

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
Mont-Saint-Aignan, le 17 mars 2020

Objet : Observations de Linkt en réponse à la Consultation publique « Projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 dans le cadre de la préparation des analyses de marchés fixes »

Mme la Directrice Générale,

L'ARCEP a soumis à consultation publique le 6 février 2020 son Projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 dans le cadre de la préparation des analyses de marchés fixes. Ces décisions seront structurantes pour le développement d'un environnement concurrentiel sain et loyal sur le marché des accès à Haut et Très Haut Débit, indispensable afin de permettre à des acteurs comme Linkt de se développer sur le marché des services télécoms à destination du marché des entreprises.

Linkt adhère pleinement aux ambitions annoncées par l'ARCEP pour le prochain cycle de régulation 2020-2023, avec une attention toute particulière au volet du marché entreprise :

1. **Accompagner la bascule du réseau historique de cuivre vers la fibre** en s'assurant de la disponibilité effective d'offres de substitution à des conditions similaires aux offres cuivre et avec un processus de bascule adapté aux spécificités des entreprises.
2. **Consolider la dynamique concurrentielle sur le marché de détail de la fibre** en renforçant les garanties en matière de non-discrimination et en s'assurant de la disponibilité effective de la fibre sur l'ensemble des zones du territoire sans dégradation de la qualité de service sur le réseau cuivre.
3. **Amplifier la dynamique concurrentielle sur le marché entreprises** en favorisant l'émergence d'un marché de gros concurrentiel permettant de répondre aux enjeux des entreprises et en adaptant la régulation afin de permettre le développement d'une gamme d'offre adaptée à l'ensemble des besoins quel que soit la typologie des réseaux utilisés.

Linkt remercie l'Arcep de la possibilité qui lui est offerte de s'exprimer et note avec intérêt les évolutions notables, qui ont été intégrées dans ce projet de régulation, sur la définition et la compréhension des enjeux et des besoins des entreprises.

Lancé en 2016 par le Groupe Altitude, disposant d'une forte connaissance et implantation dans le secteur des Télécoms BtoB, Linkt s'est structuré financièrement et humainement pour proposer aux entreprises françaises une alternative pertinente aux acteurs dominants sur le marché des télécoms d'entreprise : Orange et SFR. [], il est nécessaire pour Linkt, afin d'atteindre son objectif de devenir l'opérateur alternatif de référence pour les entreprises, de pouvoir interagir dans un marché de gros et de détail concurrentiel.

[]

Ainsi, à titre liminaire, Linkt souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur les enjeux et objectifs complémentaires attendus pour le prochain cycle de régulation :

1. Disposer d'une dynamique concurrentielle du marché de gros forte et homogène sur l'ensemble du territoire quels que soient les zones et les types de réseaux. Le renforcement des obligations sur les réseaux FTTH ne doit pas se faire au détriment des réseaux historiques (cuivre et fibre dédiée) qui ont toujours une place importante pour répondre aux besoins des entreprises sur la période de régulation 2020 – 2023.
2. L'accès aux infrastructures FTTH pour les entreprises – Linkt demande un renforcement des obligations de couverture des entreprises en zone AMII et en ZTD basse densité pour rattraper le retard pris par rapport au segment des offres à destination des particuliers, et d'un accès non discriminatoire à ses infrastructures pour les opérateurs alternatifs :
 - a. Une éligibilité des entreprises constatée par Linkt, sur les études réalisées pour ses clients, nettement inférieure à celle sur le marché de détail
 - b. Un manque de transparence de l'information sur les plannings de déploiement des prises et du référencement des immeubles ou encore sur les processus de correction d'erreurs dans les référentiels qui perturbe la communication des opérateurs alternatifs envers leurs clients.
3. Être en mesure de disposer d'une gamme de technologies d'accès permettant de créer des offres de service adaptées à l'évolution des usages des entreprises.
4. Garantir un niveau de qualité de service pertinent vis-à-vis du besoin des entreprises, que ce soit sur le réseau cuivre comme sur les réseaux fibre afin de répondre à un réel besoin de disponibilité du service plutôt que de proposer des Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) qui correspondent de moins en moins aux demandes de nos clients.

En préambule, nous tenons à préciser que la majorité de nos analyses et commentaires visent avant tout à ce que le marché entreprise ne soit pas dominé par les opérateurs verticalement intégrés et laisse une place aux acteurs alternatifs. Nos analyses (notamment pour l'évolution des décisions symétriques sur le marché de la fibre) cherchent en premier lieu à ne pas pénaliser des acteurs comme Linkt qui ne disposent pas :

- Des mêmes informations et des capacités d'influer sur le déploiement de la fibre que ne peuvent l'avoir les opérateurs verticalement intégrés également acteurs du déploiement en tant qu'OI
- De la même structure de coût car le modèle du cofinancement n'est adapté qu'aux gros volumes du marché grand public mais impact aussi les offres du marché entreprises

Alors que les 4 OCEN disposent de leur côté de leviers sur le marché entreprises issus de leur positionnement global, encore plus important sur le marché de la fibre que précédemment sur celui du DSL.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à notre contribution, je reste à votre disposition pour tout complément d'information que vous jugeriez nécessaire, et vous prie de croire Madame la Directrice Générale, à l'assurance de ma haute considération.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a trailing line.

Bertrand Lebarbier
Président

REPONSES DE LINKT AUX QUESTIONS POSEES PAR L'ARCEP DANS LA
CONSULTATION PUBLIQUE SUR PROJET D'EVOLUTION DE LA REGULATION POUR
2020-2023 DANS LE CADRE DE LA PREPARATION DES ANALYSES DE MARCHES
FIXES.

**ANALYSE DU MARCHÉ 4 DE FOURNITURE EN GROS D'ACCÈS DE HAUTE QUALITÉ : MARCHÉ
PERTINENT DU HAUT ET DU TRÈS HAUT DÉBIT FIXE / PROJET DE DÉCISION**

PARTIE 2 – DÉFINITION DES MARCHES PERTINENTS

Question 1 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 2?

Linkt apprécie l'effort qui a été fait pour renforcer dans cette analyse la description du marché et des besoins variés des entreprises.

Linkt adhère aux critères retenus par l'ARCEP concernant la définition des marqueurs du marché entreprise, c'est-à-dire :

- Des processus de vente et d'exploitation spécifiques : équipes dédiées, Appels d'offre ou Consultations formalisées, etc.
- Des acteurs spécifiques dont certains travaillent exclusivement sur le marché entreprise et ne bénéficient donc pas des économies d'échelles dont profitent les acteurs verticalement intégrés
- Des durées d'engagement dont la norme est de 36 mois et peuvent aller jusqu'à 48 mois voire plus.
- Des offres qui s'appuient sur des éléments de réseau dédiés
- Des besoins spécifiques : forte volumétrie d'utilisateurs, entreprises multisites nécessitant une réponse homogène sur l'ensemble du territoire national,
- Des offres spécifiques, VPN (MPLS ou Ethernet), Classes de Service, VoIP/ToIP, Internet sécurisé, etc.

Au-delà de ces marqueurs qui définissent le marché entreprise, quel que soit le type d'accès utilisé, et permettent de différencier les offres pros des offres spécifiques entreprise, Linkt est également en accord avec la définition du marché des accès de Haute Qualité sur la base des critères suivants :

- Débit Garanti
- Débit symétrique
- Garanties de Disponibilité du service (et donc de l'accès)
- Garanties de temps de rétablissement maximum en cas de panne

Linkt tient toutefois à rappeler que pour nombre de ses clients multisites, les typologies d'accès utilisées dans un même projet peuvent correspondre à la fois à des accès de haute qualité pour les sites les plus critiques et/ou les accès principaux et à des accès dits généralistes, mais utilisés dans le cadre de réseau d'entreprise pour les petits sites non critiques ou des accès secondaires visant à sécuriser le service vendu au client. Une cohérence doit donc exister et être prise en compte dans les différentes analyses de marché pour que la concurrence soit effective sur le marché entreprise.

Concernant les typologies d'accès, Linkt adhère à la définition de l'Arcep concernant la substituabilité des différentes offres techniques et des types d'interfaces utilisées pour répondre à un même besoin client. Le besoin des entreprises est très majoritairement axé sur le service proposé plutôt que sur la technologie employée.

Cas spécifique des accès de haute qualité basés sur le réseau FTTH avec adaptation

Concernant le marché des accès de haute qualité construits sur le réseau FTTH avec adaptation, Linkt considère que les marqueurs principaux de définition d'une offre de haute qualité doivent rester ceux définis ci-dessus quel que soit le type de réseau utilisé pour fournir le service.

Linkt, dont le métier est d'être agrégateur d'infrastructure et donc de construire une surcouche de service en s'appuyant sur les réseaux déployés par les opérateurs d'infrastructure, laisse à ces derniers le choix de l'architecture technique permettant de supporter les niveaux d'engagements annoncés. Il ne nous semble pas nécessaire de définir une architecture standardisée alors que chaque opérateur compte tenu de son organisation peut décider d'une architecture adaptée à sa situation.

En revanche, Linkt tient à mettre l'accent sur l'importance des engagements pris par les opérateurs d'infrastructure sur les niveaux de garantis définis en répercussion aux engagements que Linkt doit prendre sur le service fourni à ses clients. Ainsi, même si l'architecture retenue par les différents opérateurs d'infrastructure n'est pas du ressort de Linkt, nous tenons à ce que l'ARCEP mette en place des procédures de mesure et de contrôle suffisant pour que ces engagements soient respectés.

Linkt reste très vigilant sur ce point alors que différentes architectures adaptées sur réseau FTTH commencent à être proposées sur le marché avec les mêmes niveaux de garanti (débit symétrique garanti, Garantie de Taux de Rétablissement en 4H (parfois en option)) mais des points de fragilité plus ou moins présents compte tenus de la situation des réseaux FTTH et dont une réalité sur le respect des engagements qui risque de diverger :

- Déploiement de Point de Branchements dédiés pour les entreprises
- Mise en place de tiroirs et de connecteurs sécurisés sur le PM
- Mise en place de connecteurs sécurisés sur un tiroir mutualisé avec les accès généralistes
Voir parfois architecture technique complètement similaire (GPON) à celle des accès généralistes mais avec une garantie de débit pour les accès entreprise profitant d'architectures 10GPON surdimensionnées par rapport au besoin des accès généralistes et options de GTR permettant un traitement priorisé des incidents.

Pour finir, Linkt ne cherche pas à niveau de garanti équivalent à différencier les réseaux BLOD des offres construites sur réseau FTTH avec adaptation dès lors que le besoin exprimé est identique. Ainsi, les réseaux BLOD restent encore aujourd'hui pertinents, y compris sur des zones où sont proposées des

offres construites sur réseau FTTH avec adaptation pour des besoins de sécurisation, de tracés de réseau spécifiques ou encore en cas de besoin très fort sur les engagements de disponibilité du service.

PARTIE 3 – DESIGNATION D'UN OPERATEUR EXERÇANT UNE INFLUENCE SIGNIFICATIVE

Question 2 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 3?

Linkt adhère avec les analyses de l'ARCEP qui considèrent que Orange a une influence significative sur le marché. Toutefois cette analyse est plus ou moins forte selon les technologies

Ainsi sur le réseau cuivre, malgré une concurrence existante d'opérateurs dégroupés sur le marché de gros, la maîtrise historique d'Orange sur la boucle locale du dernier kilomètre rend l'ensemble du marché totalement dépendant des choix et des agissements d'Orange quant à l'entretien et au dimensionnement du réseau cuivre avec les impacts que l'on connaît sur la qualité des services et les process de production et/ou d'exploitation des services

Cas spécifique des offres construites sur réseau BLOD

Sur le marché de la BLOD, malgré une concurrence existante sur certaines zones dont les zones RIP en premiers lieu et les zones très denses, Linkt note une dépendance forte au réseau d'Orange et de SFR sur un grand nombre de communes :

- De par son réseau historique seul Orange a la capacité de proposer des accès pour le raccordement des sites entreprise.
- SFR est incontournable sur le marché de la BLOD. []

Sur ce marché, en dehors de la pertinence des opérateurs de RIP, Linkt s'inquiète fortement de l'évolution à la baisse des chiffres présentés par L'Arcep concernant le nombre d'accès vendus par les opérateurs alternatifs, que ce soit en autofourniture comme sur le marché de gros. De notre point de vu, une saine concurrence ne peut passer par un duopole Orange SFR qui est plus que visible et va encore se renforcer si l'acquisition de Covage par SFR se concrétise. Nous ne pouvons-nous satisfaire de voir que les opérateurs alternatifs perdent du terrain. Ce sont eux qui sont réellement capables de dynamiser la concurrence et de permettre l'apparition d'offres et de tarifs permettant de concurrencer les opérateurs dédiés entreprise des opérateurs verticalement intégrés sur le marché de détail entreprises. Linkt travaille avec nombre d'entre eux et constate avec satisfaction la capacité qu'ont les opérateurs alternatifs à renforcer la concurrence dans les zones où ils sont présents. Nous pouvons citer en exemple le nord de la France où la présence d'un opérateur d'infrastructure alternatif bien implanté localement permet une concurrence nettement supérieure à la concurrence sur des régions économiquement équivalentes mais ne bénéficiant pas de ce type d'acteurs.

Linkt demande donc à l'Arcep de tenir compte de ce constat qui va à l'encontre des objectifs visant à disposer d'une concurrence effective sur le marché entreprise et d'en tenir compte dans ses recommandations pour renforcer la capacité d'acteurs d'infrastructure alternatifs à s'imposer sur le marché face au duopole existant.

Cas spécifique des offres sur réseau FTTH

Sur le marché des offres FTTH, Linkt note la présence prédominante d'Orange en tant qu'opérateur de boucle locale, que ce soit en Zone Très Dense comme en Zone AMII et même en Zone RIP.

Nous nous interrogeons aussi sur l'accès aux zones AMII SFR. Kosc permet au marché des opérateurs alternatifs de disposer d'un accès aux zones Orange, en revanche la situation d'un acteur wholeselale indépendant ne peut passer de notre point de vu que part l'accès à l'ensemble des zones du territoire et notamment à celle de SFR. Si les opérateurs alternatifs doivent souscrire des offres de gros à un opérateur verticalement intégré (SFR ou Bouygues) pour avoir accès a 100% de la zone AMII alors la position de Kosc s'en trouve nettement fragilisée et la concurrence sur le marché entreprise avec. Nous demandons à ce que SFR fasse droit également a toute demande raisonnable d'accès au NRO a son réseau en zone AMII au même titre qu'Orange.

Sur ce segment en devenir, Linkt souhaite que l'ARCEP puisse garantir que le marché pourra se jouer dans une concurrence saine et efficace.

Cas d'Orange en tant qu'opérateur historique

Linkt tient également à noter que dans l'esprit de nombreuses entreprises, Orange reste la solution prédominante, la moins risquée et avec la meilleure qualité de service et cela alors même que les indicateurs de qualité de service présentés par Orange à l'Arcep ont été en dessous des standards. Compte tenu de la forte viscosité du marché entreprise, principalement liée à la crainte des entreprises quant à la migration de leurs services télécoms, Orange reste souvent le choix par défaut pour beaucoup de clients.

PARTIE 4 – OBLIGATIONS IMPOSEES A L'OPERATEUR EXERÇANT UNE INFLUENCE SIGNIFICATIVE

4.4 Qualité de service

Question 3 : Quelles observations avez-vous à formuler sur les indicateurs et les seuils retenus?

De manière générale, Linkt considère que les niveaux de pénalités imposés à Orange, même s'ils doivent être incitatifs à respecter les niveaux de service attendus ne sont dans tous les cas sans aucune mesure avec les niveaux de pénalités que Linkt doit prendre vis-à-vis de ces clients en contrepartie et encore moins avec le risque financier ou opérationnel encouru par les clients finaux en cas de coupure du service ou de retard de livraison.

Linkt souhaite que les engagements demandés soient crédibles et respecté plutôt que de se voir répercuter des pénalités importantes. Toutefois, Linkt est en accord avec les seuils préconisé dans la présente recommandation.

Linkt note avec intérêt l'intention de l'ARCEP de demander à Orange un engagement plus fort concernant les délais de réponse aux différentes études. En effet, ce sujet est souvent vécu comme un critère discriminant dans notre capacité à répondre à nos propres clients en phase avant-vente. A l'heure actuelle, le délai d'étude répondues en dehors des délais d'engagement d'Orange est beaucoup trop élevé et limite notre crédibilité vis-à-vis de nos clients ou prospects.

Ce délai d'étude doit pouvoir être renforcé pour l'ensemble des cas, que ce soient les études de raccordement hors zone, les études de tracé, les études de raccordement sécurisé ou encore les études liées au cas de POI ou de désaturation du réseau cuivre.

Concernant le suivi des indicateurs de qualité de service sur le réseau cuivre, Linkt réitère la demande que nous avons faites lors de la réponse aux questions du Bilan et perspective de Septembre 2019 :

- Linkt considère que le niveau de qualité de service doit être homogène sur l'ensemble du territoire pour ne pas créer de distorsion de concurrence significative entre les territoires, d'autant que cette concurrence existe déjà entre les territoires où la fibre est déjà disponible et ceux où elle ne l'est pas.
- Autant il nous semble pertinent de disposer d'indicateurs de suivi sur une maille infranationale, autant dans notre vision les seuils de mesure doivent rester les mêmes au niveau national.
- Afin de pouvoir identifier les points les plus problématiques sur le réseau et de mener des plans d'actions correctifs, Linkt juge pertinent la publication d'indicateurs restitués sur une maille géographique infranationale. Linkt considère que le suivi de ces indicateurs à une maille infranationale a pour objectif d'identifier les zones à problèmes pour y mener des plans d'action. Linkt propose donc à ce que cette maille corresponde à la zone d'emprise d'un NRA afin d'identifier directement NRA par NRA les problématiques qui pourraient se poser. Par ailleurs, ce type d'indicateur s'il devait être mis en place doit également passer par la mise à disposition d'un outil permettant de fournir une vision sur les adresses situées dans la zone arrière d'un NRA.

4.5 Obligation de contrôle tarifaire

Question 4 : Compte tenu de l'évolution envisagée des obligations imposées à Orange, faut-il prendre en compte, dès le présent cycle d'analyse des marchés, les offres d'accès de haute qualité sur les réseaux FttH dans la définition de la ZF1 ?

Dans ce cas, quels critères de disponibilité et de concurrence vous sembleraient pertinents ?

Linkt estime dangereux de vouloir à tout prix élargir la ZF1 en cette période ou cet élargissement pourrait permettre à Orange de verrouiller le marché en favorisant les migrations de son parc cuivre vers la fibre avant que les opérateurs alternatifs n'aient eu l'opportunité de tenter d'adresser le marché efficacement.

A terme, il paraît raisonnable d'inclure les offres d'accès de haute qualité sur les réseaux FTTH dans la définition de la ZF1 dès lors que certains critères essentiels sont respectés :

- ces offres présentent les mêmes niveaux de garantie que les réseaux BLOD en termes de :
 - o Niveau de GTR
 - o Débit garanti accessibles au catalogue
 - o Disponibilité du service
 - o Engagements de performance
 - Taux de perte de paquet
 - Latence
 - Gigue
- Et que l'atteinte des seuils de respect de ces indicateurs ait pu être mesuré depuis au moins 18 mois

- Que l'ensemble des adresses de la zone sont éligibles aux offres d'accès de haute qualité sur les réseaux FTTH depuis plus de 2 ans et qu'elle représente un taux de pénétration du marché BLOM + BLOD suffisant pour juger de leur pertinence pour les clients finaux..

Question 5 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 4?

Linkt a plusieurs remarques et commentaires concernant cette partie 4 :

- **Test de reproductibilité des offres** : Linkt est favorable à la mise en place par l'Arcep de tests de répliquabilité technique et tarifaire des offres d'Orange. Il nous semble essentiel en tant qu'opérateur alternatif de pouvoir proposer à nos clients les mêmes offres que ce que OBS est en mesure de proposer en s'appuyant sur le marché de gros
- **Equivalence des intrants** : Linkt appuie les recommandations de l'ARCEP concernant l'équivalence des intrants
- **Migration inter et intra offre & Cession de Ligne Active** : Le taux de saturation des paires de cuivre sur le réseau DSL est une problématique complexe à aborder pour les opérateurs alternatifs spécialistes du marché entreprises.
 - o La structure de coût de nos offres ne nous permet pas aussi facilement que pour les opérateurs dégroupés d'absorber le surcoût initial de la désaturation
 - o Les délais inhérents à la désaturation complexifient la relation avec nos clients

Plus de 27% de nos commandes SDSL finissent avec une POI et engendrent des difficultés ci-dessus. Si Orange n'est pas en mesure de proposer un plan d'action visant à améliorer cette situation, nous souhaitons que les processus de type cession de ligne active puissent être simplifiés pour être réellement utilisables. Le processus actuel est trop complexe et peu prédictif, il est difficilement applicable dans le cadre de discussion de migration avec un client entreprise qui cherche à maîtriser ses coûts et ses plannings. Linkt demande à ce que ce processus soit standardisé et fluidifié pour qu'il puisse être appliqué avec autant de fluidité que ne peut l'être une commande standard en DSL.

Par ailleurs, Linkt serait intéressé de pouvoir ouvrir la discussion quant à l'extension de ce processus de cession de ligne active également aux offres fibre pour fluidifier les futures migrations sur ces marchés.

- **Offres couplées** : Linkt renvoie à ces commentaires en réponse à la question B14 sur l'analyse du marché 3B sur ce sujet.
- **Process ZLIN** : Linkt est favorable au principe initié par le processus ZLIN mais nous demandons à ce que les conditions requises à la fermeture du réseau cuivre puissent être également appliquées au processus ZLIN. En effet, nous rencontrons régulièrement des cas où les nouveaux immeubles ne sont plus raccordables en cuivre mais aucune offre de gros activée fibre FTTH à destination du marché entreprise n'est présente (exception faite de Just fibre ou de l'offre de reprise qui ne correspondent pas en termes de conditions techniques aux offres proposées par Linkt à ses clients)
- **Suppression de la zone ZC2** : Linkt est favorable à la suppression de la zone ZC2 dans un souci de simplification des offres au niveau géographique.

- **Suppression de l'obligation de non-éviction sur la zone ZF2 :** Malgré les tests de reproductibilité tarifaire proposés par l'ARCEP en contre partie de la levée des obligations de non-éviction sur la zone ZF2 pour Orange, Linkt s'interroge sur les risques que pose cette nouvelle mesure. En effet, nous rencontrons déjà régulièrement des offres tarifaires nationale d'Orange Business Services difficiles à répliquer car elles sont moyennées au niveau national entre des sites en ZF1 et des sites hors ZF1. Notre crainte est de voir se multiplier ces offres peu lisibles en termes de modélisation tarifaire et difficile à contrer pour d'autant plus si l'obligation de non-éviction est supprimée sur la ZF2. Linkt se réserve le droit de mener des analyses plus approfondies sur cette question pour revenir vers l'ARCEP avec des éléments complémentaires d'ici la prochaine mise en consultation du projet de recommandation.
- **Cas des DSP Orange :** Linkt demande à ce que les DSP Orange puisse bénéficier d'un traitement similaire à celui d'Orange Wholesale France. Nous souhaitons que les tests de reproductibilité technique et tarifaire des offres d'Orange soient également menés sur le périmètre des DSP Orange. Par ailleurs, nous estimerions juste que le périmètre d'analyse d'Orange et les obligations associées inclus le périmètre des DSP dont une partie des offres est par ailleurs commercialisé par Orange Wholesale France.

DISPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS ENVISAGEES PAR L'ARCEP PRECISANT LES MODALITES DE L'ACCES AUX LIGNES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE

PARTIE 2 – DISPONIBILITE DE LA FIBRE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

2.1 Complétude au sein des zones très denses

2.1.1 Obligation de complétude au sein des poches de basse densité des zones très denses

Disposition envisagée : Le présent article ne s'applique que dans les zones très denses. On entend par poches de basse densité des zones très denses les IRIS figurant dans la liste en annexe [XX] [de la présente décision] OU [de la recommandation en date du XX YY 2020]. Dans les poches de basse densité des zones très denses, l'opérateur d'immeuble installe un point de mutualisation suffisamment dimensionné pour desservir l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière correspondante. Depuis ce point de mutualisation, il déploie vers les logements et locaux à usage professionnel, dans un délai raisonnable à la suite de la déclaration de la zone arrière de son point de mutualisation, un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements. Lorsque le point de mutualisation a été déclaré plus de 3 ans avant cette date, le délai mentionné à l'alinéa précédent est de 2 ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente décision

Commentaires

Linkt ne peut qu'adhérer à la volonté de renforcer les obligations de complétude au sein des zones très dense. L'analyse issue de notre activité montre un retard conséquent de l'éligibilité des sites entreprises en zone très dense par rapport aux logements grand public. Sites entreprise situées pour nombre d'entre eux en zone de basse densité ou dans des immeubles de moins de 12 locaux.

2.1.2 Obligation de complétude au sein des poches de haute densité des zones très denses

Disposition envisagée : Dans les zones très denses, en dehors des poches de basse densité, lorsqu'un opérateur exploite un point de mutualisation extérieur, qui nest pas placé dans les limites de la propriété privée des immeubles bâtis, l'opérateur d'infrastructure déploie vers les logements et locaux à usage professionnel, dans un délai raisonnable, un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements. Le délai raisonnable susmentionné commence à courir à l'issue d' une période de [4 mois] au cours de laquelle les opérateurs ont la possibilité de procéder à des consultations préalables permettant de définir ou de redéfinir, de manière cohérente, le contour géographique des zones arrière de point de mutualisation qu'ils exploitent ou prévoient d'exploiter. Les immeubles n'appartenant à aucune zone arrière de point de mutualisation extérieur sont équipés en fibre optique dans le même délai par l'opérateur d'infrastructure qui exploite le plus grand nombre de point de mutualisation dans un périmètre de [200 m/ 500 m].

Question 1 : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs propositions sur la définition et les modalités d'application d'une obligation de complétude en dehors des poches de basse densité des zones très denses telle que présentée ci-dessus.

Linkt ne peut qu'adhérer à la volonté de renforcer les obligations de complétude au sein des zones très dense. L'analyse issue de notre activité montre un retard conséquent de l'éligibilité des sites entreprises en zone très dense par rapport aux logements grand public. Sites entreprise situées pour nombre d'entre eux en zone de basse densité ou dans des immeubles de moins de 12 locaux.

Linkt ne cherche pas à se positionner quant aux modalités techniques de raccordement qui concernent en 1^{er} lieu les opérateurs d'infrastructure. Toutefois, nous souhaitons porter une attention particulière au renforcement des obligations des opérateurs d'infrastructure afin de favoriser la concurrence. En effet, nous souhaitons que les mesures prises par l'ARCEP puisse garantir une concurrence efficace et non une gestion du planning de raccordement en fonction des objectifs business des entités commerciales des opérateurs intégrés.

Pour cela nous estimerions juste que :

- Le planning de raccordement des locaux professionnels ou d'entreprise en zone très dense soit communiqué avec un délai suffisant pour anticiper les raccordements de nos clients ou prospect notamment en phase de réponse à appel d'offre
- Les opérateurs commerciaux puisse disposer d'un guichet auprès des opérateurs d'infrastructure leur permettant de disposer d'un planning au trimestre sur les 2 prochaines années sur les déploiement prévisionnels visant à la complétude de la zone très dense afin de pouvoir donner de la visibilité en phase avant-vente à nos clients ou prospect et limiter le risque de gestion des travaux en fonction des résultats commerciaux des entités de commerciales entreprise des opérateurs verticalement intégrés

2.1.3 Reclassement des IRIS de haute densité de certaines communes des zones très denses dans les poches de basse densité

Disposition envisagée : Inclure les IRIS pertinents dans la liste des IRIS des poches de basse densité (cf. disposition envisagée au 2.1.1)

Commentaires

Linkt n'a pas de commentaire sur cette disposition

Question 2 : L'Autorité invite les acteurs à lui faire part de leur appréciation des conséquences d'un reclassement en poche de basse densité des IRIS des poches de haute densité des quatre communes spécifiques des zones très denses

Linkt n'a pas de commentaire sur cette disposition

2.2 Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits raccordables sur demande

2.2.1. Délai maximal de six mois pour le raccordement des logements ou locaux raccordables sur demande

2.2.2. Encadrement des cas exceptionnels de report de l'installation d'un point de branchement optique d'un local raccordable sur demande jusqu'au paiement d'un tarif spécifique

Disposition envisagée : Au terme du délai de complétude, lorsque, pour des cas résiduels, pré-identifiés et justifiés, l'opérateur d'infrastructure n'a pas déployé son réseau à proximité immédiate des logements ou locaux à usage professionnel concernés, il le déploie à compter de la première demande de raccordement, dans un délai qu'il annonce et qui ne peut être supérieur à 6 mois à compter de cette demande sauf exceptions dûment justifiées.

[Au sein des zones moins denses,] Lorsque le coût d'établissement des portions du réseau à proximité immédiate des logements ou locaux à usage professionnel diverge très significativement par rapport au tarif préalablement établi, l'établissement des lignes concernées peut être conditionné au paiement d'un tarif spécifique, pour des lignes pré-identifiées, dans des proportions limitées, dès lors que le niveau de ce tarif n'excède pas le coût incrémental d'établissement.

Commentaires

Linkt est tout à fait favorable à l'adoption de cette mesure. Notre meilleur allié pour disposer d'un jeu concurrentiel efficient est la prévisibilité. Dès lors que les informations concernant une adresse sont connues et maîtrisées que ce soit en termes de délai comme de gabarit de cout, le jeu concurrentiel est préservé.

2.3 Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits raccordables sur demande

2.3.1. Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs

Disposition envisagée : Dès lors que, dans une zone donnée, le délai de complétude est arrivé à son terme, l'opérateur d'infrastructure assure l'équipement des nouveaux logements et locaux à usage professionnel issus de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, dans un délai de trois mois à compter de la mise à disposition des infrastructures d'accueil nécessaires en domaine privé, dès lors que, avec un préavis minimum de trois mois, il en a été informé par le porteur du projet ou la collectivité et que ces derniers lui ont alors remis les informations utiles au dimensionnement de son réseau horizontal

Commentaires

Linkt est tout à fait favorable à l'adoption de cette mesure. Notre meilleur allié pour disposer d'un jeu concurrentiel efficient est la prévisibilité. Dès lors que les informations concernant une adresse sont connues et maîtrisées que ce soit en termes de délai comme de gabarit de cout, le jeu concurrentiel est préservé.

Dans le cadre de nouveaux logements ou locaux, Linkt demande que le process de demande de raccordement soit clairement publié par les opérateurs d'infrastructure afin de nous permettre de fournir à nos client un rôle de conseil fiable et pertinent sur les démarches à effectuer pour le raccordement de leurs locaux, ainsi que le délai à prendre en compte.

2.3.2. Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés

Disposition envisagée : Dans une zone donnée, au terme du délai de complétude, l'opérateur d'infrastructure assure, dès lors qu'ils lui ont été signalés, l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnel qui n'ont pu être raccordés antérieurement à la fibre dans un délai de six mois à compter du signalement ou, le cas échéant, de l'accord des propriétaires ou copropriétaires concernés.

Commentaires

Linkt est tout à fait favorable à l'adoption de cette mesure. Notre meilleur allié pour disposer d'un jeu concurrentiel efficient est la prévisibilité. Dès lors que les informations concernant une adresse sont

connues et maîtrisées que ce soit en termes de délai comme de gabarit de cout, le jeu concurrentiel est préservé.

Linkt demande à ce que le process de signalement de ces locaux soit clair et communiqué y compris aux opérateurs commerciaux qui peuvent souvent jouer le rôle d'intermédiaire vis-à-vis de leurs clients.

2.3.3. Commande sans adresse

Disposition envisagée : Dans une zone donnée, au terme du délai de complétude, l'opérateur d'infrastructure fournit aux opérateurs commerciaux, pour les logements ou locaux à usage professionnel ne pouvant faire l'objet d'une identification normalisée dans le format habituel d'échange d'informations entre opérateurs, l'accès à une ligne en fibre optique à très haut débit dans un délai qui ne peut dépasser [trois mois] à compter de sa commande par l'opérateur commercial.

Commentaires

Linkt est tout à fait favorable à l'adoption de cette mesure. Notre meilleur allié pour disposer d'un jeu concurrentiel efficient est la prévisibilité. Dès lors que les informations concernant une adresse sont connues et maîtrisées que ce soit en termes de délai comme de gabarit de cout, le jeu concurrentiel est préservé.

Linkt demande à ce que le process de demande de raccordement de ces locaux soit clair et communiqué y compris aux opérateurs commerciaux qui peuvent souvent jouer le rôle d'intermédiaire vis-à-vis de leurs clients.

2.4 Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées dans le fichier des informations préalables enrichies

Disposition envisagée : Les opérateurs d'infrastructure mettent en place à destination des opérateurs commerciaux un processus industriel de signalement unitaire ou en masse des immeubles manquants ou des informations erronées dans leurs fichiers d'informations préalables enrichies, ou tout autre format conforme à l'état de l'art de l'échange d'informations entre opérateurs. Les opérateurs d'infrastructure ajoutent les immeubles manquants ou corrigent les informations erronées, dans un délai raisonnable après leur signalement par l'opérateur commercial.

Commentaires

Linkt demande à ce que le process de demande de signalement soit le plus clair et le plus standardisé possible.

Linkt juge raisonnable à ce que les informations transmises au travers de ce guichet puissent être validées dans un délai de 24h et corrigées dans un délai de 5 jours ouvrés (hors cas exceptionnels nécessitant une analyse approfondie)

PARTIE 2 : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées en partie 2 pour assurer la disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie 2.

Comme évoqué dans les commentaires précédents, Linkt constate plusieurs problèmes qui nuisent au dynamisme du marché entreprise :

1. Un taux d'éligibilité des locaux professionnels et d'entreprise nettement inférieur à celui du Grand public, notamment en zone très dense (que ce soit en poche de haute ou de basse densité)
2. Un manque de visibilité sur les prévisions de déploiement de la part des opérateurs d'infrastructure et / ou des opérateurs d'immeuble – alors que le process de discussion entre un opérateur commercial et un client n'a pas la même fluidité que sur le marché Grand Public : le marché entreprise comme décrit dans le marché 4 se caractérise notamment par des durées d'engagement longue et des processus de consultation normés, qu'ils soient formels ou informels
3. Un manque de maîtrise des processus de correction en cas de problème rencontré pour un de nos client : que ce soit un trou dans la complétude, un problème d'adresse imprécise, ou la création d'un nouveau bâtiment

Pour Linkt, en tant qu'opérateur commercial spécialiste du marché entreprise, le dynamisme concurrentiel ne peut passer que par une prévisibilité des informations que nous donnons à nos clients ou prospect. Il nous semble essentiel de pouvoir disposer d'informations prévisibles, identiques à celle des opérateurs verticalement intégrés et avec une anticipation plus forte que sur le marché résidentiel.

A ce titre, nous souhaiterions que les opérateurs d'infrastructure puissent standardiser la communication en vue de la complétude des déploiements au travers des éléments suivants :

- Un process standardisé de remontée des trous de couverture
 - o Adresses oubliées
 - o Nouveaux Bâtiments
 - o Problème d'adresses incomplètes
- Un délai de correction maîtrisé et identique pour tous les opérateurs commerciaux
 - o Analyse de la remontée sous 24h
 - o Correction simple de référentiel sous 5 jours ouvrés
 - o Correctif avec déploiement de réseau sous 3 mois
- Un process d'éligibilité prévisionnelle permettant d'avoir au moins 2 ans à l'avance une prévisibilité sur le déploiement d'une adresse au trimestre
- Un process clair et prévisible en termes de délai pour les sites raccordables à la demande. Ainsi qu'un mécanisme de devis clair et concurrentiel sur les coûts de raccordement. Linkt estime que seul la transparence et l'équité devant l'accès à ce type d'information peut garantir une saine concurrence. Il ne faudrait pas que les opérateurs verticalement intégrés

puissent bénéficier en interne d'un avantage sur l'accès à l'information ni sur le financement du devis de raccordement sur ce type de cas.

PARTIE 3 – GARANTIES DE NON-DISCRIMINATION OPERATIONNELLE ET TECHNIQUE

3.1 Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés.

Disposition envisagée : Les opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés utilisent, pour les besoins de leurs propres services, filiales ou partenaires exerçant une activité d'opérateur commercial, les mêmes outils et processus informatiques, dans les mêmes conditions et renvoyant les mêmes informations que les opérateurs commerciaux tiers pour ce qui concerne l'ensemble des outils relevant de la chaîne des systèmes d'information des réseaux à très haut débit en fibre optique. Par exception au paragraphe précédent, lorsque l'utilisation d'un outil commun ne présente pas un caractère proportionné au regard du bénéfice attendu, les opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés mettent en oeuvre des solutions permettant de garantir une équivalence de traitement. Le recours à ces solutions est dûment justifié auprès de l'Autorité à sa demande. Ils réalisent un suivi de la performance de ces solutions sous forme de mesure d'indicateurs pertinents. Ces indicateurs sont transmis mensuellement à l'Autorité.

Commentaires

Linkt considère que tous les moyens mis en oeuvre pour atteindre un jeu concurrentiel efficace des opérateurs alternatifs vis-à-vis des opérateurs verticalement intégrés sont positifs et doivent être valorisés.

3.2 Renforcement des garanties en matière de circulation, au sein des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés, des informations obtenues d'opérateurs tiers dans le cadre de la fourniture d'accès de gros.

Disposition envisagée : Les opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés justifient, auprès de l'Arcep et à sa demande, des processus qu'ils mettent en oeuvre pour s'assurer du respect de l'obligation prévue à l'article D. 99-6 du CPCE.

Commentaires

Linkt considère que tous les moyens mis en oeuvre pour atteindre un jeu concurrentiel efficace des opérateurs alternatifs vis-à-vis des opérateurs verticalement intégrés sont positifs et doivent être valorisés.

PARTIE 3 : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées en partie 3 pour garantir la non-discrimination opérationnelle et technique en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

PARTIE 4 – ADAPTATION DES MODALITES D'ACCES AUX LIGNES FTTH POUR LES LOCAUX NON RESIDENTIELS

4.1 Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure FttH

Disposition envisagée : L'opérateur établissant, ayant établi ou exploitant une ligne à très haut débit en fibre optique propose, dans un délai maximum de trois mois à compter de l'entrée en vigueur de la présente décision, une offre de qualité de service renforcée prévoyant, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service sur cette ligne dans un délai de 10 heures ouvrées et un mécanisme de pénalités associé à l'offre avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements observés.

Commentaires

Linkt est convaincu, et en a même fait l'un de ses arguments principaux, que la GTR n'est pas le seul indicateur pour parler de qualité de service. L'engagement de GTR est de plus en plus souvent perçu comme une compensation financière plutôt que comme un engagement réel de l'opérateur, alors que le sujet de la disponibilité du service est le réel besoin des entreprises.

Linkt considère que les offres basées sur support FTTH viennent compenser les offres ADSL et SDSL pour les clients pour lesquels le besoin en débit est supérieur au besoin de garanties. Sur ce constat une option de GTR 10h semble adaptée et nécessaire. La priorité devrait, selon nous, être mise sur les moyens de réellement respecter une telle GTR.

Question n° 3:

- a. Est-il nécessaire, selon vous, d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR pour ce premier niveau de qualité de service renforcée ? Si oui, quels sont les cas d'exemptions pertinents ?
- b. Est-il légitime, selon vous, que les opérateurs d'infrastructure imposent aux opérateurs commerciaux des pénalités ? Dans quels cas ?

Les modalités de définition de la GTR ont déjà été largement définies par Orange sur le réseau cuivre et dans les offres commerciales d'Orange Wholesale France. Linkt demande à ce que les mêmes définitions puissent être appliquées pour les réseaux FTTH avec ou sans adaptation.

Il semble essentiel pour Linkt qu'il n'y ait pas d'écart entre la définition de la GTR proposée par l'opérateur d'infrastructure et celle proposée par un opérateur commercial verticalement intégré. Il est apparu récemment sur des DSP Orange que la DSP ne proposait pas de GTR 4H sur le réseau passif mais que celle-ci était proposée par Orange Wholesale France sur la couverture de cette DSP. Même si ce problème a engendré une action d'Orange une fois identifié, il semble raisonnable de demander à ce qu'il ne puisse pas se reproduire.

De la même manière que pour le cuivre, il ne nous semble raisonnable que les opérateurs d'infrastructure puissent pénaliser les opérateurs commerciaux en cas d'ouverture de ticket d'incident à tort. Linkt demande que la définition de l'ouverture de ticket à tort sur des accès fibre. En revanche comme cela est indiqué par L'Arcep, il ne semble pas raisonnable que la pré-localisation de l'incident soit un élément à la charge de l'opérateur commercial.

4.2 Obligation de proposer une offre avec un second niveau de qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée

Question n° 4:

- a. Est-il nécessaire, selon vous, d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR pour ce second niveau de qualité de service renforcée ? Si oui, quels sont les cas d'exemptions pertinents ?
- b. Est-il légitime, selon vous, que les opérateurs d'infrastructure imposent aux opérateurs commerciaux des pénalités ? Dans quels cas ?

Les modalités de définition de la GTR ont déjà été largement définies par Orange sur le réseau cuivre et dans les offres commerciales d'Orange Wholesale France. Linkt demande à ce que les mêmes définitions puissent être appliquées pour les réseaux FTTH avec ou sans adaptation.

Il semble essentiel pour Linkt qu'il n'y ait pas d'écart entre la définition de la GTR proposée par l'opérateur d'infrastructure et celle proposée par un opérateur commercial verticalement intégré. Il est apparu récemment sur des DSP Orange que la DSP ne proposait pas de GTR 4H sur le réseau passif mais que celle-ci était proposée par Orange Wholesale France sur la couverture de cette DSP. Même si ce problème a engendré une action d'Orange une fois identifié, il semble raisonnable de demander à ce qu'il ne puisse pas se reproduire.

De la même manière que pour le cuivre, il ne nous semble raisonnable que les opérateurs d'infrastructure puissent pénaliser les opérateurs commerciaux en cas d'ouverture de ticket d'incident à tort. Linkt demande que la définition de l'ouverture de ticket à tort sur des accès fibre. En revanche comme cela est indiqué par L'Arcep, il ne semble pas raisonnable que la pré-localisation de l'incident soit un élément à la charge de l'opérateur commercial.

Disposition envisagée : L'opérateur établissant, ayant établi ou exploitant une ligne à très haut débit en fibre optique propose, dans un délai maximum de douze mois à compter de l'entrée en vigueur de la présente décision, une offre de qualité de service renforcée prévoyant la production et l'exploitation d'un accès point-à-point, au PM et au NRO, et, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service sur cette ligne dans un délai de 4 heures ouvrées et, en option, dans un délai de 4 heures non ouvrées. Il doit aussi associer à cette offre un mécanisme de pénalités avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements observés..

Commentaires

Linkt est convaincu, et en a même fait l'un de ses arguments principaux, que la GTR n'est pas le seul indicateur pour parler de qualité de service. L'engagement de GTR est de plus en plus souvent perçu comme une compensation financière plutôt que comme un engagement réel de l'opérateur, alors que le sujet de la disponibilité du service est le réel besoin des entreprises.

Concernant un accès proposé sur la base d'un réseau FTTH avec adaptation et pour lequel les adaptations permettent réellement de proposer un niveau de GTR capable d'être tenu, Linkt est favorable à la mise en place d'une telle option sur les différents éléments du réseau entre le NRO et l'abonné dans un délai de 12 mois.

Toutefois, la priorité devrait, selon nous, être mise sur les moyens de réellement respecter une telle GTR.

4.3 Précisions sur les offres d'accès avec qualité de service renforcée fournies sur un réseau FttH avec adaptation d'architecture

Question n° 5:

- a. Selon vous, certaines de ces adaptations semblent-elles impérativement nécessaires pour fournir le second niveau de qualité de service renforcée ?
- b. Au contraire, certaines semblent-elles poser problème ? Pourquoi ?

Linkt laisse aux opérateurs d'infrastructure la liberté de déterminer quelles adaptations sont nécessaires pour fournir ce second niveau de qualité de service renforcé. En revanche nous considérons que le mécanisme de prélocalisation de l'incident est contreproductif et ne permettra pas de bénéficier d'un GTR 4H réellement existante sur le marché de détail aux entreprises.

Question n° 6:

- a. Il est demandé aux opérateurs d'infrastructure de renseigner les modalités qu' ils envisagent pour proposer du cofinancement sur ces offres.
- b. Il est demandé aux opérateurs cofinanceurs sur l'infrastructure FttH de renseigner leur intérêt à pouvoir utiliser leur droit sur les offres avec adaptation de l'architecture de la boucle locale optique mutualisée.
- c. Il est demandé aux opérateurs tournés spécifiquement vers le marché entreprises leur appétence pour le cofinancement et les modalités qu'ils en attendent.
- d. Les cas de figure b. et c. permettent d'envisager deux modalités éventuellement différentes pour le cofinancement des offres avec adaptation de l'architecture de la boucle locale optique mutualisée. Est-ce qu'il vous semble pertinent que ces deux possibilités soient proposées aux opérateurs commerciaux ? Si non, quelles sont les difficultés que vous identifiez afin de les faire coexister ?

Le cofinancement est un modèle économique qui dans sa définition actuelle favorise les opérateurs verticalement intégrés et capable d'adresser à la fois le marché Grand Public et le marché Entreprise.

Il nous semble raisonnable en tant qu'opérateur spécialisé sur le marché entreprise de disposer d'un modèle de coût nous permettant de concurrencer efficacement les opérateurs cités ci-dessus. Ce modèle ne passe pas forcément par du cofinancement mais surtout par une adaptation du modèle de cout du lien NRO – PM. Un des points essentiels serait de pouvoir disposer d'un modèle de coût orienté à la ligne sur l'ensemble de la chaine NRO – PBO : NRO – PM et PM – PBO afin de bénéficier d'une modélisation des coûts linéaire avec le potentiel de business adressable par des opérateurs alternatifs spécialistes du marché entreprise. Par ailleurs nous jugeons pertinent de trouver un modèle qui permette selon les modalités de financement de chaque opérateur de pouvoir choisir soit un modèle orienté CAPEX ou un modèle de location.

Question n° 7:

- a. Selon vous, est-ce que la solution mise en oeuvre par Orange pourrait convenir pour répondre aux besoins de prévisibilité des opérateurs commerciaux pour le second niveau de qualité de service ?
- b. Existe-t-il, selon vous, une ou des autres solutions pour donner de la prévisibilité sur les programmes de reprise ?

Linkt considère que la solution mise en œuvre par Orange avec un double niveau de prévenance : une visibilité par trimestre sur 12 mois et un délai de prévenance confirmé 3 mois avant la commercialisation correspond à ses attentes.

Question n° 8:

- a. Quelles sont les spécificités des offres à qualité de service renforcée avec adaptation d'architecture qui justifieraient, selon vous, de considérer qu' une demande de raccordement final par l'opérateur commercial ne serait pas raisonnable, par exception au cas général établi dans la décision n° '2015-0776 ?
- b. A contrario, dans le cas où les demandes de raccordement final par l'opérateur commercial seraient considérées comme raisonnables quels processus opérationnels permettraient selon vous d'apporter des garanties fortes quant à un mode STOC préservant la robustesse du réseau renforcé ?
- c. Dans le cas où les demandes de raccordement final par l' opérateur commercial seraient considérées comme raisonnables, quelles adaptations de la décision de l' Arcep n° 2015-0776 vous semblent nécessaires pour permettre le raccordement en mode STOC pour les offres avec adaptation d' architecture répondant au second niveau de qualité de service renforcée ?

Linkt, au vu de l'état des déploiements existants sur le réseau FTTH, n'est pas favorable à la mise en place du mode STOC sur les accès avec qualité de service renforcée sur le réseau FTTH. L'objectif de ce type d'accès est de permettre un accès à des offres avec un engagement fort de qualité de service et la qualité des raccordements en mode STOC sur le FTTH ne semble pas apporter assez de garanties pour garantir cette qualité de service.

Question n° 9:

- a. Quels sont les obstacles techniques et informatiques que vous identifiez pour mettre en oeuvre les modalités de création/résiliation et de reprise de ligne ?
- b. Comment résoudre, le cas échéant, ces difficultés ?

Linkt n'est pas directement concerné par cette question

4.4 Autres offres à destination des entreprises

Question n° 10:

- a. Selon vous, quels seraient les obstacles à la mise en oeuvre d' une telle offre ?
- b. Quels sont les moyens nécessaires pour les résoudre ?

Linkt en tant qu'opérateur commercial ne peut pas se prononcer sur les impacts d'architecture de l'opérateur d'infrastructure pour la mise en place de ce type de solution. En revanche nous confirmons que ce type de demande existe de la part des clients finaux

- Dans le cas de locaux multi entreprises
- Dans le cas de client avec plusieurs entités juridiques
- Dans le cas de client ayant besoin d'accès pour des plateformes de test qui doivent être cloisonnées de leur environnement informatique de production
- Etc.

Question n° 11:

- Selon vous, est-il nécessaire de rendre possible la double adduction sur les réseaux FttH ?
- Dans ce cas, suffit-il que l'OI permette à l'OC de le faire en mode STOC ou bien faut-il aussi qu'il propose une solution en mode OI ?
- Quel serait le premier point de défaillance unique le plus adapté pour réaliser une double adduction ?
- Selon vous, est-il pertinent de rallier un lien PM-PBO d'une autre ZAPM pour réaliser la double adduction ? Quels sont les obstacles que vous identifiez ?
- Envisagez-vous d'autres solutions pour réaliser la double adduction sur les réseaux FttH mutualisés ?

Linkt ne considère pas la double adduction par des réseaux FTTH comme une solution satisfaisante.

En effet, les architectures de réseau ne permettent pas de garantir dans la durée et au fur et à mesure des opérations de reconfiguration des réseaux une solution pérenne satisfaisante pour les clients finaux. De même, la complexité de mise à jour des processus informatique et de production associé nous semblent rendre cette obligation complexe à mettre en œuvre

Linkt estime que la solution permettant de proposer une solution satisfaisante sur ce type de demande passe par le déploiement de liens dédiés de type FTTO, plus souples et avec moins de fragilité que les liens du réseau FTTH car ils évitent le PM. Or en cas de double adduction, les engagements demandés par les clients finaux aux opérateurs commerciaux ne peut passer que par de liens de haute qualité avec le moins de point de fragilité possible.

4.5 Offre de raccordement distant en location

Question n° 12: Selon vous, est-il pertinent de prévoir que les offres à qualité de service renforcée d'un opérateur d'infrastructure permettent à un opérateur commercial de raccorder des stations de base mobile ?

Linkt n'est pas convaincu que ce type d'accès offre une qualité de service correspondant aux besoins de collecte d'un réseau mobile.

PARTIE 4 : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées par l' Autorité en partie 4 pour adapter les modalités d'accès aux lignes FttH pour les locaux non résidentiels en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

Linkt n'a pas d'autres commentaires que ceux évoqués en réponses aux questions précédentes. En synthèse, voici les principaux points évoqués

1./ Les options de GTR sur accès FTTH doivent coller avec les usages et besoin des entreprises pour permettre une migration du cuivre vers la fibre et favoriser l'usage de la fibre en privilégiant le travail sur la disponibilité du service. Soit

- Une GTR optionnelle de 10 heures ouvrées sur les accès FTTH pour remplacer les accès A et VDSL

- Une GTR de 4H (en 24/7 en option) sur les accès FTTH avec architecture adaptée pour remplacer les accès SDSL

Linkt demande en complément que les définitions de la GTR, les niveaux et seuil de déclenchement des pénalités ainsi que le niveau tarifaire soient cohérents du tarif de l'accès comme c'était le cas sur le cuivre.. Aujourd'hui les niveaux tarifaires proposés pour la GTR par Orange sont sans commune mesure avec ce qui existe sur le cuivre et supérieurs au tarif de l'accès lui-même. Cette situation est contreproductive car le montant des pénalités engendrées en cas de coupure risque d'être inférieur au cout de la GTR.

Linkt demande à ce que l'ARCEP mette un accent important sur le suivi du respect des engagements pris par les opérateurs d'infrastructure.

2./ Les moyens de détection et de signalisation d'un incident doivent être le plus simple possible pour permettre une réelle application de ces engagements

3./ Linkt demande à ce que soit prises en compte les spécificités des opérateurs spécialistes du marché B2B dans l'accès financier aux infrastructures FTTH pour garantir à terme un niveau concurrentiel suffisant face aux opérateurs intégrés. Dans ce cadre, le mode de financement du lien NRO PM pour le B2B et les stratégies de co-investissement B2B doivent pouvoir être étudiées.

4./ Linkt n'est pas favorable au mode STOC sur les accès FTTH avec qualité de service renforcée

5./ Linkt considère comme important la capacité de proposer plusieurs accès FTTH pour un même local. Ce cas de figure est fréquent au sein des entreprises. En revanche, Linkt ne pousse pas pour la mise en place d'offre de sécurisation pour les accès FTTH. Cette option n'existe pas pour les accès cuivre et l'architecture à mettre en place semble trop complexe et peu tenable dans le temps pour que cette possibilité ait une vraie valeur ajoutée.

PARTIE 5 – QUALITE DE SERVICE SUR LES RESEAUX FTTH

5.2 Obligation de respect de seuils chiffrés

Question 13 : Une évaluation du respect des seuils de qualité de service à une maille géographique plus fine vous semble-t-elle pertinente ? Si oui, quelle maille géographique vous apparaît appropriée ?

Linkt est en accord avec la proposition de l'ARCEP d'avoir un suivi d'indicateur au niveau de chaque zone et de chaque opérateur d'infrastructure.

Au vu de la situation du déploiement actuel, Linkt pourrait proposer en complément d'avoir un suivi d'indicateurs différenciés

entre poches de haute densité et poches de basse densité pour vérifier qu'il n'y a pas d'écart majeur de qualité de service entre ces deux types de zones au sein de la zone très dense.

- entre ZMD AMII et en ZMD RIP pour les opérateurs qui travaillent sur ces 2 types de zones afin de séparer le suivi entre ces deux types de zone.
- Par département pour mesurer l'efficacité opérationnelle de chaque unité d'intervention et vérifier qu'il n'y a pas de département avec une faible qualité de service mais qui serait noyé dans des indicateurs nationaux

Question 14 : Quelle est votre appréciation d'un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs ?

Linkt ne voit pas de contre-indication à un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs.

Question 15 :

a. Selon vous, est-il pertinent d'instaurer un mécanisme d'entrée en vigueur progressive pour les offres avec qualité de service renforcée, à l'image du dispositif prévu pour les indicateurs communs à l'ensemble des offres ?

b. Selon vous, les seuils planchers pour la production et le service après-vente des accès avec qualité de service renforcée sont-ils assez élevés pour garantir la qualité de service de ces accès ?

Linkt souhaite que la qualité de service sur les offres avec qualité de service renforcée fasse l'objet d'un suivi particulier pour mesurer que les architectures mises en place permettent effectivement de satisfaire le niveau de service attendu

Nous demandons à ce que la publication de ces indicateurs soit effectuée dès l'éligibilité à ces offres. En revanche il paraît raisonnable de lier les mécanismes de pénalités associés à un échantillon assez représentatif pour permettre d'éviter les biais statistiques.

Linkt considère que les indicateurs définis en Annexe 1 sont le plus pertinents pour mesurer la qualité de service. Nous partons du principe qu'il vaut mieux suivre un nombre limité d'indicateurs mais s'assurer qu'ils sont tenus plutôt que d'ajouter de nouveaux indicateurs qui rendront plus complexe la mise en place de plan d'actions associés.

5.4 Exploitation

Question 16 :

- a) Estimez-vous nécessaire de prévoir de nouvelles obligations visant à remédier aux difficultés d'exploitation sur les réseaux FttH ?
- b) Selon vous, quelles formes pourraient prendre, le cas échéant, ces nouvelles obligations ?

Linkt n'est pas directement concerné par les processus inhérents au mode STOC et n'a donc pas de recommandation particulière sur les processus à mettre en place pour garantir la qualité de service inhérente à ce type de raccordement. En revanche nous tenons à valoriser toute évolution qui vise à améliorer la qualité des raccordements pour nos clients et plus encore l'exploitabilité dans le temps des solutions déployées.

5.5 Mise en oeuvre des protocoles Interop'fibre

Question 17 :

- a) Estimez-vous nécessaire d'envisager des obligations relatives aux processus de mutualisation des réseaux FttH ?
- b) Selon vous, quelles formes pourraient prendre, le cas échéant, ces nouvelles obligations ?

Linkt n'est pas directement concerné par cette question

PARTIE 5 : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions envisagées par l'Autorité en partie 5 pour assurer la qualité de service sur les réseaux FttH en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

Linkt considère que les pénalités ne sont pas un moyen suffisant dissuasif pour s'assurer une qualité de service au niveau des engagements pris par les opérateurs d'infrastructure. Nous demandons à l'ARCEP un contrôle efficace de la qualité de service avec la définition de plan d'amélioration et des mesures incitatives complémentaires en cas de dérive sur la qualité de service.

ANALYSE DU MARCHÉ 3.B DE FOURNITURE EN GROS D'ACCES CENTRAL EN POSITION DETERMINEE A DESTINATION DU MARCHÉ DE MASSE / PROJET DE DECISION

PARTIE 2 – DEFINITION DU MARCHÉ PERTINENT : LA FOURNITURE EN GROS D' ACCES CENTRAL EN POSITION DETERMINE

Question B1 : Avez-vous des observations portant sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d' accès central en position déterminée ?

Linkt adhère avec les analyses de l'ARCEP.

Linkt tient toutefois à rappeler que pour nombre de ses clients multisites, les typologies d'accès utilisées dans un même projet peuvent correspondre à la fois à des accès de haute qualité pour les sites les plus critiques et/ou les accès principaux et à des accès dits généralistes, mais utilisés dans le cadre de réseau d'entreprise pour les petits sites non critiques ou des accès secondaires visant à sécuriser le service vendu au client ou encore dans une stratégie de délestage du trafic non assumé sur un accès à moindre coût. Une cohérence doit donc exister et être prise en compte dans les différentes analyses de marché pour que la concurrence soit effective sur le marché entreprise.

Concernant les typologies d'accès, Linkt adhère à la définition de l'Arcep concernant la substituabilité des différentes offres techniques et des types d'interfaces utilisées pour répondre à un même besoin client. Le besoin des entreprises est très majoritairement axé sur le service proposé plutôt que sur la technologie employée.

PARTIE 3 – DESIGNATION D'UN OPERATEUR EXERÇANT UNE INFLUENCE SIGNIFICATIVE

Question B2 : Avez-vous des observations sur la désignation d' un opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d' accès central en position

Linkt adhère avec les analyses de l'ARCEP qui considèrent que Orange a une influence significative sur le marché. Toutefois cette analyse est plus ou moins forte selon les technologies

Ainsi sur le réseau cuivre, malgré une concurrence existante d'opérateurs dégroupés sur le marché de gros, la maîtrise historique d'Orange sur la boucle locale du dernier kilomètre rend l'ensemble du marché totalement dépendant des choix et des agissements d'Orange quant à l'entretien et au dimensionnement du réseau cuivre avec les impacts que l'on connaît sur la qualité des services et les processus de production et/ou d'exploitation des services

Cas spécifique des offres sur réseau FTTH

Sur le marché des offres FTTH, Linkt note la présence prédominante d'Orange en tant qu'opérateur de boucle locale, que ce soit en Zone Très Dense comme en Zone AMII et même en Zone RIP.

Sur ce segment en devenir, Linkt souhaite que l'ARCEP puisse garantir que le marché pourra se jouer dans une concurrence saine et efficace.

Cas d'Orange en tant qu'opérateur historique

Linkt tient également à noter que dans l'esprit de nombreuses entreprises, Orange reste la solution prédominante, la moins risquée et avec la meilleure qualité de service et cela alors même que les indicateurs de qualité de service présentés par Orange à l'Arcep ont été en dessous des standards. Compte tenu de la faible viscosité du marché entreprise, principalement liée à la crainte des entreprises quant à la migration de leurs services télécoms, Orange reste souvent le choix par défaut pour beaucoup de clients.

PARTIE 4 – OBLIGATIONS IMPOSEES A L'OPERATEUR EXERÇANT UNE INFLUENCE SIGNIFICATIVE

4.2 Segmentation géographique des obligations imposées

Question B3 : Au précédent cycle, les obligations de transparence et tarifaires faisaient l'objet d'une adaptation, dans le sens d'un allègement, dans la zone concurrentielle. Estimez-vous que la situation concurrentielle permet ou justifie, pour le cycle à venir, des allègements complémentaires dans la zone concurrentielle ?

Linkt considère le marché du DSL comme relativement concurrentiel avec les mesures imposées précédemment par l'ARCEP. Nous ne sommes pas favorables en revanche à des allègements complémentaires qui viendrait renforcer la position d'Orange pour capter de nouveaux marchés en vue de la préparation de la migration du parc vers la fibre.

4.3 Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d' accès

Accompagnement de la fermeture du réseau de cuivre

Question B4 : Quelle appréciation avez-vous des délais de préavis applicables dans les ZTD et en ZMD afin de permettre aux opérateurs commerciaux de venir raccorder le réseau de fibre optique dans les zones concernées par un projet de fermeture ?

Linkt estime que les délais proposés lorsque tous les opérateurs commerciaux sont présents au point de mutualisation (ndlr 18 mois en ZMD et 36 mois en ZTD) sont raisonnables.

Nous portons toutefois un point d'attention sur le délai d'1 mois proposé lorsque tous les opérateurs commerciaux sont déjà présents. En effet des entreprises peuvent se cacher derrière ces prises et un délai d'1 mois est en dessous de toute capacité de négociation commerciale avec nos clients. Un délai de 3 mois minimum semble plus raisonnable.

Question B5 : Quelle appréciation avez-vous des délais de préavis applicables pour la fermeture commerciale des accès spécifiques entreprises ? Notamment : est-il envisageable d' appliquer un délai de prévenance identique à celui appliqué pour les accès généralistes, et donc réduit à 18 mois au sein de la ZMD ?

Linkt estime que les délais proposés lorsque tous les opérateurs commerciaux sont présents au point de mutualisation (ndlr 18 mois en ZMD et 36 mois en ZTD) sont raisonnables.

De même, le délai de 6 mois proposé lorsque tous les opérateurs commerciaux sont déjà présents semble également raisonnable.

Nous tenons à ce que la présence de plusieurs opérateurs wholesale entreprise soit prise en compte dans la définition de ces délais pour garantir une concurrence efficace.

Question B6 : L' Autorité considère que, pour la période de la présente analyse de marché, il ne serait pas envisageable que certains locaux puissent ne pas être raccordables au réseau fibre à l' issue du délai de prévenance, au moment de procéder à la fermeture commerciale. Quelle est votre appréciation de cette condition ?

Question B7 : Concernant les locaux raccordables à la demande, un délai pouvant aller jusqu'à six mois est laissé à l'opérateur d'infrastructure pour les rendre raccordables par l'opérateur. Or, ce délai apparaît long du point de vue de l'utilisateur s'il n'a plus accès à une offre cuivre par ailleurs. Par conséquent, serait-il envisageable, moyennant un engagement de l'opérateur d'infrastructure à raccourcir ce délai, et la présence effective d'au moins une offre de détail pour les locaux raccordables sur demande, de considérer, en cohérence avec le critère d'un réseau de fibre intégralement déployé, qu'à l'échéance du délai de prévenance de fermeture, une proportion limitée des locaux sur la zone soit raccordable à la demande ? Le cas échéant, quel délai maximal pour rendre ces locaux raccordables serait acceptable ? Avec un tel délai, quelle serait la proportion tolérable de locaux raccordables à la demande à l'échéance du délai de prévenance de fermeture ?

Nous sommes favorables à cette condition. La prévisibilité doit être la norme et il ne semble pas raisonnable de laisser de côté des locaux lors de la fermeture du réseau cuivre.

Concernant les locaux raccordables à la demande, en cas de fermeture des accès cuivre sur la zone, le délai de raccordement ne doit pas excéder 3 mois et cette situation doit rester une exception.

Question B8 : Dans les zones rurales, estimez-vous qu' une condition supplémentaire soit nécessaire concernant la disponibilité d' une offre d' accès à des liens de collecte ? Des évolutions de l' offre de fibre noire « LFO » vous apparaissent-elles nécessaires à cet égard ?

Linkt n'est pas directement concerné par cette question mais a un avis favorable à cette disposition.

Question B9 : Quelle appréciation avez-vous de la présence suffisante d'opérateurs commerciaux au PM pour enclencher une fermeture commerciale rapide à la maille de ce PM ? En particulier, est-il nécessaire que soient présents tous les opérateurs commerciaux d' envergure nationale qui investissent pour être présents sur le réseau FttH au moyen des offres d' accès passives ?

Linkt n'a pas d'avis sur cette question.

Question B10 : Quelle appréciation avez-vous des offres de gros nécessaires sur le réseau de fibre pour une fermeture commerciale des accès spécifiques entreprises ?

Sur le marché entreprise, il nous semble essentiel que plusieurs opérateurs Wholesale entreprises dont au moins 1 opérateur dédié au wholesale entreprise soit en capacité de commercialiser des offres sur la zone pour que le délai commence à courir pour les accès à destination du marché entreprise, afin de favoriser une saine concurrence sur ce marché.

Linkt estime que les clients sont prêts à supporter un surcout pour bénéficier d'accès fibre et sont prêt à faire un arbitrage entre débit et GTR pour certains d'entre eux dans le cadre de cette migration, mais il nous semble tout de même essentiel que les offres de gros proposées permettent une migration des accès DSL dans des conditions similaires et raisonnables à celles existante sur le réseau cuivre, notamment au niveau tarifaire. Le principal écueil concerne le tarif de la GTR sur ce type d'accès.

Question B11 : Quelle appréciation avez-vous du délai de prévenance nécessaire pour l'adaptation, voir la fin de fourniture, de certains processus de rétablissement de dérangements ?

Linkt est favorable à la mise en place d'un délai de 6 mois comme proposé.

Question B12 : Quelle appréciation avez-vous du délai de prévenance nécessaire pour la fermeture technique d'un NRA, d'un sous-répartiteur ou d'un ensemble de lignes ?

Linkt est favorable à la mise en place d'un délai de 12 mois comme proposé.

Question B13 : Avez-vous des observations liées à l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée, et aux dispositions prévues dans les parties abordant les précisions de cette obligation ?

Au-delà des éléments précédemment évoqués, Linkt estime raisonnable et nécessaire qu'Orange fasse droit aux demande raisonnables d'accès de la part des opérateurs entreprises visant à ce que la migration des accès cuivre vers la fibre se fasse dans les meilleures conditions pour les entreprises. Ces demandes raisonnables peuvent avoir à être étudiées pour les opérateurs entreprise avec des critères plus souple que les demande portant sur le marché de masse car les volumes traités et les conditions rencontrées sont différents.

4.4 Obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires

4.4.2 Reproductibilité technique des offres de détail d'Orange

Reproductibilité technique et reprise opérationnelle des offres couplées

Question B14 : Avez-vous des observations liées à l' obligation de fournir l' accès dans des conditions non-discriminantes imposée à l' opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d' accès central en position déterminée, ou des observations liées aux précisions portant sur la notion d' équivalence d' accès et sur la reproductibilité technique des offres de détail de cet opérateur ?

[.]

4.5 Obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès

Question B15 : Avez-vous des observations liées à l' obligation de transparence et de publication d' informations concernant l' accès imposée à l' opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d' accès central en position déterminée ?

Linkt est favorable aux éléments présentés. La transparence des informations est un élément essentiel quant à notre capacité à vendre, produire et exploité le service chez nos clients avec le même niveau d'information que ce que Orange peut lui-même proposer à ses propres clients

4.6 Qualité de service

4.6.2 Obligation de respect de seuils chiffrés

Question B16 : Quelle est votre appréciation du principe de réajustement du seuil des indicateurs de qualité de service selon l'évolution de la localisation du parc d'abonnés sur cuivre dans les différentes zones du territoire?

Question B17 : Quelle est votre appréciation d' un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs ?

Question B18 : Avez-vous des observations liées aux obligations relatives à la qualité de service et imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée, à savoir notamment les obligations portant sur l'engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients de ce dernier, le respect de seuils chiffrés, et la publication d'indicateurs de qualité de service ?

De manière générale, Linkt considère que les niveaux de pénalités imposés à Orange, même s'ils doivent être incitatifs à respecter les niveaux de service attendus ne sont dans tous les cas sans aucune mesure avec les niveaux de pénalités que Linkt doit prendre vis-à-vis de ces clients en contrepartie et encore moins avec le risque financier ou opérationnel encouru par les clients finaux en cas de coupure du service ou de retard de livraison.

Linkt souhaite que les engagements demandés soient crédibles et respectés plutôt que de se voir répercuter des pénalités importantes. Toutefois, Linkt est en accord avec les seuils préconisés dans la présente recommandation.

Concernant le suivi des indicateurs de qualité de service sur le réseau cuivre, Linkt réitère la demande que nous avons faite lors de la réponse aux questions du Bilan et perspective de Septembre 2019 :

- Linkt considère que le niveau de qualité de service doit être homogène sur l'ensemble du territoire pour ne pas créer de distorsion de concurrence significative entre les territoires, d'autant que cette concurrence existe déjà entre les territoires où la fibre est déjà disponible et ceux où elle ne l'est pas.
- Autant il nous semble pertinent de disposer d'indicateurs de suivi sur une maille infranationale, autant dans notre vision les seuils de mesure doivent rester les mêmes au niveau national.
- Afin de pouvoir identifier les points les plus problématiques sur le réseau et de mener des plans d'actions correctifs, Linkt juge pertinent la publication d'indicateurs restitués sur une maille géographique infranationale. Linkt considère que le suivi de ces indicateurs à une maille infranationale a pour objectif d'identifier les zones à problèmes pour y mener des plans d'action. Linkt propose donc à ce que cette maille corresponde à la zone d'emprise d'un NRA afin d'identifier directement NRA par NRA les problématiques qui pourraient se poser. Par ailleurs, ce type d'indicateur s'il devait être mis en place doit également passer par la mise à disposition d'un outil permettant de fournir une vision sur les adresses situées dans la zone arrière d'un NRA