

Arcep – Consultation publique du 6 février au 17 mars 2020 sur l'analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

Synthèse

Les années couvertes par le présent cycle de régulation seront déterminantes à long terme sur l'effectivité ou non de l'ouverture à la concurrence des marchés de gros et de détail pour les besoins des professionnels et entreprises, avec les déploiements massifs du FttH et la transition du cuivre vers la fibre qui va s'accélérer.

Les dernières années n'ont pas apporté tous les changements espérés, notamment du fait de retards considérables d'Orange et de SFR, principaux constructeurs de réseaux FttH, dans la mise en place d'offres avec qualité de service renforcée fonctionnant véritablement et partout. Le quasi-duopole n'a évolué qu'à la marge, avec des transferts de parts de marché entre les deux opérateurs dominants, sans laisser davantage de place aux autres acteurs. A contrario, des RIP ont montré qu'il était possible de trouver des solutions adaptées pour dynamiser la concurrence. Orange reste en position dominante, dans un domaine où il a été sévèrement sanctionné pour ses pratiques dans le passé, et les freins mis à l'accès pour les opérateurs pur entreprises confèrent à son challenger une rente. Les avantages économiques qui en résultent ne peuvent que pousser ces deux acteurs à maintenir cette situation par tous moyens. Pour Kosc, toute tentative de préemption du marché de gros doit en particulier être écartée, en ménageant la place adéquate à la diversité des acteurs sur les offres activées.

A travers les différentes analyses de marché et le projet de décision symétrique, l'Arcep a, beaucoup plus que lors du précédent cycle, pris en compte les spécificités du marché entreprises sur différents aspects concernant la BLOM. Kosc constate de réelles avancées sur plusieurs sujets, notamment pour résoudre les entraves mises à la pleine utilisation de cette BLOM. Néanmoins subsistent deux points majeurs à traiter :

- une tarification permettant une concurrence effective par des opérateurs « pur entreprises » sur la BLOM pour la fourniture d'offres FttH à destination des professionnels, vis-à-vis des opérateurs agissant également sur le marché grand public (opérateurs mixtes) ;
- une articulation à trouver entre la BLOD et les offres avec qualité de service renforcée de niveau 2 sur la BLOM, dans une phase de transition.

Sur le premier point, ainsi que le constate l'Arcep « *pour les opérateurs pur entreprises qui disposent généralement d'économies d'échelle plus réduites comparées aux opérateurs mixtes ou grand public, le lien NRO-PM constitue une barrière à l'entrée importante* ».

Compte-tenu des écarts de coûts d'approvisionnement à la BLOM passive entre opérateurs mixtes et opérateurs pur entreprises, il est impossible de répercuter les écarts de coûts sous-jacents pour ces opérateurs « pur entreprises », qui n'ont pas ce handicap sur le cuivre. Sans correctifs, la situation concurrentielle va donc se dégrader lors de la transition du cuivre vers la fibre, à l'encontre des objectifs poursuivis. Ces opérateurs « pur entreprises » intervenant généralement en proximité de leurs clients et proposant des compléments de services numériques, il s'ensuivra également une dégradation des conditions de la transition numérique des entreprises françaises. La régulation doit être résolument « pro-innovation », ce qui passe incontestablement par un tissu diversifié d'offres de services, comprenant la connectivité associée. Supposer qu'il suffirait à ces opérateurs dynamiques et innovants d'acheter plus cher l'accès à la BLOM mais de « se refaire » sur les composantes innovantes serait, en plus d'être inéquitable, une vision bien trop « court-termiste » du besoin de développement de concurrence et contribuerait à favoriser la rente d'un groupe restreint d'opérateurs établis. Cela serait contradictoire avec le souhait d'accélérer la numérisation des entreprises.

Si Bouygues Telecom et Free ont fait des annonces sur leur développement vers les entreprises, de fait l'animation du marché qu'il convient de stimuler provient essentiellement des opérateurs « pur entreprises » comme les plateformes d'agréations de services numériques B2B Open IP, Sewan, UNYC, AlphaLink, les opérateurs spécialisés, les très nombreux acteurs bénéficiant d'implantations locales et ceux spécialisés dans les marchés internationaux. Il importe donc que les conditions d'accès aux offres avec qualité de service renforcée leur permettent de poursuivre et amplifier leur action. Pour ce faire, la barrière du NRO-PM doit être retirée pour que la concurrence sur les offres de gros activées à destination de ce marché s'accélère.

Sur le deuxième point, les deux opérateurs principaux de BLOM qui ont l'obligation de mettre en place des offres de qualité de service renforcée sont par ailleurs conjointement en situation largement dominante sur le marché de détail, et également en situation de duopole sur un grand nombre de métropoles et grandes agglomérations sur le marché de gros activé sur BLOD (avec de surcroît en perspective un renforcement via le rachat de Covage par Altice/SFR). Ces zones concentrent un grand nombre d'entreprises majeures et de sièges sociaux. Au-delà du marché local qui peut être affecté par des mécanismes de distorsion de la concurrence, ce sont tous les appels d'offres mixant des besoins dans ces zones et sur le reste du territoire qui sont potentiellement impactés, et donc le marché national. Or SFR et Orange disposent de tous les leviers, aussi bien sur les tarifs que sur la qualité de service effective, pour servir au mieux leurs intérêts d'opérateurs verticalement intégrés, à la fois sur la BLOD, dont la dérégulation et la concentration s'accroissent, et sur la BLOM avec qualité de service encore balbutiante. Ces deux opérateurs ont d'ailleurs brillamment bloqué l'ouverture des offres passives de fibre dédiée livrées au NRO avec GTR 4h au cours des trois dernières années ce qui leur a permis de renforcer leur position sur la BLOD. Il convient donc que le déblocage soit total dans les semaines qui suivront l'adoption de la décision. Et que les dispositions soient prises dès à présent pour s'assurer que la BLOD ne sera pas favorisée au détriment de la BLOM, cette dernière permettant un accès passif, seul garant d'une concurrence durable et pérenne.

Ces deux points sont développés dans les réponses aux analyses de marché ad hoc.

Bien évidemment de très nombreuses mesures doivent concourir à l'accélération des déploiements, à la qualité des services pour les professionnels, et à l'animation concurrentielle. Kosc répond donc plus précisément à chaque analyse de marché ou aux évolutions de la régulation symétrique dans les parties qui suivent.

Les questions détaillées de la consultation publique

Question A.1 : Avez-vous des observations sur la définition du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ?

A l'horizon du présent cycle d'analyse de marché, Kosc soutient la définition du marché élaborée par l'Arcep.

Question A.2 : 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 local en position déterminée ?

A l'horizon du présent cycle d'analyse de marché, Kosc soutient la désignation d'Orange comme opérateur exerçant une influence significative sur ce marché, et partage le constat de la persistance des difficultés sur le marché entreprises, qui conduit à la nécessité d'une régulation asymétrique y compris sur la BLOM.

Question A.3 : 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 ?

En sus de conditions d'exhaustivité de couverture, l'Arcep envisage de fixer des délais de prévenance pour la fermeture commerciale :

- de 1 mois pour les offres généralistes et 6 mois pour les offres entreprises, si les opérateurs commerciaux sont présents au PM ;
- dans le cas contraire, de 18 mois en ZMD et 36 mois en ZTD pour les offres généralistes, et de 36 mois quelle que soit la zone pour les offres spécifiques entreprises.

Kosc n'a pas d'observation particulière sur les délais de préavis de fermeture commerciale du cuivre concernant la clientèle résidentielle. En ce qui concerne la clientèle non-résidentielle, caractérisée par des usages généralistes et spécifiques entreprises, le besoin de prévisibilité est essentiel. En effet, les marchés de gros et de détail entreprises sont moins fluides que les marchés résidentiels¹. Comme Kosc l'avait déjà rappelé dans ses précédentes contributions, il est également fondamental que la couverture des zones faisant l'objet d'une fermeture soit complète (en FttH et en FttE), en particulier en ce qui concerne les entreprises qui sont trop souvent dépriorisées ou oubliées des déploiements actuels de la BLOM.

Question A.4 : 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 ?

Par précaution, Kosc approuve un délai spécifique de 36 mois concernant le préavis de fermeture commerciale des accès spécifiques entreprises sur le réseau fibre. Comme Kosc l'avait déjà rappelé dans ses précédentes contributions, il est fondamental que la couverture des zones faisant l'objet d'une fermeture soit complète (en FttH et en FttE), en particulier en ce qui concerne les entreprises qui sont trop souvent dépriorisées ou oubliées des déploiements actuels de la BLOM.

Question A.5 : 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

¹ Voir la réponse apportée par Kosc à la question A.2-15 de la consultation publique de l'Arcep sur le document de bilan et perspectives

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 ?

Kosc approuve cette condition, qui n'est pas disproportionnée dans la mesure où la fermeture commerciale n'est qu'une étape nécessaire vers la fermeture technique : toutes les entreprises éligibles actuellement au cuivre doivent a minima être raccordables en fibre avant de pouvoir envisager la fermeture commerciale.

Question A.6 : Concernant les locaux raccordables à la demande, un délai pouvant aller jusqu'à six mois est laissé à l'opérateur d'immeuble 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'immeuble 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 ?

Pour Kosc il est difficile de se prononcer sur ce point, tant le mécanisme du « raccordable à la demande » est globalement défaillant aujourd'hui, comme le montrent les niveaux de commercialisation de ces locaux et logements. En outre, il est essentiel de s'assurer que le taux d'entreprises parmi les « raccordables à la demande » n'est pas disproportionné.

Question A.7 : 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 ?

Kosc est d'avis que là où il n'existe aucune autre option de collecte que LFO, l'Arcep devrait passer d'une « *une tarification non-excessive, c'est-à-dire ne faisant pas obstacle à l'extension du dégroupage et au déploiement de boucles locales optiques* » à une tarification orientée vers les coûts tant la collecte d'Orange, dans ces cas, dispose d'un caractère de facilité essentielle.

Au-delà de ces zones où la seule option de collecte est LFO, Kosc note que le marché de la collecte passive est largement dominé par Orange et SFR. Compte tenu de l'importance de ce marché de la collecte, notamment pour l'ouverture à la concurrence des marchés de gros des accès activés généralistes et spécifiques entreprises, Kosc est d'avis que des obligations de non-discrimination (en particulier pour des besoins de qualité de service) devraient s'appliquer aux deux opérateurs.

Question A.8 : 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 est 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 ?

La condition d'une présence d'un nombre minimal d'opérateurs commerciaux « au moyen d'offres passives » est de nature à garantir localement le maintien de l'intensité concurrentielle sur les marchés généralistes mais il n'est pas adapté aux marchés entreprises. En cohérence avec la stratégie retenue par l'Arcep d'ouvrir à la concurrence des marchés entreprises par le biais d'une dynamisation des marchés de gros activés, la condition de maintien de la concurrence devrait être l'existence d'une offre d'accès passif à la boucle locale optique mutualisée (ou d'une offre activée livrée au NRO ayant les propriétés d'un dégroupage virtuel,

lorsque les capacités disponibles au niveau du lien NRO-PM sont insuffisantes) adaptée aux opérateurs « pur entreprises ». Ce point est décrit plus en détail en réponse à la question A.12.

Question A.9 : Quelle appréciation avez-vous des offres de gros nécessaires sur le réseau de fibre pour une fermeture commerciale des accès spécifiques entreprises ?

L'Arcep envisage la nécessité de la disponibilité locale :

- des offres de gros d'accès passif de haute qualité sur fibre présentant des conditions tarifaires et techniques comparables aux offres SDSL ;
- d'au moins une offre de gros activée avec GTR 4h sur réseau FttH, avec adaptation éventuelle de l'infrastructure, correspondant à l'offre passive.

Ces conditions sont nécessaires mais devraient être accompagnées d'une précision : les offres de gros d'accès passif devraient permettre de s'assurer de la répliquabilité en tous points des offres de gros d'accès activé aval.

Ces conditions devraient être par ailleurs être couplées avec l'existence d'une offre adaptée aux opérateurs « pur entreprises » d'accès passif à la boucle locale optique mutualisée (ou d'une offre activée livrée au NRO ayant les propriétés d'un dégroupage virtuel, lorsque les capacités disponibles au niveau du lien NRO-PM sont insuffisantes) et qui garantisse une équité d'accès vis-à-vis des opérateurs mixtes, ce qui n'est pas le cas à date

Question A.10 : Quelle appréciation avez-vous du délai de prévenance nécessaire pour l'adaptation, voir la fin de fourniture, de certains processus de rétablissement de dérangements ?

Kosc approuve le délai de 6 mois proposé par l'Arcep.

Question A.11 : 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 ?

Le besoin de prévisibilité est essentiel en ce qui concerne la boucle locale de cuivre, car cette infrastructure détient encore un poids considérable dans le secteur des communications électroniques. Ce besoin est encore plus prégnant pour les opérateurs des marchés entreprises, car ces marchés, moins fluides que les marchés résidentiels, ont besoin de plus de temps pour évoluer. Ainsi, un opérateur a besoin d'un délai de 18 mois pour adapter son catalogue d'offres et ses processus internes aux évolutions des offres de gros qu'il utilise. Au niveau des marchés de détail, l'inertie peut être plus importante, car les périodes d'engagement contractuel des clients finals, généralement de l'ordre de 3 ans, atteignent parfois 5 ans.

Le préavis de 36 mois proposé par l'Arcep pour la fermeture technique du réseau cuivre peut donc se révéler insuffisant au regard des contraintes du marché entreprises.

Question A.12 : Selon vous, au regard des modalités d'accès existantes sur les différents réseaux FttH et du niveau de concurrence sur le marché de gros activé FttH à destination des entreprises, est-il nécessaire de faire évoluer les modalités existantes d'accès adapté ?

L'évolution très positive de la disponibilité géographique d'offres d'accès activé au cours du dernier cycle ne doit pas masquer les inégalités concurrentielles et les fragilités de la situation actuelle.

En premier lieu, la discrimination tarifaire entre les opérateurs pur entreprises et les opérateurs mixtes est patente, ainsi que le constate l'Arcep : *« pour les opérateurs pur entreprises qui disposent généralement d'économies d'échelle plus réduites comparées aux opérateurs mixtes ou grand public, le lien NRO-PM constitue une barrière à l'entrée »*

importante ». Cette barrière existe en poches de haute densité en ZTD, comme en ZMD et en poches de basse densité en ZTD, avec des modalités différentes bien entendu. Du fait des plus faibles économies d'échelle d'un opérateur pur entreprises par rapport aux opérateurs résidentiels, le coût de revient du lien NRO-PM par abonné est prohibitif et ne permet pas aux opérateurs entreprises de proposer des offres professionnelles à un niveau tarifaire équivalent à celui des offres proposées par les opérateurs mixtes. Cette barrière à l'entrée n'existe pas sur le cuivre. Les opérateurs de détail pur entreprises sont néanmoins capables de commercialiser quelques lignes FttH aux professionnels et entreprises du fait des autres services qu'ils fournissent à leurs clients mais la concurrence est faussée du fait de l'écart de tarif créé par la barrière à l'entrée du NRO-PM.

Cette barrière à l'entrée avait déjà été identifiée lors du précédent cycle d'analyse de marché et a été légèrement abaissée permettant aux opérateurs pur entreprises de commencer à vendre des lignes FttH aux professionnels et entreprises alors que cela leur était empêché auparavant. Néanmoins, les tarifs d'accès à la BLOM d'Orange, qu'il s'agisse d'un accès passif ou d'un accès activé livré au NRO, proposés par Orange aux opérateurs « pur entreprises » restent inéquitable, puisque, sur la seule partie de la boucle locale, les opérateurs de connectivité pur entreprises subissent un surcoût estimé à 10 euros par mois par accès, par rapport à la structure de coûts des opérateurs généralistes, qui se répercute en aval sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Pour définitivement débloquent l'accès au FttH pour les entreprises, il convient désormais de faire en sorte que le NRO-PM soit disponible pour les opérateurs pur entreprises à des conditions équivalentes à celles des opérateurs mixtes.

Pour Kosc, la suppression de cette barrière relève au premier chef de la régulation symétrique au titre de la non-discrimination, a fortiori pour les opérateurs verticalement intégrés. Elle relève également de la régulation asymétrique, étant donné l'influence significative d'Orange sur ce marché. Sur ce segment, si le coût d'achat est la barrière la plus évidente et la plus bloquante, elle n'est pas le seul frein à la fluidité du processus. Sans une autonomie technique et opérationnelle suffisante, Kosc est placé en situation de dépendance très forte vis-à-vis des choix technologiques et de la mise en œuvre opérationnelle d'Orange, ce qui dégrade sa capacité d'animation concurrentielle du marché de gros activé, comme cela a été illustré dans la réponse à la précédente consultation². Afin de rendre possible un jeu équitable entre les différentes catégories d'opérateurs, Kosc demande donc que toutes les caractéristiques opérationnelles des offres d'accès passif soient transcrites sur l'offre d'accès activé livré au NRO, comme le passage de commande, la disponibilité des options de qualité de service, la possibilité de librement choisir les profils de débits sur le lien NRO-PBO, la possibilité de disposer d'outils de SAV et diagnostics qui seraient disponibles en passif, toutes nécessaires à la dynamisation des marchés. Les caractéristiques de l'offre d'accès activé livré au NRO proposée par Orange doivent être conformes aux principes du dégroupage virtuel décrits au niveau européen³.

Si Bouygues Telecom et Free ont fait des annonces sur leur développement vers le marché professionnel, de fait ce sont essentiellement les opérateurs « pur entreprises » comme les plateformes d'agrégations de services numériques B2B, les opérateurs spécialistes, les opérateurs régionaux, les opérateurs internationaux et de très nombreux acteurs bénéficiant d'implantations locales, qui animent le marché dominé par Orange et SFR. Il importe donc que les conditions d'accès aux offres avec qualité de service renforcée leur permettent de poursuivre et amplifier leur action. Cela nécessite la disponibilité d'offres de gros d'accès

² Voir la réponse apportée par Kosc à la question C.1 de la consultation publique de l'Arcep sur le document de bilan et perspectives

³ Commission européenne, Notice explicative de la recommandation de 2014 sur les marchés pertinents

activé neutres et donc non produites par un opérateur concurrent, comme celles produites par Kosc.

Comme l'a constaté l'Arcep, les entreprises sont caractérisées par une grande diversité de besoins. L'Arcep tente d'ailleurs d'y répondre en créant une obligation intermédiaire de GTR 10H sur la fibre. Les opérateurs entreprises s'adressent à la totalité des entreprises, en fonction de leurs besoins et budgets, en faisant appel aux briques fournies par les opérateurs de gros. Il serait illusoire de croire que les opérateurs pur entreprises pourraient vivre exclusivement sur le haut du marché, si les segments des offres professionnels, déjà très majoritairement aux mains des opérateurs mixtes (et singulièrement d'Orange), leur échappait totalement à l'occasion de la transition vers la fibre.

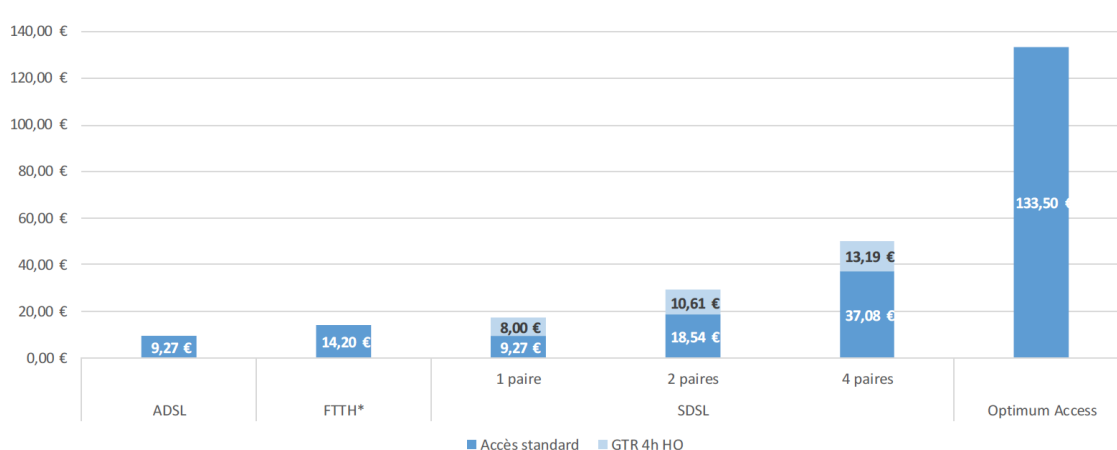
Kosc partage également l'analyse de l'Arcep sur la nécessité qu'un marché de gros fonctionne avec une pluralité d'acteurs, surtout compte tenu de l'intégration verticale des principaux opérateurs d'infrastructure, Orange et SFR, de leur poids sur le marché entreprises et de leur comportement sur ce marché au cours des 20 dernières années. A ce titre Kosc demande à l'Arcep d'être particulièrement attentive à ce qu'un éventuel lancement par Orange d'une nouvelle offre de gros d'accès activé (livré régionalement ou nationalement) n'ait pas pour conséquence d'étouffer le début de concurrence que Kosc a permis d'exercer sur le marché de gros. Des innovations sont nécessaires sur ce marché, comme Kosc l'a prouvé sur la fluidité du processus de commande ou le gain en autonomie technique permettant aux opérateurs de détail de se différencier, et comme Kosc veut continuer à le faire, si son espace économique n'est pas restreint. Compte tenu de son rôle structurant notamment sur le marché de gros de l'accès aux boucles locales optiques, Orange disposerait logiquement d'une influence significative sur le segment des offres FttH du marché de gros activé s'il décidait d'y entrer, une situation pour laquelle la définition d'obligations réglementaires serait justifiée. Afin d'éviter qu'Orange ne fasse obstacle à l'émergence d'un marché de gros activé concurrentiel, il va de soi qu'une offre activée proposée par Orange ne devrait pas se faire à des tarifs évictifs, par rapport aux offres activées qu'un opérateur efficace pourrait produire à partir des offres passives adaptées aux opérateurs pur entreprises proposées par Orange sur BLOM, sans quoi l'obligation imposée à Orange de fournir ces offres serait vidée de son sens. Il y aurait alors une incohérence fondamentale avec l'obligation de fournir des offres de marque blanche/revente à des tarifs non évictifs par rapport aux offres activées qu'un opérateur efficace pourrait proposer sur la base des offres passives proposées par Orange sur fibre optique mutualisée : si l'objectif de tarifs non-évictifs pour les offres de marque blanche/revente est de protéger les opérateurs pur entreprises achetant des offres d'accès passif sur BLOM adaptées, ce même objectif s'impose a fortiori pour les offres d'accès activé de l'opérateur dominant.

A ces problématiques économiques structurelles s'ajoutent une série de freins qu'il convient de lever. En régulation symétrique sont prévues des mesures positives (locaux sans adresse, processus de correction des IPE, etc.), mais des inquiétudes fortes demeurent sur le processus des « raccordables sur demande » et les expérimentations sur les « immeubles 100% entreprises » qui se déroulent sans la transparence nécessaire, et sans la moindre perspective de délai raisonnable pour qu'une solution adéquate (ou une architecture standard) soit non seulement arbitrée, mais déployée. L'Arcep pointe (p 98 et 99) que les déploiements de réseaux capillaires (avec les avantages liés en termes d'accès au génie civil) ne devraient pas discriminer les entreprises, mais constate que c'est cependant le cas. Ce rappel au règlement pourrait être utilement assorti d'un délai pour se mettre en conformité, y compris sur les immeubles qualifiés de « 100% entreprises ». Kosc demande à l'Arcep de fixer ce délai à 3 mois après la publication des décisions, pour les immeubles situés au sein des zones déployées par ailleurs (par analogie avec les immeubles « oubliés » traités dans la partie symétrique).

Question A.13 : Quelle est votre appréciation du niveau tarifaire pertinent pour les offres avec qualité de service renforcée sur boucle locale optique mutualisée ?

Kosc observe que l'écart entre les offres d'Orange sur BLOM et sur cuivre au niveau des offres passives (cf. graphe ci-dessous) est important pour encourager la transition du cuivre vers la fibre, et, partant, faciliter la transition numérique des entreprises en les libérant des contraintes de débit (sans compter les problèmes de disponibilités des 4 paires de cuivre).

Figure 1 – Comparaison des tarifs récurrents sur les offres standard et avec GTR 4h HNO



* : Le coût à la ligne pour le FTTH est calculé à partir du tarif de location d'Orange pour le segment PM-PTO et aux coûts d'achat et de maintenance du lien NRO-PM estimés à 1€ par mois par accès pour un opérateur généraliste

L'existence de cet écart tarifaire rend d'autant plus nécessaire que les opérateurs pur entreprises puissent bénéficier d'un accès passif à la BLOM avec une équité tarifaire par rapport aux opérateurs mixtes (et dans les zones où ce n'est pas possible comme peut-être en ZTD, une offre d'accès activé livrée au NRO avec une plus grande liberté est nécessaire). En effet, avec un tel accès passif équitable, les opérateurs pur entreprises peuvent plus facilement se différencier et proposer tout le continuum d'offres nécessaires à des prix inférieurs aux prix qu'ils peuvent proposer en se basant sur le FttE. Et ainsi répondre à un plus grand nombre de besoin contribuant donc à faire migrer des liens SDSL vers le FttH.

Question A.14 : Avez-vous des observations sur 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 local en position déterminée, et sur les précisions de cette obligation portant sur le dégroupage de la boucle locale de cuivre, l'accès passif aux boucles locales optiques, et les ressources et services associés à la fourniture de l'accès local en position déterminée ?

Kosc approuve le maintien des obligations d'Orange sur l'accès à ces différents éléments de réseaux. Néanmoins, Kosc s'inquiète fortement des évolutions SI imposées par Orange sur le cuivre pour le développement de l'offre de dégroupage entreprise et pour la fermeture de son outil d'éligibilité (Setiar). Sur ces deux sujets, Orange impose à tous les opérateurs entreprises dégroupesurs des modifications profondes SI non justifiées (puisque d'autres options sans impact auraient pu être facilement trouvées) et sans dialogue préalable avec ses clients comme on le verrait naturellement dans n'importe quel autre marché dans lequel le fournisseur prend en compte les besoins de ses clients. Alors même qu'une analyse coût-bénéfice, nécessaire en régulation, montrerait sans équivoque que les coûts de ces choix pour l'ensemble des opérateurs excèdent très largement les bénéfices. D'autant que pour Orange, chaque surcoût est mécaniquement compensé par l'obligation d'orientation de ses tarifs vers les coûts ! Les choix opérés par Orange ont donc principalement pour effet d'élever

les coûts de ses concurrents, un comportement sanctionnable en droit de la concurrence. Cette pratique est d'autant plus dommageable qu'elle intervient alors que la priorité pour les opérateurs entreprises est le passage à la fibre et non l'adaptation des SI pour le cuivre !

Concernant les ressources et services associés, Kosc a fait part dans la consultation de juillet dernier des nombreux obstacles rencontrés, comme les retards sur leur fourniture des ressources, qui faussent la concurrence, Orange n'ayant pas besoin d'y faire appel pour la commercialisation de ses propres offres de détail. Kosc se réjouit que l'Arcep prévoie un renforcement de la régulation symétrique pour contrer ces mauvaises pratiques, mais certaines risquent de perdurer jusqu'à l'application des prochaines décisions.

Question A.15 : Avez-vous des observations liées aux dispositions prévues dans le cadre de 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 local en position déterminée, ou liées aux précisions de cette obligation portant sur la notion d'équivalence d'accès et l'accès à la boucle locale de cuivre et à la sous-boucle de cuivre ?

Kosc n'a pas d'observation concernant le réseau cuivre. Concernant le réseau fibre, les précisions de l'obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires sont développées dans les projets d'évolution de la régulation symétrique, notamment sur les indispensables outils communs. Les dispositions envisagées au titre de la régulation symétrique s'appliquent également à Orange au titre de la régulation asymétrique du fait de son influence significative.

Kosc est d'avis qu'Orange devrait communiquer à l'Arcep, non seulement les conventions d'accès, mais également toutes les offres sur mesure liées aux produits régulés du marché 3a (avec leurs caractéristiques techniques, financières et juridiques) proposées aux opérateurs. Une telle obligation permettra à l'Arcep de s'assurer du caractère raisonnable des offres sur mesure et surtout de l'absence de discrimination par l'opérateur historique entre opérateurs. En outre, pour simplifier le travail de contrôle de l'Arcep qui pourrait s'avérer trop fastidieux, l'opérateur exerçant une influence significative devrait être dans l'obligation de justifier la nécessité de ces offres sur mesure au travers d'une note et de détailler ce que ces offres permettent en plus par rapport aux offres de référence.

Compte tenu de l'intégration verticale d'Orange sur les marchés entreprises, des mesures spécifiques complémentaires sont justifiées. Orange tout comme SFR bénéficie en effet d'avantages compétitifs indus pour la construction de ses offres entreprises : la connaissance des calendriers d'ouverture des offres de types FttE, des plans de déploiement de la BLOM, des évolutions tarifaires attendues sur les produits sur BLOD, etc. Pour prévenir de tels risques, l'Arcep pourrait étudier, de façon systématique ou par échantillonnage, les résultats des appels d'offres les plus importants, comme cela est prévu par l'article D. 98-11 du code des postes et des communications électroniques.

Question A.16 : 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 local en position déterminée ?

Kosc approuve le maintien des obligations de transparence et de publication imposées par l'Arcep.

Question A.17 : 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 ?

La demande, effectuée par Orange, de réajuster (à la baisse) le seuil des indicateurs de qualité de service pour tenir compte de l'évolution du parc cuivre met en lumière les écarts significatifs entre les zones. S'il est objectif que les zones rurales présentent des difficultés particulières, des moyens particuliers devraient être alloués pour y remédier. Une entreprise située en zone rurale a besoin de la même qualité de service pour assurer sa production qu'une entreprise située dans une zone urbaine. Le processus engagé par la mise en demeure d'Orange sur le service universel devrait avoir pour effet de diminuer ces écarts. Par ailleurs la zone rurale est celle qui verra le plus tardivement l'arrivée de la fibre, d'où l'intérêt d'une amélioration des indicateurs. Enfin, accepter une diminution des seuils émettrait un signal très négatif sur les attendus de la qualité des réseaux BLOM en zone rurale, qui sont confrontés aux mêmes difficultés que le réseau cuivre (lignes longues, emploi massif de support aérien, temps de parcours plus important pour les réparations...). Kosc estime que, pour les besoins des entreprises, une très bonne qualité de service doit être assurée en tout point du territoire.

Kosc est d'avis que, pour les besoins du marché entreprises, les engagements en termes de qualité de service de l'opérateur exerçant une influence significative sont essentiels. Ces engagements de qualité de service doivent porter sur toutes les prestations fournies dans le marché 3a (boucle locale cuivre ou fibre, hébergement et prestations associées, notamment câbles de renvoi, énergie et LIB), y compris celles sur la BLOM avec qualité de service renforcée, ainsi que celles fournies dans le marché spécifique du génie civil. Pour que ces engagements soient effectifs, il est nécessaire qu'ils soient assortis de pénalités en cas de non-respect. De manière générale, Kosc est d'avis que les délais soumis à engagement devraient être compatibles avec les besoins du marché entreprises.

L'Arcep propose de suivre deux principes pour la fixation des pénalités : les pénalités doivent être dissuasives et proportionnées. Kosc soutient ces principes mais ajoute que le caractère proportionné des pénalités doit être analysé au regard de la position des différents acteurs : alors que les pénalités imposées aux opérateurs (par exemple pour signalisation transmise à tort) devraient refléter **les seuls coûts** subis par Orange du fait du non-respect des engagements/devoirs des opérateurs, celles imposées à Orange du fait du non-respect de ses engagements doivent refléter le **préjudice** subi par les opérateurs et leurs clients finals. Ce n'est qu'à cette condition que l'incitation pour Orange à respecter ses engagements sera suffisante.

Question A.18 : Quelle est votre appréciation d'un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs ?

L'utilité d'une évaluation globale n'est pas évidente. Le regroupement d'indicateurs, même par typologie, peut masquer des défaillances sur un sujet particulièrement important pour les besoins d'une entreprise, ou pour les opérateurs, ou pour certaines catégories d'entre eux. La pondération des indicateurs au sein d'une même typologie pourrait être arbitraire.

Question A.19 : 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 local en position déterminée, à savoir 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 ?

Afin de faciliter la migration du cuivre vers la fibre, il est essentiel de traiter l'ensemble des obstacles qui pourraient dégrader l'attractivité du FttH. Dans la mesure où les préoccupations sur la qualité de service en sont un, Kosc est favorable à toute mesure qui permettrait d'assurer et de faire la preuve que la qualité de service sur la BLOM est au moins équivalente à celle disponible sur le cuivre. Pour assurer une bonne transition vers la fibre, Kosc estime

donc que les engagements suivants devraient notamment être pris en ce qui concerne les garanties de temps de rétablissement :

- pour le FttH, une garantie qui serait au maximum de 3 jours pour les offres sans GTR, comme sur cuivre ;
- pour la qualité de service de niveau 2, des garanties sur le passif permettant à un opérateur de répliquer des qualités de service sur l'actif semblables à celles de la BLOD. Le risque est en effet trop important qu'Orange et SFR, principaux fournisseurs de FttE passif en France et principaux fournisseurs d'offres activées ou d'offres de détail sur BLOD, privilégient la BLOD au détriment du FttE (qualité de service de niveau 2).

De manière complémentaire, en ce qu'elles pourraient permettre d'assurer que la BLOM dispose d'un niveau de performance au moins équivalent à la boucle locale de cuivre, Kosc est favorable à la proposition de l'Arcep de surveiller et de fixer le taux d'atteinte des niveaux de qualité de service.

Question A.20 : Avez-vous des observations liées aux dispositions relatives au contrôle tarifaire et aux obligations imposées dans le cadre de ce contrôle à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ?

Kosc est extrêmement attaché à un encadrement pluriannuel des tarifs du cuivre, indispensable à l'activité du marché « entreprises » qui comporte également des engagements pluriannuels, surtout dans une phase de transition vers la fibre qui pourrait entraîner des variations plus fortes que dans le passé. Comme détaillé dans sa réponse à la précédente consultation⁴, Kosc identifie plusieurs éléments sources d'incertitude qui pourraient remettre en cause la prévisibilité des tarifs du dégroupage notamment une modulation géographique des tarifs qui serait dynamique ou un changement de méthode de calcul.

Question A.21 : Avez-vous des observations liées aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ?

Kosc n'a pas d'observations particulières.

⁴ Voir la réponse apportée par Kosc à la question A.3-2 de la consultation publique de l'Arcep sur le document de bilan et perspectives