

**Observations de Altice France/SFR sur le projet de décision de l'ARCEP relatif à  
l'analyse du marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité  
(Consultation publique du 6 février au 17 mars 2020)**

**I- Définition du marché pertinent**

**Question 1**

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

S'agissant de l'analyse liminaire des marchés de détail, Altice France/SFR (dénommé par commodité « SFR » dans la suite du document) rappelle que le marché Entreprises ne se limite pas au segment de marché des offres à qualité de service renforcée et comprend également des offres sans GTR, des offres PRO, etc. En conséquence, SFR demande à l'ARCEP de clarifier cette définition. En effet, comme le souligne l'ARCEP elle-même, « *une partie de la clientèle non-résidentielle se satisfait des offres destinées à la clientèle résidentielle* » et « *la plupart de la clientèle non-résidentielle a recours, de manière non exclusive, à des offres professionnelles et entreprises* ». Ainsi, le marché de détail Entreprises s'appuie à la fois sur :

- les offres d'accès généralistes qui comprennent le dégroupage sans GTR et les offres d'accès activé sans GTR ;
- les offres d'accès spécifiques entreprises, qui comprennent le dégroupage avec GTR, le dégroupage Entreprises, les offres d'accès activé avec GTR et les offres d'accès activé Entreprises.

Par ailleurs, SFR note qu'au terme de son analyse de substituabilité entre les produits et services, aux fins de la définition de marché du marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité, l'ARCEP précise, à juste titre, que « *les accès de haute qualité sur boucle locale de cuivre et sur boucle locale (dédiée ou mutualisée) présentent (...) un degré de substituabilité suffisant, du côté de la demande, pour être inclus dans le même marché de gros des accès de haute qualité* ». Cette précision est particulièrement importante car elle doit impérativement être prise en compte pour la suite de l'analyse de ces marchés de gros, notamment sur la nature des obstacles au développement d'une concurrence effective et loyale.

**II- Désignation d'un opérateur exerçant une influence significative**

**Question 2**

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

SFR approuve la désignation d'Orange en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de fourniture en gros d'accès de haute qualité.

### **III- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès**

#### **- Maintien des prestations existantes**

L'ARCEP prévoit à juste titre d'imposer à Orange le maintien des prestations existantes, mais pas nécessairement sur la durée du cycle d'analyse pour les offres LPT 34 Mb/s et 155 Mb/s ainsi que les offres DSLE et CE2O en ATM.

Ainsi, les obligations d'accès envisagées par l'ARCEP portent sur :

- les offres C2E et CELAN livrées en Ethernet sur cuivre et fibre optique ;
- les offres CN2 ;
- les offres LPT 2Mb/s pour lesquelles l'ARCEP envisage de réduire le préavis de fermeture commerciale à un an et précise que les conditions de fermeture technique ne devront pas occasionner des investissements que les opérateurs alternatifs ne pourraient pas amortir sur un délai suffisant ;
- les offres LPT 34 Mb/s et 155 Mb/s pour lesquelles Orange pourrait annoncer une fermeture commerciale avec un préavis de 6 mois et une fermeture technique avec un préavis de 12 mois ;
- les offres DSLE et CE2O en ATM mais dans des conditions adaptées au processus de fermeture commerciale au 31 décembre 2020 et de fermeture technique au 30 juin 2022 ;
- les prestations d'accès et d'interconnexion associées, c'est-à-dire la colocalisation et le raccordement distant dédiés aux accès de haute qualité ;
- les offres de gros de raccordement d'éléments de réseau.

En ce qui concerne les offres LPT 2Mb/s, la réduction du préavis à un an pour ces prestations appelle deux remarques. Tout d'abord, Orange n'a pas encore présenté de plan de migration alors qu'il a d'ores et déjà prévu une augmentation des tarifs au 1er mai prochain. Il est indispensable que le préavis de fermeture commence à courir à partir du moment où le plan opérationnel et financier de migration est validé. Ensuite, dans certains cas, la migration d'accès peut s'avérer complexe, notamment pour certains clients « ... ». Il conviendra de tenir compte des spécificités liées à ce type de clients.

De façon plus générale, SFR estime qu'il est impossible pour l'ARCEP de considérer que les conditions sont d'ores et déjà réunies pour envisager, dès le prochain cycle d'analyse, un assouplissement des conditions de fermeture commerciale ou technique de certaines prestations proposées actuellement par Orange.

Il convient en effet de se conformer à la recommandation n° 2010/572/UE de la Commission européenne du 20 septembre 2010 (Recommandation NGA), et notamment à son article 39 selon lequel l'ARCEP doit « *veiller à ce que les autres opérateurs soient informés au moins cinq ans à l'avance, compte tenu éventuellement de la situation nationale, de toute suppression de points d'interconnexion tels qu'un répartiteur de la boucle locale. Cette période peut être inférieure à cinq ans si un accès totalement équivalent est fourni au point d'interconnexion.* ». (soulignements ajoutés)

L'ARCEP ne doit pas permettre à Orange la fermeture accélérée d'une offre avant d'avoir mené une analyse précise et circonstanciée avec les acteurs du marché au sein d'un groupe de travail dédié, afin notamment de vérifier que cette opération n'entraînera pas de distorsions concurrentielles et qu'elle laissera aux opérateurs alternatifs le temps d' « *adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence* », comme le prévoit d'ailleurs la Recommandation NGA. En effet, avant d'accepter l'accélération de la fermeture d'une offre, l'ARCEP doit notamment s'assurer que les conditions de migration sont acceptables pour le marché et qu'un ensemble de prérequis sont bien respectés. Les opérateurs alternatifs doivent notamment disposer de solutions de migration technique et commerciale et disposer d'une offre totalement équivalente, y compris du point de vue tarifaire.

Ainsi, il ne serait ni justifié ni proportionné, à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché, de permettre à Orange, voire même de cautionner :

- la réduction du préavis de fermeture commerciale à douze mois pour les offres LPT 2Mb/s ;
- la réduction du préavis de fermeture commerciale à six mois et de fermeture technique à douze mois pour les offres LPT 34 Mb/s et 155 Mb/s ;
- la réduction du préavis de fermeture commerciale au 31 décembre 2020 et de fermeture technique 30 juin 2022 pour les offres DSLE et CE2O en ATM.

En effet, l'ARCEP ne peut pas considérer qu'il existera un accès « *totalement équivalent* » pour ces différentes offres, à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché, comme le prévoit la Recommandation NGA pour envisager une réduction du préavis de fermeture technique cinq ans.

C'est à juste titre que l'ARCEP prévoit également d'imposer à Orange de faire droit aux autres demandes raisonnables d'accès pour la fourniture de certaines prestations d'accès complémentaires et de moyens associés à l'accès, à savoir :

- l'accès à des services spécifiques nécessaires pour garantir l'interopérabilité des services de bout en bout ;
- l'accès aux interfaces techniques, protocoles et autres technologies revêtant une importance essentielle ;
- l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaire pour une concurrence loyale dans la fourniture des services ;
- les services particuliers en gros pour leur revente à des tiers sur les marchés de gros ou de détail.

Il convient d'imposer à Orange l'obligation de répondre aux demandes d'accès raisonnables dans des délais encadrés et de manière motivée.

L'ARCEP précise que les prestations d'accès et d'interconnexion associées et notamment le raccordement distant dédiés aux accès de haute qualité sont indispensables pour les opérateurs alternatifs et même qu' « *en l'absence de ces prestations, les offres d'accès de haute qualité seraient vidées de leur sens* ». Ce constat de l'ARCEP pour les offres activées doit être le même pour les offres d'accès passif et justifie l'adaptation des prestations de collecte d'Orange. L'offre DSL collecte permet actuellement à un opérateur de raccorder des accès activés sur un DSLAM d'Orange au niveau de son point de présence (PoP).

Cette offre DSL Collecte devrait être élargie afin de permettre, par exemple, à un opérateur présent dans un NRO avec son OLT ou dans un NRA avec son DSLAM, de se raccorder au niveau de son PoP ou dans un point de concentration pertinent du réseau d'Orange (ou avec une liaison d'aboutement dans le cadre d'une l'offre LPT).

- **Obligations de faire droit aux autres demandes raisonnables d'accès**

S'agissant de la disponibilité de débits sur les offres de gros d'accès activé sur support optique, l'ARCEP maintient à juste titre les obligations d'Orange s'agissant de :

- l'évolution de ses offres proposées sur le marché de détail, qui doit au préalable être appliquée sur le marché de gros avec un préavis suffisant ;
- la granularité suffisante de débits pour les offres de gros régulées, en vue de permettre leur reproductibilité.

- **Migrations inter- et infra- offres**

L'ARCEP souhaite encourager l'identification de solutions permettant de résoudre les difficultés de migration et renvoie plus largement aux travaux multilatéraux sous son égide pour définir les caractéristiques exactes des offres de migration d'Orange.

L'ARCEP rappelle qu'Orange a proposé une prestation de cession de ligne active afin de diminuer le nombre de désaturations. Cette prestation ne permet pas pour autant de résoudre certaines difficultés techniques de migration.

SFR confirme, quand l'ARCEP estime qu'il lui « *semble nécessaire* », qu'il est impératif qu'Orange propose aux opérateurs alternatifs :

- des prestations de migration permettant de migrer rapidement les parcs LPT, CN2 ATM, DSL-E et CE2O vers, *a minima*, l'une des offres activées d'Orange CN2 Ethernet, CELAN et C2E ;
- des prestations de migration leur permettant de transférer leurs parcs DSL-E, CELAN cuivre et C2E cuivre vers les offres d'accès dégroupés.

Il est évidemment également indispensable pour les opérateurs alternatifs de disposer de conditions techniques et économiques raisonnables de ces offres de migration et une minimisation du temps de coupure pour l'utilisateur.

Les solutions d'accompagnement d'Orange en matière de migrations d'offres sur le cuivre sont évidemment nécessaires mais non suffisantes : des solutions d'accompagnement vers la fibre sont notamment indispensables dans le cadre d'un projet de fermeture technique d'offre.

- **Fermeture du réseau cuivre**

L'ARCEP envisage pour les offres d'accès activés de haute qualité sur cuivre (notamment CELAN cuivre, CE2 cuivre et CN2) les mêmes critères et délais de fermeture que ceux définis dans le projet d'analyse de marché 3a pour les offres passives de dégroupage avec GTR 4H.

S'agissant de la fermeture du cuivre, SFR renvoie à ses observations sur le projet d'analyse de marché 3a.

En complément, l'ARCEP envisage d'imposer à Orange, en cas de fermeture locale et rapide de fourniture d'offres de haute qualité sur le réseau cuivre, la fourniture de prestations d'accompagnement financier à la migration vers des offres sur fibre. Cependant, un tel scénario de fermeture locale et rapide de fourniture d'offres de haute qualité sur le réseau cuivre ne serait ni justifié ni proportionné à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché.

- **Anticipation d'une éventuelle fermeture du cuivre sur des zones réduites**

L'ARCEP indique qu'Orange pourrait souhaiter arrêter la commercialisation de ses offres sur cuivre sur certaines zones plus réduites que la zone-arrière d'un NRA (communes, zones d'activités, immeubles, etc.) et envisage, à ce titre, de mettre en place une approche similaire au programme « ZLIN » dans les zones où Orange est opérateur d'infrastructure et dans les autres zones, sans discrimination selon l'identité de l'opérateur de réseau FttH.

Une telle approche, s'inspirant du programme ZLIN, qui soulève des réserves déjà exposées par SFR<sup>1</sup> auprès des services de l'ARCEP, devrait au préalable être discutée avec les acteurs du marché, au sein d'un groupe de travail sous l'égide de l'ARCEP.

L'ARCEP précise, à juste titre, qu'Orange doit continuer de diffuser de manière régulière et transparente la liste des logements concernés par le programme ZLIN.

Par ailleurs, l'ARCEP envisage d'autoriser Orange de cesser de fournir, dans certaines zones où des entreprises sont présentes, des offres de gros d'accès de haute qualité sur support cuivre, seulement lorsque sont disponibles, dans la zone concernée, des offres d'accès de haute qualité sur fibre présentant des conditions tarifaires et techniques comparables aux offres SDSL.

En particulier, l'ARCEP « *considère qu'à compter de la mise en œuvre de l'analyse de marché, la présence sur une adresse donnée d'une offre à qualité de service élevée sur réseau FttH permet à Orange de ne pas proposer d'accès de haute qualité basé sur une infrastructure cuivre* », et plus précisément lorsque les deux critères cumulatifs suivants sont remplis :

- la présence d'une offre passive à qualité renforcée de niveau 2 sur réseaux FttH.
- la présence d'une offre activée de haute qualité sur réseaux FttH.

Enfin, dans un tel cas, l'ARCEP envisage d'imposer à Orange de signaler aux opérateurs alternatifs concernés l'arrêt local de fourniture d'offres de haute qualité sur réseau cuivre, avec un préavis suffisant.

Un tel dispositif ne serait ni justifié ni proportionné à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché et *a fortiori* dès la mise en œuvre de l'analyse de marché. En effet, la fermeture des offres sur cuivre sur une adresse doit s'inscrire dans un cadre bien plus contraignant pour Orange, avec de nombreux prérequis qu'il convient de décrire précisément.

SFR renvoie sur ce sujet à ses observations sur le projet de décision d'analyse de marché 3a.

---

<sup>1</sup> notamment au moyen d'une Note circonstanciée transmise le 5 juin 2018, en réclamant un audit de ce programme par l'ARCEP afin de garantir l'absence de discrimination

#### - **Accompagnement des fermetures d'offres suite à des évolutions technologiques**

L'ARCEP souhaite que les modalités de fermeture et de migration de ces offres de gros soient discutées dans le cadre de groupes de travail multilatéraux sous son égide. Pour autant, SFR considère qu'il est indispensable que l'ARCEP fixe au préalable autant que possible et aussi précisément que possible les mesures d'accompagnement imposées à Orange par la décision d'analyse de marché.

Dans le cas général, l'ARCEP considère raisonnable et proportionné d'imposer à Orange :

- la possibilité d'une fermeture commerciale à condition qu'il propose une offre alternative (ne conduisant pas à une régression en ce qui concerne les fonctionnalités techniques, la couverture des services, les outils et les processus opérationnels), avec un préavis de 2 ans ;
- la possibilité d'une fermeture technique, à condition qu'il propose des conditions techniques et financières de migration raisonnables incluant *a minima* des mesures d'accompagnement (désignation d'un chef de projet migration et possibilité pour les opérateurs clients de programmer les interventions), avec un préavis de 4 ans ;
- l'impossibilité de facturer dans leur totalité les frais d'accès aux services de substitution et une reprise de l'ancienneté de l'accès migré pour une migration décidée unilatéralement par Orange et sans changement de support physique.

S'agissant de l'arrêt du RTC, SFR rappelle que l'offre Accès essentiel ne peut toujours pas être considérée comme une alternative « équivalente » aux accès VGA dans la mesure où elle ne dispose pas d'une GTR au même niveau de prix.

S'agissant des offres ATM, l'ARCEP précise que si aucun opérateur tiers n'a souscrit d'accès ATM sur un NRA donné, Orange pourrait procéder à la fermeture technique avec préavis de trois mois.

S'agissant des offres LPT 2M, l'ARCEP envisage de réduire le délai de préavis à un an pour la fermeture commerciale et de conditionner la fermeture technique à un accompagnement tarifaire de la part d'Orange.

En ce qui concerne la réduction de délais de préavis envisagée par l'ARCEP, SFR renvoie à ces observations ci-dessus sur le maintien des prestations existantes.

SFR insiste sur le fait qu'Orange ne devrait pas être autorisé à procéder à une fermeture commerciale et technique sans définition d'un cadre bien précis, avec un certain nombre de prérequis et sur la base de principes généraux à respecter. Ainsi, Orange doit nécessairement informer très en amont les opérateurs alternatifs lorsqu'il envisage la fermeture d'une offre, sachant que la Recommandation NGA prévoit un préavis de cinq ans, et, durant cette période, les tarifs de gros ne doivent pas faire l'objet d'augmentation tarifaire.

#### **IV- Obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires**

##### - **Processus opérationnels liés au marché de gros des accès de haute qualité**

L'ARCEP note que « *la sanction de 2015 de l'Autorité de la concurrence à l'encontre d'Orange a montré l'existence de cas de discriminations depuis une décennie au moins* » (décision n° 15-D-20) et que « *dès lors, le principe d'équivalence des intrants pourrait constituer le moyen approprié pour assurer l'absence de discrimination, en permettant aux opérateurs de bénéficier des mêmes processus opérationnels que ceux utilisés par Orange pour fournir son offre de détail* ».

L'ARCEP prévoit ainsi d'imposer à Orange l'équivalence des extrants pour les offres commercialisées avant décembre 2017 et le maintien de l'équivalence des intrants pour toutes les offres de gros d'accès de haute qualité commercialisées à partir de décembre 2017 sur les réseaux FttH dont Orange est propriétaire ou gestionnaire, à savoir les offres Optimum Ethernet LAN et Optimum Ethernet Entreprises, ainsi que toute nouvelle option ou offre de gros relevant du marché 4 proposée au cours du présent cycle d'analyse de marché sur fibre optique et s'appuyant sur d'autres infrastructures que sa BLOD.

Par ailleurs, l'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange d'inscrire dans son offre de référence des engagements de qualité de service (SLA) pour les prestations de l'offre d'accès, auxquels sont associées des garanties de niveau de service (SLG).

L'ARCEP prévoit également, à juste titre, d'imposer à Orange de lui transmettre de manière détaillée les processus et les règles opérationnels et techniques suivis par sa branche de détail (description précise des différentes phases des processus concernés, des ressources mobilisées, des systèmes utilisés et des délais appliqués) en vue de fournir des offres de détail destinées à ses propres clients finals.

- **Reproductibilité technique des offres de détail d'Orange**

- **Obligation générique de reproductibilité technique**

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange une obligation de reproductibilité technique de ses offres de détail consistant à :

- fournir à l'ARCEP, *a minima* un mois avant la commercialisation d'une nouvelle offre générique de détail reposant sur une fonctionnalité technique nouvelle, les résultats de son test de reproductibilité et toutes les informations permettant de démontrer que la reproductibilité technique est entièrement garantie ;

- rendre disponible une nouvelle offre de gros dans un délai raisonnable avant la commercialisation de l'offre de détail par Orange ;

- publier, pour une nouvelle offre de gros permettant la reproductibilité technique de son offre de détail, ladite offre avec un préavis d'au moins 3 mois.

- **Reproductibilité technique et reprise opérationnelle des offres couplées**

L'ARCEP précise à juste titre qu'Orange doit s'assurer que, lorsqu'un opérateur commande plusieurs offres de gros régulées, la fourniture de ces différentes prestations de gros intervienne de façon coordonnée.

- **Reproductibilité tarifaire des offres de détail d'Orange**

Le dispositif que prévoit l'ARCEP pour la régulation des offres de fibre dédiée entreprises d'Orange en ZF2 repose sur la volonté de l'ARCEP de "*réduire les incitations des opérateurs à investir dans le développement de nouvelles infrastructures BLOD*". SFR rappelle que de nombreux opérateurs ont d'ores et déjà réalisé des investissements très importants afin d'offrir des raccordements BLOD aux entreprises et proposer des offres sur le marché de gros. La modification des conditions de régulation et la levée de la contrainte de non-éviction sur la ZF2 (qui avait justement pour but d'encourager ces investissements) aurait ainsi pour conséquence de mettre en péril ces investissements.

SFR est favorable à une concurrence par les investissements et au développement d'infrastructures alternatives à Orange partout où cela est économiquement possible. Il n'y a aucune raison de favoriser une technologie (FttH) au détriment d'une autre (FttO). Si les tarifs du FttO sont trop élevés (comme semble le dire l'ARCEP), l'avènement du FttH aura pour effet d'exercer une pression concurrentielle qui fera progressivement diminuer ses prix.

En attendant, les opérateurs doivent pouvoir, s'ils le souhaitent, déployer des BLOD en ZF2. C'est pourquoi SFR est favorable au maintien du dispositif existant aujourd'hui (contrainte de non-éviction sur la ZF2) et défavorable à une régulation de type tests de reproductibilité.

#### **V- Obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès**

##### **- Publication d'une offre de référence technique et tarifaire d'accès**

L'ARCEP exige à juste titre que l'offre de référence comprenne *a minima* :

- les offres de gros LPT, CN2 Ethernet, DSL-E, CE2O, C2E, CELAN, Optimum Ethernet LAN, et Optimum Ethernet Entreprise ;
- les offres de migration ;
- les prestations associées nécessaires au bon fonctionnement de ces offres.

##### **- Informations données aux acteurs bénéficiant de prestations d'accès et d'interconnexion**

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange la transmission d'informations non seulement sur les caractéristiques de son réseau d'Orange mais également sur les évolutions des conditions techniques et tarifaires des prestations d'accès ainsi que de l'architecture du réseau, avec un préavis raisonnable en cas d'évolution contraignant les opérateurs à modifier ou adapter leurs propres installations.

*« Les modalités de publication de ces informations et le niveau de détail requis pourront être précisés par une décision ultérieure de l'Autorité, en tant que de besoin. »*

*« Il apparaît raisonnable qu'une fois par an, au cours du Comité de l'interconnexion, Orange puisse préciser les chantiers en cours sur les évolutions de ses réseaux utilisés dans le cadre des accès de haute qualité. »*

##### **- Transparence des informations concernant l'avancement des travaux de production et de rétablissement d'accès**

L'ARCEP relève, à juste titre, que *« les opérateurs alternatifs doivent également disposer de la part d'Orange aussi rapidement que possible de l'avancement et des détails des opérations réalisées (en production et en SAV), afin qu'ils puissent intervenir rapidement lorsque cela est nécessaire et informer leurs clients »*. Il est impératif que l'accès à ces informations, par ailleurs indispensables pour les opérateurs tiers, soit donné sans le recours à des prestations commerciales supplémentaires.



## **VI- Obligation de qualité de service**

### **- Engagements contractuels et mécanismes de pénalités**

Les mécanismes de pénalités présentés par l'ARCEP se limitent au respect de principes généraux, aussi bien s'agissant des pénalités auto-appliquées par Orange que celles facturées aux opérateurs tiers : niveau de pénalités dissuasif, niveau de pénalités proportionné aux manquements, etc. Or, force est de constater que la simple énumération de ces principes n'est pas efficace pour garantir dans la pratique des niveaux de pénalités objectivement justifiés et proportionnés.

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange un mécanisme de pénalités en cas de dépassement des dates contractuelles de remise des études avant-vente, à l'instar de ce qui existe déjà en cas de dépassement des dates de livraison des accès.

### **- Obligation de respect de seuils chiffrés**

#### **Question 3**

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

SFR demande une révision à la hausse de certains seuils inscrits à l'annexe B du projet de décision du marché 4 et auxquels Orange doit se conformer. Ainsi, la valeur plancher du taux de respect du délai contractuel de rétablissement, fixée à 80 %, devrait être relevée à 90 %.

De plus, le non-respect des seuils minimum prévus dans l'annexe B devrait s'accompagner d'un mécanisme de pénalités. En effet, actuellement Orange n'est soumis à aucune pénalité s'il n'atteint pas les seuils chiffrés fixés par l'ARCEP.

En outre, ladite annexe B prévoit des « valeurs maximum du délai moyen de rétablissement en cas d'incident » fixées à 6H. La formulation choisie pour cet indicateur porte à confusion et doit être modifiée. En l'état actuel, on peut penser qu'il vise à s'assurer que le temps de rétablissement doit être en moyenne de 6H maximum sur l'ensemble des cas d'incidents ou qu'il vise à s'assurer le temps de rétablissement ne dépasse pas 6H pour les incidents dépassant la GTR 4H.

### **- Publication d'indicateurs de qualité de service**

L'ARCEP prévoit à juste titre de définir en concertation avec les opérateurs des indicateurs de qualité de service nécessitant un suivi dans le cadre des prestations de migrations imposées.

L'annexe C du projet de décision du marché 4 porte notamment sur la publication d'indicateurs de service après-vente en distinguant les offres. Cependant, s'agissant du taux de respect de la GTR, un tel suivi n'est pas assez précis et devrait porter sur chaque unité d'interventions d'Orange afin de ne pas masquer d'éventuels problèmes spécifiques sur certaines unités d'interventions.

SFR demande l'introduction de nouveaux indicateurs pour l'ensemble des accès Entreprises :

- Taux de respect du rendez-vous de mise en service par Orange : 95 %
- Taux de respect de l'horaire du rendez-vous de mise en service par Orange : 90 %
- Taux de respect de la première date de demande de petite opération d'infrastructures : 90 %

- Taux de signalisation de cause Orange suivant la mise en service de l'accès dans les 1 mois (afin de vérifier la qualité de la mise en service par Orange) : 2 %

## **VII- Obligation de contrôle tarifaire**

- **Accès de haute qualité sur support cuivre sur technologie PDH/SDH (offres LPT 2M, CN2 ATM et CN2 Ethernet)**

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange une obligation de tarifs reflétant les coûts pour les offres LPT 2M, CN2 ATM et CN2 Ethernet.

Cependant, elle envisage des ajustements de cette obligation pour l'offre LPT 2M en cas de projet de fermeture commerciale et technique de cette offre.

- **Accès de haute qualité sur support fibre optique dédiée sur technologie PDH/SDH (offres LPT 34M / 155M)**

L'ARCEP envisage de lever l'obligation de tarifs non-excessifs qui était imposée jusqu'ici à Orange pour les offres LPT 34M et LPT 155M.

- **Accès de haute qualité sur support cuivre en technologie DSL (offres C2E Cuivre, CELAN Cuivre et DSL-E)**

L'ARCEP envisage un assouplissement des obligations tarifaires imposées à Orange, se traduisant par :

- l'absence d'obligation tarifaire dans la ZC1 ;
- la levée de l'obligation de non-éviction des tarifs dans la ZC2 ;
- le maintien de l'obligation de tarifs reflétant les coûts dans la ZC3, avec révision annuelle des tarifs.

L'ARCEP justifie le projet de levée de l'obligation de non-éviction des tarifs dans la ZC2 par la diminution progressive « *mécanique* » de la ZC2 et par le projet de fermeture de la boucle locale cuivre. Elle envisage ainsi de distinguer uniquement 2 zones : ZC1 et ZC3 pour toute la durée du prochain cycle d'analyse de marché, en délimitant la ZC1 à partir du zonage retenu en 2020 comprenant les NRA des zones ZC1 et ZC2.

SFR soutient qu'à l'horizon de la prochaine analyse de marché il convient de maintenir les obligations de contrôle tarifaire imposées à Orange, y compris l'obligation de non-éviction des tarifs dans la ZC2. En effet, lever l'obligation de non-éviction dans la ZC2 aurait pour conséquence, à l'instar de la levée de l'obligation de non-éviction dans la ZF2, la dévalorisation des investissements déjà consentis par les opérateurs dégroupés et qui offrent des services de gros avec qualité de service renforcée avec QoS (débit garanti et GTR) aux opérateurs entreprises.

- **Accès de haute qualité sur support fibre optique dédiée (offres C2E Optique, CELA Optique et CE2O)**

### **Question 4**

Compte tenu de l'évolution envisagée des obligations imposées à Orange, faut-il prendre en compte, dès le présent cycle d'analyse des marchés, les offres d'accès de haute qualité sur les réseaux FttH dans la définition de la ZF1 ? Dans ce cas, quels critères de disponibilité et de concurrence vous sembleraient pertinents ?

L'ARCEP envisage un assouplissement des obligations tarifaires imposées à Orange, se traduisant par :

- l'absence d'obligation tarifaire et de mise en œuvre du test de reproductibilité tarifaire dans la ZF1 ;
- la levée de l'obligation de non-éviction des tarifs et le maintien de l'obligation de non-excessivité des tarifs et de mise en œuvre du test de reproductibilité tarifaire dans la ZF2 ;
- la révision annuelle des périmètres des zones géographiques et des tarifs par zone des offres de gros d'accès de haute qualité du segment terminal sur fibre d'établissement du zonage.

L'ARCEP justifie le projet de levée de l'obligation de non-éviction des tarifs dans la ZF2 par sa volonté de « *réduire les incitations à investir dans le développement de nouvelles infrastructures BLOD* » et de « *permettre la mise en place par Orange d'un étagement cohérent entre ses tarifs de gros actifs et ses tarifs de détail* ».

SFR soutient qu'à l'horizon de la prochaine analyse de marché il convient de maintenir les obligations de contrôle tarifaire imposées à Orange, y compris l'obligation de non-éviction des tarifs dans la ZF2.

**- Accès de haute qualité sur support fibre optique basé sur les réseaux FttH**

Etant donné la position d'influence significative d'Orange sur le marché des offres de haute qualité, l'ARCEP prévoit, à juste titre, de lui imposer les obligations suivantes pour ses offres sur BLOM :

- une obligation tarifaire de non-éviction ;
- une obligation de non-excessivité des tarifs.

**- Adaptation des obligations tarifaires à la fermeture des offres ATM**

L'ARCEP prévoit un allègement de la régulation tarifaire pour les offres ATM à partir de mars 2022 pour les offres CN2 ATM et DSLE en ZC3 avec le remplacement de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts par une obligation de non-excessivité des tarifs. Cet assouplissement du contrôle tarifaire est justifié selon l'ARCEP par la migration de la majorité des accès ATM vers des technologies plus récentes à l'horizon de mars 2022, pour une fermeture technique envisagée par Orange mi-2022. Toutefois, SFR soutient qu'il est nécessaire de maintenir les obligations tarifaires sur ces offres.

Avec cette obligation de non-excessivité des tarifs, l'ARCEP entend encadrer d'éventuelles hausses tarifaires pour ces offres ATM avec deux mesures :

- un préavis de 12 mois en cas de hausse « *très importante* » ;
- la migration des accès ATM d'Orange commercialisés sur le marché de détail Entreprises préalablement à la hausse tarifaire.

SFR déplore que de telles mesures d'encadrement des éventuelles hausses tarifaires des offres ATM soient beaucoup trop « générales » et donc sans conteste clairement insuffisantes. L'ARCEP devrait notamment préciser qu'il est raisonnable de considérer qu'une hausse tarifaire de l'ordre de 10% pour un opérateur peut être qualifiée de « *très importante* ».

## **VIII- Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable**

### **Question 5**

Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 4 (obligations imposées à Orange) ?

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange les deux obligations suivantes :

- une obligation de comptabilisation des coûts s'appliquant aux offres de gros d'accès de haute qualité et aux ressources et services associés ;
- une obligation de séparation comptable s'appliquant à l'ensemble des prestations de gros incluses dans le marché et aux ressources et services associés.