



ASSOCIATION DES OPÉRATEURS
TÉLÉCOMS ALTERNATIFS

Contribution de l'AOTA à la consultation publique sur les projets de décision relatifs au 6eme cycle d'analyse des marchés accès fixe HD & THD

Hiver 2020

Réponse publique

Contact réglementaire : secretaire@aota.fr

Synthèse

L'Autorité a publié ses projets de décisions portant sur le 6eme cycle d'analyse des marchés pertinents du haut et du très haut débit fixe (marchés 3a, 3b et 4), complétés par les projets de décision ou de recommandations que compte adopter l'Autorité pour préciser les modalités de mutualisation des accès fibre optique.

Cette publication fait suite à une consultation publique menée dans le courant de l'été 2019 portant sur le bilan et perspective du 5eme cycle, qui avait amené les acteurs à faire part de leurs observations à l'Autorité, tenant en particulier aux profonds dysfonctionnements structurels du marché entreprises et collectivités, du fait de l'absence depuis de trop longues années d'offres de gros adaptées aux réels enjeux des clients finals de ce segment de marché. Nos entreprises et administrations souffrent d'un retard inquiétant dans leur transformation numérique, en raison d'un taux de raccordement aux solutions fibre optique significativement en retrait par rapport au marché résidentiel qui, lui, s'est massivement approprié les nouveaux usages de la fibre optique sous l'effet d'une bonne intensité concurrentielle rendue permise par des conditions adéquates sur les marchés de gros résidentiels.

La crise liée au Coronavirus accélère d'autant plus la digitalisation des entreprises et des services publics, massivement intéressés par le télétravail et les questions de sécurité des flux et des données.

L'AOTA et ses membres saluent l'immense travail des équipes de l'Autorité concernant le recueil d'informations, d'échanges avec les parties prenantes, d'analyse, de synthèse et de formulation de pistes d'action. L'AOTA et ses membres se reconnaissent dans les projets de décisions soumis à consultation dans leur grand ensemble qui font le constat de la position durablement et irrémédiablement significative d'Orange sur la base des déploiements fibre optique, les ressources de génie civil dont elle a hérité gratuitement en 1996. **Il s'agit en effet de la seule infrastructure en France détenue par un seul acteur et en mesure de desservir la quasi-totalité des parcelles foncières de France, constituée au moyen de prérogatives de puissances publiques et financée pour une part significative par les collectivités locales.**

Un tel pouvoir implique de grandes responsabilités, et sur ce sujet l'AOTA et ses membres souscrivent aux orientations envisagées par l'Autorité qui s'est efforcée de lever les barrières encore présentes venant compliquer les raccordements en situation atypiques (*du point de vue d'Orange, alors qu'avec le développement de l'Internet des Objets et de la « SmartCity » ce genre de situations est appelé à se généraliser*), l'hébergement dans les sites Orange, les interventions en autonomie, le SAV. Sur ce dernier sujet, l'AOTA et ses membres invitent l'Autorité à faire preuve d'une vigilance toute particulière concernant la mise en œuvre des nouvelles obligations renforcées en matière de qualité de service, gros point noir des offres actuellement proposées par Orange alors même que les offres de gros régulées génèrent chaque année plusieurs centaines de millions d'euros d'excédent d'exploitation visiblement non réinvestis de façon efficace en matière de maintenance des infrastructures. Probablement cela devrait nécessiter de repenser les modalités opérationnelles de mutualisation et de supervision des interventions dans les points de mutualisation, qu'ils soient situés sur la voie publique ou dans les immeubles privés.

L'AOTA et ses membres invitent également l'Autorité à engager sans plus tarder, dans le cadre de la mise en œuvre du 6eme cycle d'analyse, les travaux de refonte de l'offre LFO concernant les modalités tant opérationnelles et techniques pour être en mesure de capillariser les déploiements fibre optique dans des zones non denses en chainant efficacement des déploiements isolés, que tarifaires. L'offre LFO, générant de revenus conséquents à Orange, entre désormais dans sa seconde décennie et la question de l'orientation vers les coûts efficace se pose avec une particulière acuité dans un contexte où les pouvoirs publics encouragent les opérateurs à faire leurs meilleurs efforts en matière d'aménagement numérique du territoire.

En revanche, s'agissant des projets de décisions portant sur les marches 3a, 3b et 4, l'AOTA et ses membres ne peuvent se montrer pleinement satisfaits des orientations envisagées par l'Autorité qui ne semble pas avoir tiré tous les enseignements des errements passés. Le marché Français entreprises et collectivités se caractérise en effet par un taux d'adoption de la fibre optique très sensiblement en retrait, et une domination écrasante du duopole Orange et SFR sur les offres disponibles nationalement. Sur leurs déploiements en propre, les opérateurs alternatifs constatent au contraire une réelle appétence des entreprises et collectivités. Malheureusement, ils ne sont pas en mesure de répondre efficacement aux demandes portant sur des offres de connectivité très haut débits multisites en l'absence de véritables offres de gros d'accès activés permettant de répliquer l'opérateur disposant de la plus grande capillarité, Orange. Il en résulte alors une hérésie d'un point de vue qualité de service et résilience pour les accès entreprises, à savoir que dépités les clients finals entreprises et collectivités se retrouvent souvent réduits à souscrire à des offres FTTH issues du marché grand public.

Dans le prolongement de la décision n° 2018-1560-RDPI, l'Autorité fait encore preuve d'une interprétation particulièrement restrictive des conditions pouvant justifier une telle obligation. **Confrontés au quotidien aux frustrations des clients finals qui se retrouvent dans une vallée de la mort (besoin de solutions de connectivité très haut débit multisites qui à ce jour ne peuvent n'être satisfaites que par la souscription d'offres reposant sur des solutions grand public sur lesquelles sont bidouillés des VPN au mépris des règles les plus élémentaires de résilience et de sécurité), l'AOTA et ses membres conjurent une nouvelle fois l'Autorité d'amender sa doctrine dans un sens tenant un peu plus compte des entreprises et collectivités investies au quotidien dans l'attractivité économique des territoires et peut être un peu moins compte des récriminations d'opérateurs nationaux qui ne sont visiblement pas prêts pour proposer à l'ensemble du marché une offre d'accès activé disponible nationalement.** A cet égard, la simple revente en marque blanche d'offres détail n'est nullement une solution acceptable.

Le marché entreprises et collectivités n'en peut plus d'attendre depuis bientôt 5 ans l'émergence d'un 3eme acteur qui viendrait animer les offres de gros et sauver ce marché. Nous ne pouvons nous contenter de constater chaque année le recul de notre pays dans le classement réalisé par la Commission Européenne en matière de transformation numérique des entreprises.

Une telle situation est particulièrement choquante alors que dans le même temps Orange renforce son empreinte dans la gestion des réseaux d'initiative publiques, bénéficiant ainsi de subventions publiques qui ne se traduisent nullement par une véritable amélioration des conditions de connectivité très haut débit des entreprises et collectivités. **La répliquabilité des offres de détails entreprises proposées par Orange et SFR doit au contraire constituer la colonne vertébrale de l'action de régulation de l'Autorité sur ce marché entreprises.**

Dans leur ensemble, les projets de décisions des marchés 3a, 3b et 4 ne semblent pas de nature à juguler efficacement les effets de bords qui peuvent bénéficier à Orange. Une attention particulière devra également être portée aux modalités administratives “imposées” par Orange, dont la créativité en matière de procédures tatillonnes exigeant moult attestations est sans aucune commune mesure avec les services de l’Autorité. Les modalités d’études, d’hébergement et de raccordement dans les sites Orange nécessiteront une attention toute particulière sur ce point, notamment s’agissant de la colocalisation distante qu’Orange refuse inexplicablement sur le très haut débit alors que c’est un acquis depuis bientôt 20 ans en matière d’interconnexion téléphonique puis de haut débit. De même, la question des modalités opérationnelles et tarifaires concernant les « petits » sites devra faire l’objet d’une revue complète sur la base des coûts efficaces.

Enfin, comme pour le génie civil qui en fait vicié toute la chaîne en matière de qualité de service, l’AOTA et ses membres invitent l’Autorité à faire preuve d’une grande fermeté concernant la mise en œuvre des obligations renforcées qu’elle envisage d’imposer au titre de la qualité de service. Orange n’a plus à faire supporter aux clients opérateurs, et *in fine* aux clients finals, la charge de l’inefficacité de ses choix.

Tout au long du 5ème cycle, les adhérents de l’AOTA ont pu régulièrement participer aux réunions multilatérales organisées par l’Autorité et ses agents que l’association tient à remercier pour leur suivi et leur travail quotidien, dont l’efficacité gagnerait à être renforcée par la prise en compte des observations détaillées qui vont suivre.

Sur le projet de décision relative au génie civil

Le 6ème cycle d'analyse des marchés sera celui de la fibre optique en tant qu'infrastructure de référence pour les besoins de services de communications électroniques des particuliers, entreprises et collectivités.

Afin de pouvoir raccorder en fibre optique des utilisateurs finals, qu'ils soient particuliers ou entreprises, que ce soit à titre définitif ou provisoire dans le cadre d'un événement sportif ou festif, les opérateurs doivent poser des câbles de fibre optique en conduite souterraine (fourreaux, chambres...) ou en aérien (poteaux, supports en façade...).

Dans cette perspective, l'ancien domaine public national des télécommunications est à ce jour la seule infrastructure monopolisable de façon homogène au niveau national. En effet, en France les infrastructures locales des autres réseaux de la vie quotidienne (énergie, eau...) appartiennent aux collectivités locales qui en concèdent l'exploitation. Cela implique donc pour un opérateur alternatif de devoir contractualiser avec potentiellement plus de 30 000 communes, tandis qu'Orange du fait de son héritage bénéficie d'une facilité de déploiement sans aucune commune mesure par rapport aux opérateurs alternatifs puisqu'elle n'a pas besoin de solliciter l'accord des collectivités pour déployer ses câbles.

Orange est le propriétaire exclusif des infrastructures de génie civil et ressources connexes (adduction des immeubles, terrains et bâtiments – qui par ailleurs, comme l'a reconnu un arrêt de la Cour Administrative d'Appel de Paris échappent aux prescriptions d'urbanismes s'imposant pourtant à tout nouvelle surface activée par un opérateurs tiers - vers lesquels convergent dans une zone donnée les ressources de génie civil) issues de l'ancien domaine public national des télécommunications, que l'État a déclassé puis transféré gratuitement à France Télécom le 31 décembre 1996¹ lors de la transformation de cette dernière en société de droit privé dans la perspective de l'ouverture à la concurrence.

En amont, les bâtiments dans lesquels convergent les infrastructures de génie civil d'une zone donnée, bénéficient d'une protection particulière : même si au fil des années Orange s'est défait de ce patrimoine immobilier, le statut de « volume protégé juridiquement » conféré de longue date à ces ressources essentielles lui permet de sécuriser l'occupation des locaux et leur exploitation, notamment en terme de continuité d'alimentation en énergie et de sa sécurisation, par l'installation de groupes électrogènes qui en temps normal ne peuvent fonctionner en environnement urbain compte tenu des prescriptions environnementales.

En aval, les adductions de la quasi-totalité des propriétés bâties confèrent un avantage opérationnel et donc économique déterminant pour Orange dans le cadre des déploiements de fibre. En effet, dans un

¹ Loi n°96-660 du 26 juillet 1996 relative à l'entreprise nationale France Télécom, article 1^{er}

arrêt de 1967² le Conseil d'État a estimé que l'adduction ainsi que la desserte interne des propriétés bâties devaient être considérées comme l'accessoire du domaine public, et qu'à ce titre, leur propriété devait revenir à l'État. De fait, Orange dispose donc de droit exclusif lui permettant de raccorder rapidement en fibre optique sans avoir à déployer de coûteuses ressources de génie civil, tandis que les opérateurs alternatifs ne pouvant accéder à ces ressources d'adduction doivent aller négocier individuellement avec chaque propriétaire concerné pour être en mesure de les raccorder.

Entre les deux, Orange est le détenteur exclusif d'une infrastructure essentielle pour déployer au niveau local ces réseaux de fibre optique, pour répondre efficacement aux besoins des collectivités en matière d'aménagement numérique du territoire. Autant il est relativement aisé pour les opérateurs alternatifs de déployer leurs propres ressources de génie civil sur des segments interurbains, en recourant à d'autres détenteurs d'infrastructures (*voies navigables, autoroutes, voies ferrées, réseau de transport électrique, domaine public des collectivités...*), autant au niveau communal il est très difficile et extrêmement coûteux (*alors qu'Orange a hérité de ressources existantes*) de pouvoir construire ses propres ressources de génie civil afin de pouvoir déployer les câbles nécessaires au raccordement aussi bien des abonnés finals que des éléments de réseaux (points de mutualisation FTTH, antennes mobiles, éléments de *SmartCity*). Il est également à noter que les opérateurs alternatifs parvenant à déployer des câbles de communications électroniques sont tenus au paiement de redevances d'occupation du domaine public auprès des collectivités locales concernées, tandis qu'Orange invoque le fait que les infrastructures dont elle a hérité relevant d'un domaine public national exclusif de tout domanialité des collectivités concernées elle n'est pas tenue au paiement de redevances d'occupation du domaine public pour les ressources issues de l'ancien domaine public national des télécommunications.

En raison de cette détention exclusive d'une infrastructure unique lui procurant un effet de levier massif sur sa capacité d'investissement (plus de 15% du chiffre d'affaires réinvesti), Orange est au point de reconstituer son monopole compte tenu des extrêmes difficultés auxquelles sont confrontés les opérateurs alternatifs en matière d'accès au génie civil. Elle bénéficie indiscutablement d'un avantage du précurseur, notamment sur le marché entreprises qui reste encore caractérisé par une prédominance, inquiétante pour la compétitivité des entreprises et collectivités, des accès produits sur support cuivre.

En outre, en remportant de nombreux marchés de Réseaux d'Initiative Publique (RIP), Orange recrée les conditions qui avait permis à l'Administration d'optimiser ses déploiements, en faisant prendre en charge construction et financement d'une partie significative (près de 20%)³ des infrastructures de génie civil au niveau local par les collectivités territoriales. Ici, en remportant des RIP, Orange bénéficie de subventions permettant de mettre à niveau ses infrastructures dans les zones concernées, tandis

² C.E. 1^{er} mars 1967, Demoiselle Lescot

³ Selon les éléments fournis par France Télécom dans le cadre du processus ayant débouché sur la décision n°05-0834 de l'Autorité en date du 15 décembre 2005

que les opérateurs tiers restent confrontés à une impossibilité d'accès à ces infrastructures ainsi mises à niveau.

Dans son ensemble (***réponse aux questions X1 et X2***), le projet de décision que compte adopter l'Autorité concernant le génie civil acte l'influence significative, par ce qu'incontournable et durable, d'Orange. Orange bénéficie en effet d'un pouvoir de marché sur les infrastructures de génie civil support de réseaux qu'aucun autre acteur même historique n'est en mesure de concurrencer : c'est ainsi que les opérateurs historiques de l'énergie et de l'eau ne sont nullement propriétaires des infrastructures de génie civil supportant les services délivrés aux clients finals.

L'AOTA constate que l'ARCEP s'est efforcé de tenir compte des observations qu'elle avait pu formuler, notamment sur la prise en compte des besoins liés aux livraisons en points atypiques (*du point de vue d'Orange, à savoir mobilier urbain, éléments de réseau situés sur le domaine public*) et aux besoins liés aux clients événementiels (*organisateurs de manifestations sportives, culturelles, salons professionnels...*).

Dans le courant du dernier cycle, Orange a été amenée à regrouper au sein d'une même offre la plupart des composantes d'accès à son génie civil, en maintenant toutefois des restrictions ne reposant sur aucun fondement s'agissant en particulier du raccordement de clients finals ou d'éléments de réseau en situation qu'Orange considère de son propre chef comme atypiques alors que ces cas d'usages vont être amenés à se développer considérablement avec l'essor des nouveaux réseaux et services répondant, notamment, aux attentes des collectivités en termes de *SmartCity*.

Il importe par conséquent que la décision définitive que compte adopter l'Autorité puisse garantir que plus aucune restriction injustifiée ne vienne empêcher les opérateurs alternatifs de pouvoir raccorder un client final ou un élément de réseau en situation atypique, dès lors qu'Orange, pour ses propres besoins et ceux de ses clients finals, est en mesure de le réaliser.

Il conviendra également d'apporter une attention toute particulière aux modalités opérationnelles imposées par Orange qui peuvent laisser perplexe au regard du principe de non-discrimination : il s'agit notamment des modalités de remise et de validation de « DFT » par lesquelles Orange peut, sans grande visibilité pour les opérateurs et moyens de recours efficaces, imposer des pénalités aux opérateurs de façon particulièrement opaque et arbitraire. Une simplification majeure est indispensable.

L'AOTA peut également citer les modalités d'accompagnement et de gestion des accès aux chambres sécurisées pour lesquelles là aussi le respect du principe de non-discrimination n'est pas garanti.

Enfin (***question X3***), l'AOTA note avec satisfaction la prise en compte par l'Autorité de la problématique de la réalisation de nouvelles adductions. En effet, le raccordement effectif de certains clients, aussi bien résidentiels que d'affaires, à la fibre optique nécessite la reconstruction de nouvelles ressources

d'adduction. Tout comme pour la rénovation, il n'est pas illégitime de permettre aux opérateurs tiers, qui connaissent la configuration propre aux clients d'affaires mieux que quiconque en raison du lien commercial, de pouvoir réaliser la construction d'une nouvelle ressource d'adduction, dès lors que sont apportées toutes les garanties de respect de l'état de l'art, des spécifications d'Orange et prescriptions locales. Dans la mesure où cette opération de construction d'un prolongement des infrastructures de génie civil bénéficiera dans la durée à Orange en valorisant la capillarité du patrimoine dont elle a hérité gratuitement en 1996, il n'est pas illégitime que cette dernière en assume la charge en indemnisant les opérateurs qui la réalisent, comme elle rémunère ses sous-traitants étant amenés à réaliser une telle opération pour ses propres besoins. En effet, la construction d'une nouvelle adduction (*soit en propre, soit en tant que solution à un problème d'adduction historique inexploitable*) n'a de sens que parce qu'elle est en continuité des ressources dont a hérité ou opère Orange. Dans ces conditions, **l'AOTA estime justifié et proportionner d'imposer à Orange, moyennant la rétrocession de ces opérations à son patrimoine (i) de permettre aux opérateurs tiers de pouvoir réaliser une telle opération (ii) de procéder à la prise en charge des coûts** sur la base des coûts efficaces. **L'AOTA tient à préciser qu'une telle obligation ne saurait se cantonner à la seule BLOM mais doit également concerner l'ensemble des composantes de l'offre de génie civil d'Orange, dont la BLOD en particulier.**

Par ailleurs, le précédent cycle a été marqué par la fin de vie d'une part significative du parc de poteaux d'Orange, qui n'est nullement responsable du choix qui lui a été imposé à la fin des années 1970 par la puissance publique⁴ soucieuse de préserver la filière bois française. Orange a donc hérité d'un patrimoine de supports aériens dont une part significative de poteaux bois qui sont arrivés en fin de vie.

Il ne se passe pas une journée sans que des élus ne soient interpellés par leurs administrés en raison de l'état déplorable de certains poteaux, compte tenu des risques pour la circulation. Des photos circulent sur Twitter comme se plaît à l'exposer le Président de l'Autorité. Pour autant, aussi bien les pouvoirs publics (collectivités locales, ARCEP) que les opérateurs clients des offres de gros d'Orange, qui embarquent une composante maintenance des ressources génie civil, restent dans le flou le plus total concernant l'ampleur du sinistre. Certes, Orange a mis à disposition, tant des collectivités que des opérateurs ou clients finals, des outils de signalement en ligne, mais le suivi des signalisations déposées reste inexistant.

C'est pourquoi (**Question X.4**) **l'AOTA estime pertinent et proportionné d'imposer à Orange (i) la publication de véritables indicateurs fiables sur l'état de son parc aérien, ventilés à la maille du département ou à défaut de l'Unité d'Intervention, (ii) la publication d'un tableau de bord trimestriel des signalements reçus et traités portant sur son parc de supports aériens.**

⁴ http://www.senat.fr/comptes-rendus-seances/5eme/pdf/1978/12/s19781202_4061_4090.pdf qui a débouché sur la Décision du Directeur Général des Télécommunications en date du 30 août 1978 imposant les poteaux bois en dehors des agglomérations à compter du 1^{er} janvier 1981

Les opérateurs membres de l'AOTA accueillent avec satisfaction la prise en compte par l'Autorité de la problématique des déploiements à visée événementielle (**Question X.5**). Les conditions actuelles (*en termes de délais d'étude, d'engagement de commande, d'engagement de durée, de modalités de déploiement excluant la livraison sur le domaine public et en configuration atypique...*) de l'offre GC BLO d'Orange ne permettent pas en effet aux opérateurs alternatifs de pouvoir répliquer efficacement les offres proposées par l'entité d'Orange en charge des clients événementiels. **Dans la pratique, ce segment de marché reste la chasse gardée d'Orange assurant de confortables revenus à sa branche événementielle et une situation de précurseur favorisant Orange en matière d'obtention de statut de sponsor (car le plus souvent les entités proposant des places de sponsors exigent que ces derniers puissent fournir des prestations dans le cadre de l'évènement).**

On peut définir un déploiement à visée événementielle comme la desserte, commercialement temporaire puisque liée à l'évènement, temporaires de sites ou périmètres destinés à accueillir de grands événements sportifs (*fanzones & infrastructures presse / médias / sponsors de matches de football ou de rugby, podiums étapes Tour de France, ports étapes du Tour de France à la Voile, villages sponsors de la Route du Rhum, du Vendée Globe, de l'Armada de Rouen...*), culturels (*Fête de la Musique, Printemps de Bourges, Solidays, Vieilles Charrues...*) ou politiques (*sommets internationaux...*) par exemple. Ces événements se caractérisent par un besoin de raccordement, le plus souvent sur le domaine public, en fibre optique pour une durée liée à l'évènement, de quelques heures à quelques semaines. A ce jour, **Orange dispose d'un monopole de fait pour satisfaire de tels besoins, via sa filiale Orange Events, en s'affranchissant visiblement des contraintes de déploiement qu'elle impose aux ses clients GC BLO.**

Là aussi, comme pour la rénovation puis la construction d'adduction, **les opérateurs membres de l'AOTA estiment pertinent et proportionné, sur la base de la non-discrimination, d'imposer à Orange une obligation visant à (i) permettre aux opérateurs tiers de pouvoir réaliser une telle opération et (ii) procéder à la prise en charge par Orange des coûts** sur la base des coûts efficaces, dans la mesure où ces déploiements n'ont de sens qu'en continuité du patrimoine dont a hérité gratuitement Orange en 1996. **L'AOTA tient à préciser qu'une telle obligation ne saurait se cantonner à la seule BLOM mais doit également concerner l'ensemble des composantes de l'offre de génie civil d'Orange, dont la BLOD en particulier.**

Une attention toute particulièrement devra être portée également dans le cadre de la mise en œuvre du 6eme cycle portant sur le génie civil aux modalités de dévoilement ou d'enfouissement des réseaux. A ce jour, et malgré les obligations imposées par l'Autorité dans le cadre du précédent cycle d'analyse des marchés, la communication en amont effectuée par Orange auprès de ses clients opérateurs est encore largement lacunaire et trop souvent les opérateurs, et leurs clients, sont mis devant le fait accompli avec des interruptions de services génératrices de préjudice pour les clients finals dont les effets auraient pu être contenus (par exemple sous forme de mise en service d'un accès dégradé en mode radio, permettant de garantir une continuité de service, ou un pré-positionnement d'équipes d'astreinte pouvant intervenir en quelques minutes sur coupure) si la communication en amont avait

été plus efficace et proactive. **C'est pourquoi l'AOTA estime justifié et proportionné d'imposer à Orange, dans le cadre du 6eme cycle d'analyse des marchés portant sur le génie civil, une obligation de prévoir la mise en œuvre de modalités réellement efficaces et adaptées destinées à informer l'ensemble des opérateurs clients d'offres de génie civil dans une zone donnée de toute opération d'enfouissement ou de dévoiement les concernant directement.**

Concernant le périmètre des obligations relatives ressources et services associés à la fourniture de l'accès aux infrastructures de génie civil (**question X.6**), l'AOTA constate avec satisfaction la prise en compte par l'Autorité de plusieurs problématiques qui, en pratique dans le cadre des précédents cycles d'analyse des marchés, venaient restreindre de façon injustifiée le périmètre d'usage par les opérateurs des offres de génie civil.

Dans la mesure où la fibre optique, qui se déploiera principalement par le recours au génie civil dont a gratuitement hérité Orange, sera appelée à constituer le réseau de référence support de l'ensemble des usages, aussi bien résidentiels que professionnels, fixes comme mobiles, privés comme collectifs, il importe que l'accès au génie civil soit réellement effectif sur l'ensemble des composantes, et notamment les ressources et services associés.

Les précédents cycles d'analyse ont tiré les enseignements qui s'imposaient concernant les ressources et services associés au génie civil qui sont des composantes à part entière de l'effectivité de l'accès au génie civil. On peut citer en premier lieu l'hébergement d'équipements (passifs comme actifs) nécessaires à l'exploitation d'une boucle locale optique dans les NRA vers lesquels aboutent les ressources de génie civil. Ces conditions ont été améliorées au fil des cycles, sous la vigilance de l'Autorité, et il convient de les maintenir et de les améliorer en tant que besoin dans le cadre du 6eme cycle qui s'ouvre. L'AOTA pense en particulier au système de gestion des accès aux sites, qui reste structurellement inefficace et dont la charge financière reste principalement répercutée sur les opérateurs alternatifs qui sont donc victimes d'une double peine. Le sujet des assurances mérite également un accompagnement particulier de la part de l'Autorité dans la mesure où le risque n'est pas incrémental et déjà largement couvert, à l'échelle du site, par Orange pour ses propres besoins. Le système actuellement imposé par Orange n'est clairement pas satisfaisant au regard des montages proposés par d'autres gestionnaires de sites industriels sensibles, comme les exploitants de DataCenter ou sites Seveso confrontés à une pluralité d'intervenants.

Par ailleurs, il importe de tenir compte des potentialités de la fibre pour lever les restrictions techniquement injustifiées en matière de portée des liaisons et chainage des sites. En particulier, l'Autorité devra se montrer particulièrement vigilante sur le respect par Orange du calendrier d'activation des sites chaînés, car trop souvent encore la mise en service se fait de façon chaotique avec des segments activés isolés du reste du chainage, retardant en pratique l'activation de plaques et générant une profonde insatisfaction des utilisateurs finals et collectivités territoriales. **De même, l'AOTA comprend du projet de décision que compte adopter l'Autorité que les restrictions que pouvaient jusqu'à présent imposer Orange en matière d'usages interdits (raccordement**

d'éléments de réseaux, sites mobiles, clients en configuration atypique) n'ont plus lieu d'être, et qu'une demande de raccordement d'un client situé sur la voie publique (par exemple pour un déploiement à visée événementielle) est désormais considérée comme une demande raisonnable.

L'AOTA souhaite également une correction de l'offre GC BLO, en particulier quand les opérateurs tiers financent sur leurs fonds propres la refonte d'une artère Génie Civil à usage de BLOD alors que dans le même fourreau passent des câbles de la BLOM et qu'un remboursement est possible pour ces câbles. Cette discrimination n'est pas de nature à favoriser des offres à qualité de service premium.

Enfin, pour s'assurer de l'efficacité de ces nouvelles obligations, il importe que les pénalités à la charge d'Orange soient réellement incitatives, tout du moins comparables à celles qu'Orange impose aux opérateurs tiers qui ont l'outrecuidance de s'écarter ne serait-ce que légèrement des standards arbitrairement imposés par Orange. Le mécanisme actuellement proposé par Orange dénote une certaine asymétrie clairement en faveur d'Orange, plaçant les opérateurs dans une situation arbitraire et opaque.

Taillée sur mesure pour les opérateurs grand public disposant d'un parc de plusieurs millions d'accès à collecter, l'offre de collecte LFO (**Question X.7**) reste encore tout simplement inabordable financièrement pour les opérateurs alternatifs déjà confrontés à la double peine de l'absence de Bitstream sur la fibre optique. Les coûts d'étude sont rédhibitoires et les temps de mise en service sont anormalement longs. Elle est pourtant indispensable pour collecter des NRO excentrés des centres urbains, en particulier dans les zones péri-urbaines ou rurales de certaines agglomérations, ou même métropoles (*par exemple, en Ile-de-France, l'accès aux NRO au-delà de la seconde ou troisième couronne parisienne devient rapidement complexe et onéreux faute d'offres de fibre noire disponibles de la part de divers opérateurs d'infrastructures et de la multiplicité des intervenants à coordonner lorsque par exemple le NRO est situé en bordure d'une voie départementale ou nationale*).

L'offre LFO entre dans sa seconde décennie et a démontré sa pertinence pour stimuler l'investissement des opérateurs au plus près des utilisateurs finals. Elle a permis à Orange de générer de confortables revenus (*les offres régulées génèrent depuis plus d'une décennie plusieurs centaines de millions d'euros d'excédents d'exploitation*) réinvestis dans la capillarisation de son réseau, le raccordement de ses antennes mobiles et les offres sur mesures proposée par sa filiale en charge des déploiements à visée événementielle. **C'est pourquoi l'AOTA estime qu'il est désormais justifié et proportionné de faire évoluer l'obligation tarifaire pesant sur LFO en direction d'une véritable orientation vers les coûts efficaces.**

Concernant l'obligation de non-discrimination (**question X.8**), l'équivalence des extrants découlant de la décision de l'Autorité n°2015-0776 du 2 juillet 2015 s'est en effet retrouvée privée de portée pratique, et de nombreux acteurs ont pu faire part à l'Autorité de leurs préoccupations s'agissant des garanties nécessaires pour s'assurer qu'Orange, opérateur dominant dans les déploiements en raison de la

détention exclusive d'un actif stratégique, financé pour une part significative par des fonds publics et dont elle a hérité gratuitement lui donnant la possibilité d'adducter la quasi-totalité des locaux, ne bénéficie pas de conditions d'accès à l'information et de gestion facilitées par rapport aux autres opérateurs qui participent, directement ou indirectement, au financement du réseau.

C'est ainsi que dans le cadre du précédent cycle, l'opérateur Free a dû s'y reprendre à plusieurs reprises pour être en mesure de pouvoir lutter à armes égales avec Orange dont elle finance une part significative des déploiements fibres, que ce soit pour être en mesure de raccorder ses éléments de réseau, y compris mobiles, ou tout simplement obtenir une visibilité économique qui jusqu'à alors faisait cruellement défaut, Orange se réservant la possibilité de ne communiquer que selon son bon vouloir alors que ses propres services commerciaux et financiers disposaient, pour se positionner sur le déploiement dans une zone donnée, de l'ensemble des éléments permettant d'arbitrer sereinement.

Afin de rétablir et garantir l'égalité des armes entre les différents acteurs intervenant sur les marchés de détail de la fibre, l'AOTA estime plus que jamais nécessaire que le 6ème cycle soit l'occasion de se donner les moyens d'une véritable garantie de non-discrimination, en s'assurant que l'opérateur d'infrastructure, lorsqu'il est verticalement intégré, applique à ses propres services commerciaux les mêmes règles d'exploitation que pour les opérateurs tiers. Par exemple, lorsqu'une ressource est indisponible (par exemple clés d'accès aux chambres), elle l'est pour tout le monde, y compris l'opérateur d'infrastructure.

L'AOTA estime donc justifié et proportionné que de telles garanties soient mises en place par Orange, en accordant une attention toute particulière aux modalités par lesquelles Orange refacture aux opérateurs tiers la fiscalité qu'elle prétend rencontrer au niveau local. Or de nombreux contentieux⁵ ont démontré qu'au contraire, dans un nombre significatif de zones, Orange ne s'acquittait pas du paiement des redevances d'occupation du domaine public, qu'elle refacture pourtant auprès des opérateurs tiers.

Concernant les obligations de transparence (**Question X.9**) que compte imposer l'Autorité à Orange dans le cadre du 6ème cycle via la décision portant sur le génie civil, l'AOTA souscrit aux orientations envisagées à ce stade par l'Autorité.

La qualité de service (**Question X.10**) reste structurellement le gros point noir des offres proposées par Orange tout au long des cycles d'analyse qui se sont succédés. C'est un des freins à la digitalisation des entreprises, qui préfèrent garder un service peu performant mais stable, face à la très forte insatisfaction générée par les problèmes à répétition en matière de qualité de service des déploiement fibre optique.

Or la fibre optique est appelée à constituer le réseau universel de référence avec le 6ème cycle. Ce changement de paradigme impose une véritable traduction opérationnelle en matière de qualité de

⁵ <https://www.nextinpact.com/news/105142-genie-civil-orange-cede-face-a-caen-en-justice-sur-ardoise-44-millions-deuros.htm>
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000038384731>

service, qui ne pourra être améliorée que sous la pression de plusieurs moyens véritablement incitatifs, tels que la publication d'indicateurs de qualité de service et de traitement des signalisations et, surtout, un système de pénalité réellement efficient respectant les principes suivants qui, à ce jour, font cruellement défaut dans le système proposé par Orange :

- les pénalités inscrites à l'offre de référence doivent s'accompagner d'une description détaillée des conditions dans lesquelles ces pénalités s'appliquent, et des montants associés, afin de limiter les divergences d'interprétation entre les opérateurs ;
- les montants de ces pénalités doivent être suffisamment incitatifs pour Orange, et ne doivent pas être dérisoires au regard de ce qu'Orange peut facturer comme pénalités aux opérateurs clients de l'offre d'accès au génie civil ;
- Orange doit donner accès à l'opérateur aux informations et outils qu'il serait raisonnable de lui fournir pour éviter le manquement contractuel à l'origine de la pénalité (ex : scripts de validation) ;
- toute pénalité facturée par Orange doit préciser la commande en cause, donne lieu à une justification systématique et motivée, et précise une modalité de contestation durant un délai raisonnable avant application ;
- toute facturation ne peut avoir lieu qu'à l'issue de l'examen de la contestation éventuelle, dont la réponse devra être justifiée et motivée ;
- tout refus d'un livrable d'un opérateur par Orange donne lieu à l'inventaire complet et détaillé des manquements ou erreurs observés, et précise une modalité de contestation durant un délai raisonnable ;
- Orange doit notifier rapidement les pénalités aux opérateurs concernés, afin de leur laisser la possibilité de les contester au besoin ;
- les règlements de ces pénalités doivent être effectués entre les opérateurs sans délai injustifié à l'issue d'une éventuelle contestation, et suivant un processus prédéfini de facturation et de paiement.

C'est pourquoi **l'AOTA souscrit pleinement aux orientations envisagées par l'Autorité dans le cadre du 6eme cycle via la décision portant sur le génie civil, sous réserve de la prise en compte des observations formulées.**

Concernant le contrôle tarifaire (**Question X.11**) l'AOTA souscrit également aux orientations envisagées par l'Autorité, en attirant l'attention de cette dernière sur l'impérieuse nécessité de confronter la restitution par Orange de ses coûts à ceux d'un opérateur efficace. L'expérience des précédents cycles d'analyse a pu montrer qu'Orange pouvait effectuer des choix techniquement et économiquement inefficaces, dont elle en reportait la charge sur les opérateurs, au détriment de la capacité d'innovation et de desserte des territoires.

L'AOTA invite par conséquent l'Autorité à appliquer, dans le cadre de la mise en œuvre du 6eme cycle d'analyse, le principe d'une confrontation des coûts restitués par Orange à ceux d'un opérateur efficace sur les prestations connexes à l'accès au génie civil, comme par exemple les tarifs d'hébergement

d'équipements dans les NRA, le mécanisme des assurances imposé par Orange, la gestion des droits d'accès aux sites... qui à ce jour sont loin de refléter l'état de l'art, en matière d'efficacité, quand on les compare avec des acteurs industriels comparables (*exploitants de DataCenter de classe OIV, exploitants de sites industriels de classe Seveso, acteurs majeurs de la télémaintenance...*).

Sur les décisions des marchés 3a / 3b / 4

Le 6ème cycle d'analyse sera celui où le réseau fibre sera amené à se substituer au réseau cuivre historique. Le recours aux offres d'accès sur support cuivre est entré dans une phase de décroissance. Pour autant, notamment sur le marché entreprises, les accès construits sur le cuivre restent encore la norme, avec près de 75% des accès en service à ce jour.

Par le truchement des durées d'engagement sur le marché détail verrouillant le client final, même non produit, la position d'Orange se renforce chaque mois un peu plus avec la puissance de sa branche de détail bénéficiant d'un effet de levier au regard de la détention du génie civil, rendant plus difficile le "churn" sur le marché entreprise et réduisant à néant les efforts de l'Autorité pour remédier aux dysfonctionnements structurels de ce marché.

Dans son ensemble (**réponse aux questions A1 et A2**), l'AOTA partage l'analyse de l'Autorité. Les projets de décision que compte adopter l'Autorité concernant les marchés 3a, 3b et 4 actent l'influence significative, par ce qu'incontournable et durable, d'Orange. Compte tenu de la détention d'un actif stratégique – les ressources de génie civil qu'elle peut monopoliser comme bon lui semble – Orange bénéficie en effet d'un pouvoir de marché qu'aucun autre acteur n'est en mesure de concurrencer à l'échelle du territoire national.

L'AOTA note avec satisfaction (**réponse à la question A3**) que l'Autorité a tenu compte des observations formulées visant à encadrer les opérations de fermeture du réseau historique cuivre avec bascule sur le réseau fibre optique, en distinguant les zones très denses pour lesquelles les déploiements sont plus compliqués compte tenu des règles locales d'urbanisme et délais d'instruction des autorisations de voirie. De même (**réponse à la question A4**), l'Autorité a tenu compte des observations formulées concernant la spécificité des accès entreprises, en prévoyant un délai de 36 mois. L'AOTA estime prématuré à ce stade de prévoir une possibilité de réduire à 18 mois ce délai, en l'absence de toute offre de gros réellement efficiente en matière d'accès activé sur la fibre optique.

Concernant les critères à respecter pour procéder à la fermeture commerciale des accès historiques cuivre, il semble indispensable de s'accorder que cette fermeture devra garantir aux clients finals une continuité de choix. Pour cela, l'AOTA estime que le premier critère (**réponse aux questions A5 et A6**), à respecter est la complétude : l'ensemble des locaux, quelle que soit leur qualité (individuel comme collectif, résidentiel comme professionnel, urbain comme rural), d'une zone doivent être raccordés ou rendus raccordables, le cas échéant via le mécanisme de raccordable à la demande sur prise en

charge financière de l'utilisateur final, sur le même mode de ce que pouvait facturer l'Administration des PTT aux abonnés raccordables au titre des Difficultés Exceptionnelles de Construction, qui aurait pour effet de pouvoir raccourcir ce délai.

Le second critère à respecter (**réponse à la question A7**), tout aussi essentiel, est la disponibilité effective, à des conditions tarifaires orientées vers les coûts efficaces, d'une offre de collecte. A ce titre, l'offre LFO, qui entre désormais dans sa seconde décennie, devra être adaptée en ce sens.

Il est inconcevable que la fermeture des accès cuivre s'accompagne pour les utilisateurs finals, aussi bien résidentiels comme entreprises, d'une dégradation de leurs possibilités de choisir l'offre commerciale qui leur convient. **La présence de l'ensemble des opérateurs d'envergure nationale et la disponibilité effective d'une offre d'accès activé de nature à répliquer les offres de détails prisées par les entreprises semblent nécessaires pour l'AOTA (réponse aux questions A8 et A9) en vue d'envisager une fermeture commerciale rapide des accès cuivre à la maille du PM.**

Il est tout aussi inacceptable que les offres de gros du réseau fibre restent sensiblement en retrait par rapport au réseau cuivre dont la diversité des offres de gros (*associant sans les opposer accès passif et accès activé, collecte locale et livraison en un point central, qualité de service standard et qualité de service renforcée*) a été un facteur clé du succès des offres de détail qui, sur le marché du haut débit, sont devenues une référence au niveau mondial. Il importe ici de faire preuve de cohérence en s'inspirant des orientations qui ont fait leurs preuves : on ne pourra parvenir à une diversité des usages la plus complète au possible sans transposer sur le réseau fibre la diversité des offres de gros.

Le déficit de concurrence sur le marché entreprises en apporte la meilleure illustration : faute d'offres de gros adaptées permettant de répondre aux besoins de leurs clients PME quelle que soit leur localisation, les opérateurs intervenant sur ce marché ne peuvent proposer leurs offres que sur un périmètre réduit. Faute d'incitation concurrentielle, le duopole se partageant le marché entreprises se contente de ne proposer aux clients PME et professionnels (qui sont pourtant les fers de lance de la transformation numérique des entreprises) que des accès grand public repackagés en "pro". Il en résulte un retard significatif dans la transformation numérique de nos entreprises, qui en dehors des zones couvertes par les réseaux opérés en propre par les opérateurs de proximité, se contentent encore le plus souvent d'un accès cuivre.

En particulier (réponse à la **Question A 12**), il apparaît plus que jamais nécessaire de contraindre Orange à produire une offre d'accès activé à son réseau, qu'il soit détenu en propre ou opéré comme c'est le cas pour les RIP dont Orange a gagné les appels d'offres d'exploitation , en ZTD comme en

ZMD avec collecte multi-niveaux (NRO, POP régional et POP national) permettant à tous les acteurs et en particulier des opérateurs locaux, de ne se concentrer que sur la collecte locales et de compter au besoin sur des compléments de couverture à l'échelle nationale avec diverses offres de gros.

Les offres de gros proposées par SFR et Bouygues Télécom sont à ce jour différentes, en termes de coûts d'accès en sus du coût au mégabit consommé et de modalités opérationnelles. La couverture réelle de ces acteurs, difficile à percevoir pour un opérateur alternatif client, est également moindre que celle d'Orange, seul opérateur à même de pouvoir raccorder l'intégralité des parcelles foncières, limitant l'intérêt de les emprunter dans le cadre de projets multi-sites de clients entreprises.

Pour autant, dans l'état actuel du projet de décision relatif au 6eme cycle portant sur le marché 3a, l'Autorité ne semble pas tirer toutes les conséquences de cette situation hautement préjudiciable puisqu'elle semble se satisfaire d'une obligation a minima de fourniture d'un accès activé, dont les conditions sont telles qu'elles vident de sa substance une telle obligation.

En tout état de cause, l'AOTA tient à rappeler une nouvelle fois que les opérateurs disposant de leur propre cœur de réseau ne peuvent techniquement pas se satisfaire d'une offre de revente FttH incluant la composante Transit IP qui ne correspond en rien aux besoins techniques (*notamment en termes de gestion de l'adressage IP dans un contexte de saturation des adresses IPv4 et du manque d'entrain des opérateurs nationaux B2B à migrer vers IPv6*) et rend inopérante cette offre pour bon nombre d'opérateurs. **L'AOTA regrette profondément l'orientation prise par l'Autorité dans le cadre du projet de décision relatif au 6eme cycle portant sur le marché 3a, qui semble se satisfaire d'une obligation d'offre activée à minima**, pour ne pas froisser des opérateurs nationaux qui ont été jusqu'à présent incapables de proposer une véritable alternative. Ce manque d'ambition, alors que le marché Français se caractérise par une 16eme position peu enviable au classement de la transformation numérique des entreprises⁶ avec une dégradation d'année en année, est très préoccupant puisqu'il impacte directement la compétitivité de nos entreprises dans un contexte socio-économique qualifié par les pouvoirs publics comme exceptionnel et appelant à des mesures courageuses.

C'est pourquoi l'AOTA et ses membres invitent instamment l'Autorité à prendre ses responsabilités et constater, comme en son temps pour le support cuivre, y compris sur le marché B2B, **l'inévitable besoin de création d'une offre véritable de gros de collecte d'accès activé FttH/FttH Pro régulée** et déclinée à plusieurs échelles pertinentes d'un point de vue géographique (national, régional, local/NRO) pour répondre aux besoins de l'ensemble du marché sans délais.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Une telle offre ne porterait nullement ombrage aux offres d'accès activé envisagées par les opérateurs nationaux, dès lors qu'elle pourrait être encadrée d'un point de vue tarifaire dans un sens proscrivant les tarifs d'éviction, laissant toute latitude aux opérateurs nationaux d'être plus efficaces qu'Orange.

Eteindre le réseau cuivre et basculer les utilisateurs sur le réseau fibre optique nécessite de maintenir la gamme des services accessibles via les offres de gros (**réponse à la question A14**) et lever les restrictions sur les offres de gros fibre optique qui n'ont plus lieu d'être. L'AOTA pense en particulier aux limitations injustifiées qu'est venue poser Orange sur les cas d'usage de LFO, de chainage de sites, d'impossibilité de produire des accès pour des clients en configuration atypique qu'Orange est pourtant en mesure de satisfaire via ses entités commerciales dédiées aux clients en configuration atypiques (*clients évènementiels, résidences secondaires, sites industriels, mobilier urbain, smart city...*).

De même, **la question de la complétude du raccordement des immeubles d'entreprises** doit être traitée à l'aune du principe de non-discrimination. En effet, les opérateurs souhaitant raccorder en BLOD un immeuble situé dans une zone FTTH peuvent se voir opposé un refus, au prétexte qu'un tel déploiement pourrait obérer les capacités de raccordement FTTH de l'immeuble, pourtant non raccordé au jour de l'étude par un réseau FTTH parce que non résidentiel, et alors même que pour les propres besoins de sa branche de détail grand comptes, Orange réalise des déploiements BLOD en s'affranchissant des contraintes qu'elle impose aux autres opérateurs. Une telle situation est kafkaïenne puisqu'en pratique notre pays est confronté à un très faible taux d'équipement en FTTH des immeubles entreprises, comme l'a reconnu Orange dans sa réponse à la consultation publique réalisée par l'Autorité dans le courant de l'été 2019. Il semble indispensable d'adapter pour le cas des immeubles entreprises les règles de déploiement, par exemple sous possibilité de pouvoir créer en autonomie une adduction dédiée à la BLOD. En effet, même si dans certains cas la BLOM peut répondre aux besoins de certaines entreprises, le plus souvent les clients entreprises souhaitent disposer de solutions de connectivité dont les prérequis ne peuvent être satisfaits par la BLOM, par exemple en cas de besoins de continuité optique point à point. La question de la complétude du raccordement par la fibre optique des immeubles d'entreprises, à laquelle l'Autorité accorde légitimement une importance toute particulière, ne pourra n'être efficacement traitée qu'au prix d'une adaptation pragmatique des règles de déploiements.

Dans le cadre de la mise en œuvre du 6ème cycle, l'AOTA invite l'Autorité à faire preuve d'une vigilance particulière sur le respect, par Orange, du principe de non-discrimination (**réponse à la question A 15**).

Les opérateurs rencontrent des difficultés majeures pour s'installer dans les sites d'Orange : outre la barrière injuste (*car le risque est partagé par l'ensemble des opérateurs, y compris Orange, or la charge est exclusivement supportée par Orange*) des assurances levée par Orange, de nombreuses barrières héritées de l'époque du cuivre sont encore érigées et empêchent les opérateurs alternatifs d'industrialiser des déploiements au sein des sites Orange. Ainsi, l'adduction puis la mise en service d'un simple câble de 72 ou 144 fibres prend ... plus de 6 mois ! Il en est de même pour l'installation de baies actives lorsque l'opérateur désire s'installer au sein d'un site Orange.

Une fois installé, l'opérateur se voit facturé de "droits de suite", sans aucune justification convaincante. Ceux-ci pouvant atteindre plus de 100 000€ HT, grevant le modèle économique des opérateurs placés devant le fait accompli. Ces droits, et notamment l'estimation de leur montant - le cas échéant sous forme de fourchette - devraient impérativement, du point de vue de l'AOTA, être signalés aux opérateurs dès la commande d'une étude pour l'hébergement d'équipements actifs.

Une attention particulière devra également être portée aux modalités administratives "imposées" par Orange, dont la créativité en matière de procédures tatillonnes exigeant moult attestations est sans aucune commune mesure avec les services de l'Autorité. Ces procédures d'un autre temps, dont rien ne semble indiquer qu'Orange se les applique à elle-même, posent de sérieuses questions sur le respect par Orange de ses obligations de non-discrimination.

Un exemple de procédures tatillonnes imposées par Orange est la certification sonore des matériels, qui a été également l'un des points soulevés en réunions multilatérales par des acteurs de l'AOTA, sans qu'une nouvelle fois des garanties aient été apportées qu'elle s'applique dans les mêmes conditions à Orange. Une procédure proposée par Orange a été validée mais nécessite un réel suivi, notamment pour s'assurer de l'absence de discrimination au profit d'Orange.

Enfin, la structure globale de coûts de l'offre d'hébergement est absolument inefficace au regard par exemple :

- de la densité des équipements (switchs et OLT de petite taille) modernes utilisés par les membres de l'AOTA qui ne nécessitent plus nécessairement des baies complètes (42U) mais des emplacements à l'Unité (U) ou tout au plus des demies baies (20U)
- des outils modernes de gestion de flotte : un opérateur paye par exemple la gestion des moyens d'accès par NRO pas loin d'une centaine d'euros par mois alors qu'un badge nominatif et actif pour tous les NRO commandés par l'opérateur serait plus intelligent et moins onéreux.

Il est pour le moins choquant qu'au 21ème siècle Orange continue de faire supporter aux opérateurs tiers la charge de l'inefficacité de choix remontant au 20ème siècle.

L'AOTA a relevé bon nombre de coûts ou processus lourds et de fait injustifiables par Orange comme pour ajouter des équipements en autonomie. Si l'on additionne les coûts liés à l'entrée de câble(s), les rocade internes, le câblage intérieur et le matériel opérateur, l'installation pour un opérateur coûte près de 20 000€ HT par site pour un opérateur quand l'adduction d'un grand DataCenter francilien coûte près de trois fois moins cher et présente moins de *contraintes (incluant un délai de mise en service de l'ordre de 8 semaines après commande quand il faut plus de 6 mois chez Orange pour adducter un site après de multiples RDV)*.

A l'instar de l'action entreprise par l'Autorité sur les "petits sites" du dégroupage de la boucle locale cuivre, il importe d'engager dès aujourd'hui une réflexion visant à amender les modalités techniques, opérationnelles et tarifaires des offres de gros relatives aux "petits sites" afin que les opérateurs alternatifs puissent être en mesure de proposer leurs offres sur ces zones en question également.

D'une manière générale, les membres de l'AOTA continuent de déplorer au quotidien des procédures inutilement lourdes et des processus inefficaces... qui pourraient être interprétés comme destinés à freiner la progression de nouveaux entrants désireux de répondre aux attentes du marché entreprises.

Si les délais de production des accès sont encadrés, avec comme nuance que le niveau de pénalité n'est guère incitatif, ce n'est pas le cas pour les réponses aux études, qui en pratique ne sont pas bornées, et peuvent placer les opérateurs dans une situation inconfortable auprès de leurs prospects qui ayant sollicité Orange et d'autres opérateurs peuvent obtenir une réponse d'Orange bien plus rapidement.

La qualité de service (***réponse aux questions A17 et 18***), aussi bien sur les accès cuivre qu'optique qui au final partagent les mêmes infrastructures dont l'état, notamment des supports aériens, peut être source de préoccupations, est un des principaux enjeux du 6ème cycle d'analyse compte tenu de la perspective de voir le réseau fibre optique devenir l'infrastructure universelle support de l'ensemble des usages jusqu'à présent délivrés par le réseau cuivre historique.

Le client final, surtout sur le segment bas de marché / ETI sur le marché entreprises et collectivités, ne se soucie guère de la façon avec laquelle son accès est produit. Une problématique de qualité de service sur un support ou une technologie considérée par la régulation comme obsolète reste un

problème de qualité de service engendrant de la défiance à envisager la migration le moment venu sur des solutions d'accès fibre optique.

Au quotidien, l'AOTA partage les préoccupations des pouvoirs publics et de l'Autorité quant à l'inquiétante dégradation de la qualité de service proposée par Orange sur son réseau, aussi bien historique que fibre optique car ces deux modes partagent la même infrastructure. Une infrastructure dont elle a hérité gratuitement et qui lui procure des revenus encore substantiels qui visiblement n'ont pas été utilement réinvestis pour maintenir un haut niveau de qualité de service. L'AOTA rappelle que les revenus cumulés des offres de gros bâties sur cette infrastructure héritée gratuitement représentent désormais une douzaine de milliards d'euros et que depuis une dizaine d'années les excédents des comptes d'exploitation régulés d'Orange sont de l'ordre de plusieurs centaines de millions d'euros chaque année... Or les montants investis par Orange, de loin le premier utilisateur de cette infrastructure, au titre de la maintenance préventive et curative sont très inférieurs aux montants payés par les opérateurs tiers, qui subissent les conséquences du manque d'investissement d'Orange.

Orange qui a hérité gratuitement non seulement du génie civil mais également du réseau cuivre qui y était déployé, n'est nullement incitée à faire ses meilleurs efforts pour garantir dans la durée une qualité de service à la hauteur des attentes des clients finals, particuliers comme entreprises ou collectivités. La presse se fait régulièrement l'écho de villages ou zones d'activités commerciales dans lesquels les acteurs économiques sont en péril du fait de l'absence de connectivité résultant d'une défaillance du réseau.

Dans le cadre de la mise en œuvre du 6eme cycle, il importe que l'Autorité se montre particulièrement vigilante, alors que les revenus cumulés tirés par Orange de ses offres de gros avoisinent désormais 1,5 milliards d'euros et génèrent chaque année plus de 200 millions d'euros d'excédent d'exploitation, sur le respect par Orange des obligations envisagées dans le cadre du volet qualité de service des décisions portant sur les marchés 3a, 3b et 4.

C'est pourquoi l'AOTA souscrit à la volonté de l'Autorité de faire évoluer, dans le cadre du 6eme cycle d'analyse portant sur ces marchés, les indicateurs de qualité de service en réajustant le seuil en fonction de l'évolution du parc dans les différentes zones du territoire. De même, l'AOTA souscrit principe d'évaluation de la qualité de service sous forme globale concernant des groupes d'indicateurs liés d'une part à la production et d'autre part au SAV, chaque trimestre et à l'échelle aussi bien nationale que locale.

D'une manière générale (*réponse à la question A19*) ce problème structurel de la qualité de service ne pourra être amélioré que sous la pression de plusieurs moyens véritablement incitatifs, tels que la publication d'indicateurs de qualité de service et de traitement des signalisations et, surtout, un système de pénalité réellement efficient respectant les principes suivants qui, à ce jour, font cruellement défaut dans le système proposé par Orange :

- les pénalités inscrites à l'offre de référence doivent s'accompagner d'une description détaillée des conditions dans lesquelles ces pénalités s'appliquent, et des montants associés, afin de limiter les divergences d'interprétation entre les opérateurs ;
- les montants de ces pénalités doivent être suffisamment incitatifs pour Orange, et ne doivent pas être dérisoires au regard de ce qu'Orange peut facturer comme pénalités aux opérateurs clients de ses offres de gros ;
- Orange doit donner accès à l'opérateur aux informations et outils qu'il serait raisonnable de lui fournir pour éviter le manquement contractuel à l'origine de la pénalité (ex : scripts de validation) ;
- toute pénalité facturée par Orange doit préciser la commande en cause, donne lieu à une justification systématique et motivée, et précise une modalité de contestation durant un délai raisonnable avant application ;
- toute facturation ne peut avoir lieu qu'à l'issue de l'examen de la contestation éventuelle, dont la réponse devra être justifiée et motivée ;
- tout refus d'un livrable d'un opérateur par Orange (par exemple intervention SAV en autonomie) donne lieu à l'inventaire complet et détaillé des manquements ou erreurs observés, et précise une modalité de contestation durant un délai raisonnable ;
- Orange doit notifier rapidement les pénalités aux opérateurs concernés, afin de leur laisser la possibilité de les contester au besoin ;
- les règlements de ces pénalités doivent être effectués entre les opérateurs sans délai injustifié à l'issue d'une éventuelle contestation, et suivant un processus prédéfini de facturation et de paiement.

Observations de l'AOTA concernant les offres CELAN / CE2O (marché 4)

Le retard dans la transformation numérique des entreprises françaises est de toute évidence lié pour partie à l'obsolète catalogue de services d'OWF d'Orange dont les offres de gros FttO C2E/CELAN sont inadaptées - tant économiquement que techniquement avec des débits limités - aux usages numériques modernes. Qui plus est, les opérateurs membres de l'AOTA constatent de nombreuses anomalies lors de l'usage de ces offres (CELAN/C2E), parmi lesquelles :

1. le coût anormalement élevé des études "sur mesure" lorsqu'un site n'est pas fibré ou qu'il nécessite une « mise à niveau du débit » : Orange supporte-t-elle les mêmes coûts d'étude (600€ HT) pour disposer d'un simple mail au bout de quelques jours indiquant les frais de raccordement et le récurrent mensuel "sur mesure" pour raccorder un site éloigné du périmètre des offres CELAN/C2E ou pour savoir si la ligne fibre peut supporter un débit plus important ?
2. de nombreux cas de surfacturation de la part d'Orange lorsqu'un client exige le retard de production "contrôlé" (copiloté par l'opérateur alternatif) en cas de création ou déménagement d'un site. OWF applique des pénalités excessives (ou anormales) qu'elle n'applique peut-être pas à ses propres clients OBS en branche de détail lorsqu'un client veut décaler dans le temps (involontairement) sa mise en service d'un lien fibre
3. plus généralement, une grille de pénalités et d'options inadaptées aux besoins des opérateurs tiers et des clients finals
4. enfin, des tarifs discriminants entre la branche opérateur (OWF) et la branche de détail (OBS) d'Orange comme le démontre cet exemple en région Ile-de-France :

Tarif d'achat par l'opérateur tiers client OWF (offre de gros activée avec collecte locale) :

| ▼ Détail | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------|-----|
| - Commune du site client : | | | |
| - Adresse : | | | |
| - Zone tarifaire : | O2 | | |
| - Commune du SRTHD de raccordement : | AUBERVILLIERS - 93300 | | |
| - SRTHD de raccordement : | IDF-SRTHD3 | | |
| - Débit : | 100 | | |
| - Classe de Service : | Data Entreprise | | |
| | Mise En Service - site non fibré | Abonnement mensuel | |
| Accès Optique | 2 000 | 618 | |
| Total | 2 000 | 618 | 618 |

Prix de vente du même service par OBS (offre de détail au client final) :

Proposition commerciale

Date de validité de la proposition commerciale : 1 mois à compter du /2019
Prix conditionné par un engagement financier du client sur une période de 3 ans

| Récapitulatif | | Prix initial | | Prix remisé | |
|---------------|--|-----------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Débit | Votre solution Business Internet | Mise en service | Abonnement mensuel | Mise en service | Abonnement mensuel |
| 100M | Business Internet - 100M - Adresses IPv4 supplémentaires - Frais complémentaires fibre | 8 810,00 € | 1050,00 € | Offert | 466,67,00 € |

En outre, pour produire leurs services en se fondant sur d'autres offres (GC BLO, hébergement NRO, etc), les opérateurs subissent un accès médiocre aux ressources connexes nécessaires à la production (*comme badges ou clés*) : en cas de pénurie, les opérateurs alternatifs (*dont les sommes versées à Orange au titre des offres de gros embarquent une composante disponibilité des ressources*) se retrouvent sacrifiés au bénéfice exclusif des propres services commerciaux d'Orange. Il convient de lever pour de bon ces barrières subtilement érigées pour freiner la progression de la concurrence.

Les opérateurs adhérents de l'AOTA soulèvent également la problématique de la répliquabilité des offres non standards, comme les liens temporaires desservant des manifestations sportives, culturelles ou régaliennes (sommets internationaux).

A ce jour, Orange dispose d'un monopole de fait sur le marché des offres événementielles, faute pour les opérateurs tiers de pouvoir accéder aux mêmes ressources dont dispose Orange pour ses propres services ce qui constitue un cas avéré de discrimination.