relèvent de problématiques techniques d'adduction ou d'installation des matériels des opérateurs dans les immeubles. A l'inverse, les blocages « syndicats » relèvent de problématiques de refus d'accès ou de travaux par le propriétaire de l'immeuble.

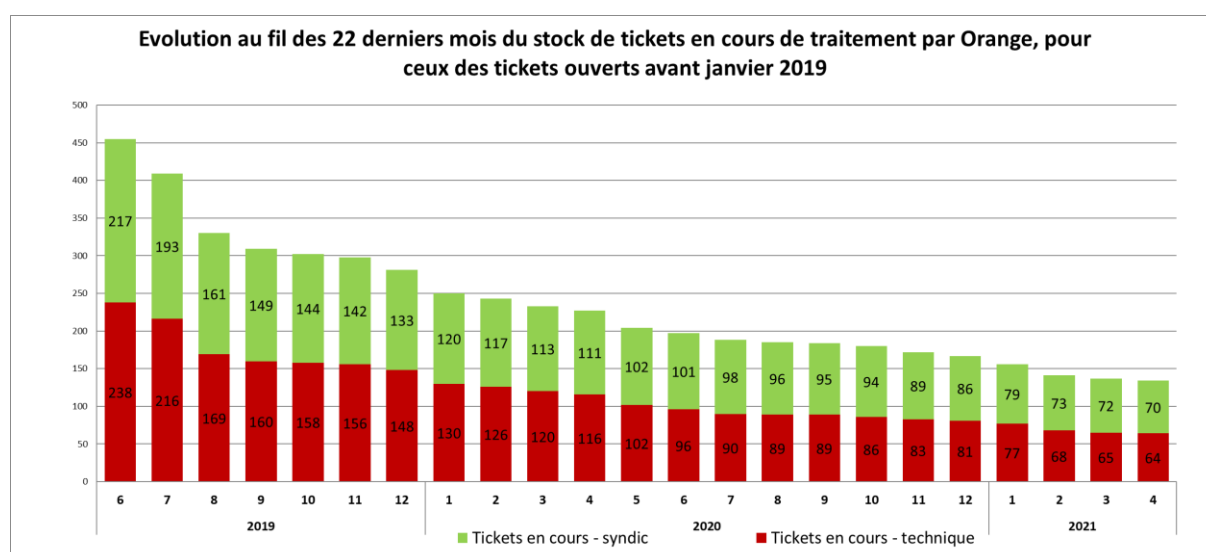
Enfin, s'agissant de la mise en œuvre de solutions spécifiques adaptées, Orange a, à ce jour (au 31 mars 2021), identifié 232 sites qui se répartissent comme suit :

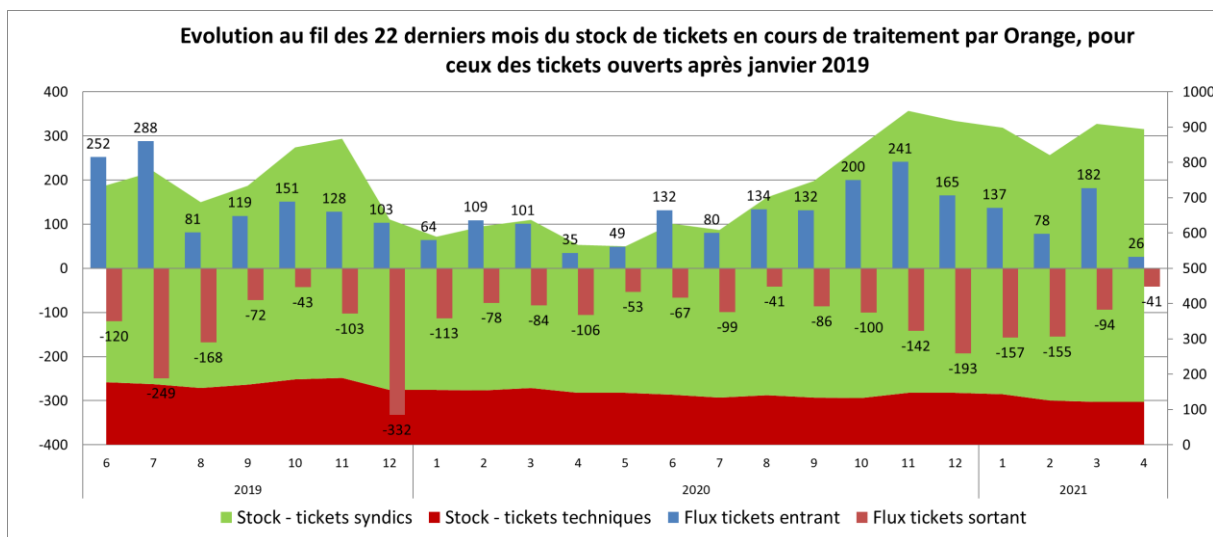
- parmi les 134 cas de blocages en cours ouverts avant le mois de janvier 2019, en situation de gel commercial, Orange a identifié une solution adaptée à mobiliser pour 70 d'entre eux ;
- parmi les 894 cas de blocages en cours ouverts après janvier 2019 (inclus), Orange a identifié une solution adaptée à mobiliser pour 162 d'entre eux.

Le graphique ci-dessous détaille la ventilation des tickets en cours de traitement chez Orange en fonction de leur date de création depuis l'année 2018 (données les plus récentes en date du 31/03) :



Les graphiques ci-après retracent l'évolution mensuelle depuis mi-2019 du stock des tickets ouverts déclarés par les opérateurs chez Orange en distinguant les tickets déclarés avant janvier 2018 :





[SDAT]

2. Nous comprenons que l'Arcep a mis en place un groupe de travail relatif aux points de mutualisation intérieurs (ci-après, « GT-PMI »). Des dispositifs ou des protocoles ont-ils été définis dans le cadre du GT-PMI afin de faciliter la résolution des problèmes d'accès ? Si oui, lesquels et comment sont-ils utilisés par les différents opérateurs commerciaux ?

Comme exposé dans le corps de l'avis, les services de l'Arcep animent depuis 2017 un groupe de travail multi-opérateurs sur le sujet de l'accès aux PMI en ZTD, qui se réunit environ une fois tous les deux mois.

Dispositifs faisant l'objet d'un suivi dans le cadre du GT PMI

En tant qu'opérateur d'immeuble, Orange met à disposition des opérateurs commerciaux un outil de signalement des blocages à l'accès ou au raccordement des points de mutualisation. Depuis la mise en place du groupe de travail, Orange a progressivement étoffé son processus de traitement des signalisations déclarées par les opérateurs par la mise en place de solutions adaptées à chaque typologie de blocage.

Ce processus conduit Orange à établir en premier lieu la qualification du type de difficulté rencontrée par l'opérateur. Celles-ci sont de différentes natures :

- difficultés liées à la mise à disposition des informations pour la planification des opérations de raccordement ;
- difficultés liées à un blocage des syndics à l'accès ou à la réalisation des travaux raccordement dans les immeubles (ou blocages « syndics ») ;
- difficultés liées à l'impossibilité technique de réaliser les travaux de raccordement (ou blocages « techniques »).

Afin de résoudre les blocages signalés par les opérateurs commerciaux, Orange établit la solution la plus adaptée pour la résolution du blocage :

- Ainsi, lorsque la difficulté concerne la mise à disposition d'informations pour la planification des opérations de raccordement au PMI, Orange prend en charge l'identification du syndic et communique à l'opérateur ses coordonnées pour la planification des travaux de l'opérateur commercial. A la fin du T1 2021, Orange a ainsi résolu plus de 2 000 tickets de blocage correspondant à des difficultés d'identification.
- En cas de blocage à l'accès, Orange peut être amené à proposer, lorsque cela est pertinent et accepté par les syndicats de copropriétaires, l'organisation de rendez-vous communs OI/OC

avec des représentants des copropriétaires de l'immeuble pour la réalisation des travaux de raccordement.

- En cas de besoin, notamment après constatation d'un premier refus, Orange sollicite le syndicat de copropriété par courrier et entame alors une « procédure de gel commercial » dans l'objectif d'obtenir l'accord du syndicat de copropriété pour la réalisation des travaux de raccordement. En cas de réponse positive à ce courrier, Orange fournit à l'opérateur commercial la confirmation de l'accord du syndic pour la réalisation des travaux. En cas d'échec des négociations, cette procédure implique alors l'étude par Orange de solutions alternatives pour le raccordement, ainsi que le gel de commercialisation des lignes de l'immeuble, c'est-à-dire l'arrêt de la commercialisation de nouvelles lignes par tous les opérateurs (aussi bien au détail pour Orange qu'au gros pour les opérateurs tiers déjà présents au PM).
- Orange procède également au gel commercial systématique de la commercialisation pour tous les immeubles en situation de blocage faisant l'objet d'une signalisation depuis plus de six mois.

Dans un certain nombre de cas de blocage, Orange peut être amené à mobiliser d'autres solutions pour permettre aux opérateurs de se raccorder aux points de mutualisation :

- pour des immeubles dont le nombre de locaux est faible et pour lesquels la capacité en fibre optique du câble d'adduction d'Orange est suffisante, Orange procède, sous réserve de faisabilité technique, à des opérations de repli des lignes sur un point de mutualisation extérieur existant (toutes les lignes de l'immeuble sont alors mises en continuité jusqu'au PM extérieur le plus proche). Au T1 2021, Orange a indiqué que 107 cas de blocages avaient été résolus par l'intermédiaire de cette solution.
- lorsque les cas de blocage constatés par l'opérateur commercial sont liés à l'impossibilité de réaliser l'adduction via un égout visitable, en particulier lorsque cette adduction doit être effectuée en passant par un local privatif dont le propriétaire refuse l'accès, Orange permet la réalisation de « transition égout-GC » par l'opérateur et rembourse les travaux correspondants. Une telle « transition égout-GC » consiste à créer à proximité de l'immeuble un point de passage des égouts vers le génie civil d'Orange, pour que les câbles de l'opérateur commercial présent localement dans les égouts puissent rejoindre le génie-civil d'Orange et pénétrer dans l'immeuble via l'adduction de ce génie-civil (déjà empruntée par ce dernier). Ainsi à titre d'illustration, au T4 2020, Orange a indiqué à SFR, et au sein du GT PMI, qu'environ 65 tickets déclarés par SFR étaient éligibles à cette solution.
- à titre expérimental depuis le T3 2019, Orange procède, sous réserve d'éligibilité de l'immeuble à la configuration technique prévue pour cette ingénierie, à la réalisation d'opérations de partage des fibres de son câble d'adduction aux opérateurs commerciaux pour leur permettre de bénéficier d'une continuité optique passive entre le point de mutualisation et un boîtier optique situé dans une chambre de génie-civil sur le domaine public.

L'ensemble de ces solutions concourent aux résultats exposés en réponse à la question n°1. Ces différentes solutions apparaissent par ailleurs en adéquation avec les besoins des opérateurs commerciaux et les résultats obtenus sont en accord avec le niveau de priorité donnée à cette question sur la période.

Concernant les OI autres qu'Orange, le stock de cas de blocage déclarés sur leurs PM par les opérateurs commerciaux est plus limité, comme indiqué précédemment (environ une centaine pour SFR OI, quelques dizaines pour Covage92, quelques PM pour Free OI). A cet égard, SFR (OI) a récemment instauré pour les cas de blocage observés sur ses PMI une procédure de gel commercialisation des lignes similaire à celle d'Orange. Par ailleurs la recommandation de l'Arcep en date du 8 décembre 2020, sur les modalités d'accès aux lignes en fibre optique, prévoit que l'ensemble des solutions

évoquées précédemment pour résoudre les difficultés d'accès aux PMI soient mises en œuvre par tous les OI.

Enfin, s'il s'avère à l'avenir que les situations de blocage les plus difficiles persistent malgré la mise en œuvre des solutions élaborées par les opérateurs d'infrastructures, l'Arcep s'attachera à étudier, avec les opérateurs d'immeuble et opérateurs commerciaux concernés, si des solutions complémentaires doivent être envisagées.

Implication des opérateurs commerciaux dans les travaux du GT PMI

Il faut souligner que les opérateurs commerciaux qui sollicitent Orange pour le traitement de leurs cas de blocages doivent effectuer un suivi des réponses qui leur sont apportées et permettent à leurs équipes techniques de planifier les opérations de raccordement et, le cas échéant, des interventions communes avec Orange, ou des opérations de partage de fibre, voire des demandes à Orange de remboursement de leurs travaux de transitions égout-GC.

Or, l'investissement des opérateurs commerciaux dans le suivi des tickets a pu être pour partie insatisfaisant à plusieurs occasions, comme en attestent les comptes-rendus du groupe de travail PMI :

- plusieurs rendez-vous communs ont été manqués par les opérateurs commerciaux ;
- les opérateurs commerciaux, en particulier Free et SFR, ont tardé pendant plusieurs mois à fournir les bons de commandes demandés par Orange pour la réalisation d'opérations expérimentales de partage de fibre ;
- l'opérateur SFR a entretenu plusieurs mois l'incertitude sur la réalisation d'opérations de transitions égouts-GC par ses équipes et sur la mobilisation du remboursement des travaux par Orange.

Investissement de SFR dans la résolution des cas de blocage déclarés à Orange

La moitié des tickets en cours signalés à Orange l'ont été par SFR. Parmi les 134 tickets en cours au 31/03/2021 déclarés avant le 1^{er} janvier 2019, [SDAT] tickets ([SDAT] %) ont été déclarés par SFR.

Au cours de l'année 2019, [SDAT] tickets ouverts par SFR ont été clos par Orange (soit [SDAT] % du total des tickets clos). Ce chiffre est de [SDAT] tickets en 2020 (soit [SDAT] % du total des tickets clos). Ces chiffres sont similaires à ceux observés pour l'opérateur Free.

L'opérateur SFR a envoyé au cours des six derniers mois trois courriers à Orange comprenant plusieurs demandes sur des listes de plusieurs centaines de PMI identifiés par SFR comme étant bloqués. Plus récemment, au mois de mars 2021, SFR a fait parvenir à l'Arcep un courrier lui demandant le soutien de l'Arcep pour parvenir au raccordement des immeubles qu'il a identifiés en situation de blocage. Si ces demandes semblent, sur le principe, répondre à un besoin légitime de l'opérateur pour lui permettre de se raccorder aux PMI, l'Arcep relève, d'une part, qu'un nombre significatif de ces cas de blocages n'avaient pas été signalés à Orange via son outil de traitement des difficultés, et d'autre part, qu'une partie de ces demandes n'apparaissaient pas justifiées, notamment car elles concernaient des PMI qui n'étaient pas encore à cette date mis à disposition des opérateurs commerciaux.

Enfin, il apparaît que l'investissement de SFR dans les travaux du groupe de travail *ad hoc* et dans le suivi des cas de blocage au raccordement des PMI est perfectible et pourrait apparaître rythmé par les échéances du suivi par l'Autorité de la concurrence des injonctions prévues par la décision n° 17-D-04 de l'Autorité de la concurrence. En effet, comme en font état les derniers comptes-rendus du groupe de travail, SFR n'a pas fait part dans le cadre du groupe de travail des difficultés d'adduction évoquées dans les courriers envoyés à Orange sur le sujet au cours des six derniers mois. L'Arcep relève par ailleurs que l'opérateur Free ne déclare pas être confronté aux difficultés évoquées par l'opérateur SFR dans le suivi des cas de blocage déclarés à Orange.

3. Nous comprenons qu'une partie substantielle des difficultés d'accès des opérateurs commerciaux à des points de mutualisation intérieurs (ci-après, « PMI ») concernent des immeubles pour lesquels Orange est opérateur d'immeuble. Dans ces cas, Orange a-t-il procédé à l'adduction du point de mutualisation ?

De manière générale, les immeubles équipés par un opérateur d'immeuble verticalement intégré sont effectivement adductés par cet opérateur. Toutefois, le taux de mutualisation des branches commerciales des opérateurs intégrés sur leurs propres infrastructures en zones très denses n'est pas toujours égal à 100%, comme le montrent le tableau ci-dessous, établi à partir des données transmises par les opérateurs. En particulier, le taux de mutualisation pour l'opérateur commercial Orange sur ses propres points de mutualisation en zones très denses est de [SDAT] ; ce chiffre est inférieur sur les communes du périmètre Faber et atteint [SDAT]. L'Arcep souligne à cet égard que l'opérateur Orange n'a pas fait part de difficultés dans le raccordement de ses propres points de mutualisation et que cette opération est le plus souvent réalisée en même temps que l'installation du point de mutualisation. Sans toutefois exclure que la branche commerciale d'Orange puisse rencontrer des difficultés ponctuelles dans le raccordement des immeubles qu'il a équipés, l'Arcep estime que près de 100% des lignes installées par Orange en zones très denses sont éligibles par sa branche commerciale.

[SDAT]

Par ailleurs, comme exposé en réponse à la question n°2, Orange a mis en place une procédure de gel de commercialisation en cas de difficultés pour obtenir l'accord du syndic pour permettre la réalisation de travaux d'adduction. Cette procédure peut être utilisée lorsque Orange OC rencontre des difficultés à procéder à l'adduction de certains PMI, au même titre que lorsque d'autres opérateurs commerciaux rencontrent ce genre de difficultés sur le réseau d'Orange OI. Cette procédure de gel de commercialisation est mise en œuvre systématiquement pour les immeubles concernés par des difficultés d'adduction d'un opérateur commercial depuis plus de 6 mois. Pendant la durée de ces gels, Orange OC ne peut donc pas commercialiser dans ces immeubles, au même titre que les autres opérateurs commerciaux.

4. L'Autorité de la concurrence a constaté l'existence de blocage d'accès pour des points de mutualisation pour lesquels Altice France est opérateur d'immeuble. Altice France est-il soumis aux mêmes protocoles qu'Orange dans le cadre du GT-PMI lorsqu'Altice France est opérateur d'immeuble ?

Le stock des blocages sur les PMI de l'opérateur d'infrastructure SFR déclarés par les autres opérateurs commerciaux correspond à environ 100 cas de blocages.

L'OI SFR a mis en place un dispositif de signalement des blocages depuis plusieurs années. Depuis 2019, il partage régulièrement, dans le cadre des travaux du GT PMI, un état d'avancement des cas de blocages déclarés par les opérateurs commerciaux sur son réseau, ainsi qu'un suivi des solutions mises en œuvre pour les résoudre. Il apparaît que la majorité des difficultés déclarées à SFR OI relève d'une problématique d'accès liées à des refus d'accès de la part des syndicats de copropriétaires. Pour résoudre ces cas de blocage, SFR met notamment en place depuis plusieurs mois une procédure courrier similaire à celle élaborée par Orange.

Par ailleurs la recommandation de l'Arcep en date du 8 décembre 2020, sur les modalités d'accès aux lignes en fibre optique, prévoit que l'ensemble des solutions pour résoudre les difficultés d'accès aux PMI exposées en réponse à la question n°2 soient mises en œuvre par tous les OI, dans le cadre de la mise en œuvre de leur obligation d'accès.

5. Nous comprenons qu'il existe des dispositions légales en vertu desquelles les propriétaires ou les syndics de copropriété doivent permettre à l'opérateur d'immeuble d'accéder aux parties communes afin de permettre le déploiement du PM ou l'adduction du PM précédemment déployé. Dans le cadre du suivi du contrat Faber, Altice France fait valoir des difficultés d'accès en raison d'un refus ou d'une difficulté à identifier le contact pour l'immeuble pour des points de mutualisation dont il est opérateur d'immeuble. Dans les cas où l'opérateur d'immeuble fait valoir une difficulté d'accès à son propre point de mutualisation, quels sont les recours ou les actions que celui-ci est en mesure de mener pour obtenir l'accès à l'immeuble ?

Les données relatives à la mutualisation des lignes de SFR sont visibles dans le tableau de la question n° 3. A l'instar des éléments exposés ci-avant sur le raccordement des immeubles d'Orange par sa branche commerciale, les taux de mutualisation de la branche de détail de SFR apparaissent largement inférieurs au taux de 100%. Cependant, l'opérateur SFR n'a pas fait part à l'Arcep de difficultés dans le raccordement de ses propres points de mutualisation. Par ailleurs, les dispositions prévues par la convention d'installation, d'exploitation, d'entretien et de maintenance des lignes signées avec le propriétaire ou copropriétaires de l'immeuble au titre de l'article L. 33-6 du CPCE garantissent à l'opérateur d'infrastructure, au même titre que les opérateurs tiers, d'accéder à ses infrastructures. L'opérateur peut ainsi chercher à faire valoir ses droits à cet égard.

L'Arcep estime néanmoins que, en première intention, les procédures de gel de la commercialisation par les opérateurs d'infrastructures, et en particulier par SFR sur les lignes qu'il exploite en zones très denses, sont de nature à résoudre une part significative des difficultés d'accès aux points de mutualisation. Si, comme indiqué précédemment, la résolution de l'intégralité des cas de blocage pourra nécessiter la mise en œuvre de solutions adaptées complémentaires aux dispositifs déjà existants, il n'apparaît pas que le volumes de lignes en situation de blocage persistant sera important au regard du volume de lignes éligibles des opérateurs commerciaux.