

**Observations de Altice France/SFR sur le projet de décision de l'ARCEP relatif
à l'analyse du marché 3b de fourniture en gros d'accès central en position
déterminée à destination du marché de masse**

(Consultation publique du 6 février au 17 mars 2020)

I- Définition du marché pertinent

Question B.1

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

Altice France/SFR (dénommé par commodité « SFR » dans la suite du document) approuve la définition du marché pertinent retenue qui inclut les offres d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse, livré au niveau infranational, qu'elles soient fondées sur le cuivre en DSL, le câble coaxial ou la fibre, et quelle que soit leur interface de livraison (IP, ATM, Ethernet) et qui couvre l'ensemble du territoire français (métropole et outre-mer).

II- Désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

Question B.2

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

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de désigner Orange comme opérateur exerçant une influence significative sur ce marché pertinent.

III- Segmentation géographique du marché pour l'application des obligations imposées à Orange

Question B.3

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

L'ARCEP maintient la segmentation géographique en deux zones :

- La zone où seul Orange est en mesure de proposer une offre d'accès central sur DSL ;

- La zone où au moins un opérateur tiers est en mesure de proposer une offre alternative à celle d'Orange.

C'est à juste titre que l'ARCEP considère approprié d'imposer à Orange des obligations supplémentaires dans la zone où il n'existe aucune offre alternative à la sienne. Néanmoins, SFR considère qu'il n'y a pas lieu de procéder à un allègement des obligations de transparence et tarifaires qui lui sont imposées dans la zone concurrentielle à l'horizon du prochain cycle d'analyse.

En effet, même si l'ARCEP indique, pour les opérateurs alternatifs, que « *leur couverture cumulée s'étend à 95,5% des lignes* », elle précise bien également qu'« *Orange bénéficie d'une avance telle qu'il est impossible pour un opérateur alternatif de déployer un réseau haut ou très haut débit d'envergure nationale* ». La zone concurrentielle qui ne constitue qu'une zone de concurrence « potentielle » où plusieurs opérateurs sont selon l'ARCEP « *en capacité* » de fournir des offres de gros d'accès central haut débit et ne constitue pas une zone de concurrence effective qui serait caractérisée par la présence de plusieurs opérateurs.

Par ailleurs, le tableau 1 page 43 du projet de décision 3b de l'ARCEP, qui présente « l'évolution de la couverture en DSL et en dégroupage », illustre l'avance temporelle considérable (de l'ordre de 7 ans) dont bénéficie Orange en matière de couverture du territoire en haut débit. En effet, la couverture de la population en DSL par Orange est passée de 36 % des lignes à 80 % des lignes en l'espace de 3 ans alors qu'il aura fallu environ 7 ans pour atteindre une telle proportion de lignes en dégroupage et avec un décalage de l'ordre de 3 ans par rapport à Orange. Le constat de cette « avance » d'Orange est encore plus frappant si l'on compare le temps pour passer d'une couverture de 80 % à 95 % des lignes, de l'ordre de 8 ans pour les opérateurs alternatifs en dégroupage et de l'ordre de 2,5 ans seulement pour Orange.

Si Orange parvient à raccorder plus de 1 500 NRA par an, les conditions de raccordement proposées par Orange via l'offre LFO et les prestations d'hébergement limitent la capacité des opérateurs alternatifs à un raccordement de l'ordre de 600 NRA par an. Un tel constat milite pour un encadrement tarifaire de la composante collecte des offres d'Orange, y compris pour les offres d'accès activé généraliste sur DSL livré au niveau infranational.

L'avantage d'Orange sur son réseau de collecte lui permet de surenchérir les coûts sur l'ensemble de ses offres activées, dont la composante collecte de l'offre d'accès activé généraliste sur DSL livré au niveau infranational.

Comme indiqué par SFR dans ses observations sur le projet de décision génie civil, il est urgent que l'offre LFO soit soumise à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts. La révision des tarifs de l'offre passive devra se répercuter sur la composante collecte du bitstream.

IV- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès central s'appuyant sur les infrastructures physiques constitutives de la boucle locale de cuivre

- Prestations existantes

L'ARCEP impose à Orange à juste titre de maintenir les offres de gros suivantes :

- DSL Access et DSL Access Only ;
- DSL Collect ATM, DSL Collect IP, et DSL Collect Ethernet.

L'offre Accès Essentiel, qui ne figure pas dans la liste ci-dessus, doit être ajoutée par l'ARCEP car il s'agit bien d'une prestation relevant du marché 3b et qui doit être maintenue, bien qu'adaptée (cf. infra).

De même, l'ARCEP exige, à juste titre, le maintien des prestations régulées non-inscrites dans l'offre de référence et proposées pour les offres destinées *in fine* à une clientèle résidentielle, à savoir :

- la désaturation monopaire ;
- l'introduction d'un service extranet de recherches d'informations à l'adresse.

Néanmoins, SFR considère nécessaire et proportionné d'intégrer ces prestations connexes dans l'offre de référence. En complément, il convient également d'imposer à Orange de proposer une prestation de désaturation multipaires à un tarif orienté vers les coûts.

Les obligations imposées à Orange ne doivent pas se limiter à la publication d'offres de référence « de pure forme » mais bien au fait de proposer des offres avec des engagements de performance, des pénalités incitatives, des processus qui fonctionnent de manière industrielle, des outils informatiques opérationnels et efficaces, des prix orientés vers les coûts, etc.

En outre, l'ARCEP avait très justement considéré, à l'occasion de la consultation publique sur son document de Bilan & Perspectives en juillet 2019, que l'offre activée d'Orange Accès Essentiel devrait relever du marché 3b et pourrait, à cet effet, être régulée. Dans ce document, l'ARCEP envisageait ainsi « *un encadrement des conditions de fourniture de l'offre « Accès Essentiel », qui semble devoir être incluse dans le marché de gros de l'accès central généraliste (marché 3b). Par ailleurs, les problématiques liées à la reprise des accès RTC et aux accès partagés à la boucle locale (existants via l'offre DSL Access) se posent de la même manière qu'exposée ci-avant pour le dégroupage.* ». SFR estime, en effet, que cette offre, relevant effectivement du marché 3b, doit être soumise à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts ainsi qu'à un encadrement des migrations de fin du RTC, au moyen d'une offre d'accompagnement d'Orange. SFR renvoie sur ce sujet à ses observations sur le projet de décision du marché 3a.

L'ARCEP se réserve la possibilité de lever l'obligation de maintenir certaines prestations en cours de cycle d'analyse si l'évolution technologique rend obsolète ces prestations. Toutefois, SFR souhaite alerter l'ARCEP sur le fait qu'il est impératif qu'une telle décision soit prise en concertation avec l'ensemble des opérateurs concernés.

- Les interfaces de collecte

SFR approuve l'ARCEP en ce qu'elle impose à Orange une obligation de proposer les interfaces de livraison :

- en IP sur l'ensemble du territoire ;
- en Ethernet pour l'ensemble des NRA équipés de DSLAM permettant une collecte Ethernet;
- en ATM pour l'ensemble des NRA où les conditions susmentionnées ne sont pas remplies.

L'ARCEP estime que, Orange ayant déclenché le processus de fermeture des technologies sur ATM (fermeture commerciale le 31 décembre 2020 et fermeture technique le 30 juin 22), « *le maintien d'une offre en collecte ATM n'est plus proportionnée à terme, compte tenu des coûts d'achat et d'exploitation liés à cette technologie, notamment en comparaison de la technologie Ethernet* ».

Par conséquent, au vu de la substituabilité d'un point de vue fonctionnel des technologies ATM et Ethernet, *« les obligations d'Orange au titre de la livraison des offres de gros d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse en ATM continuent à s'appliquer jusqu'à la fermeture technique effective de la technologie ATM »*.

SFR souhaite rappeler, comme le précise d'ailleurs l'ARCEP, qu'il est ainsi indispensable que la migration des accès fournis en ATM vers les solutions Ethernet se poursuive pour les NRA disposant de DSLAM Ethernet dans le respect des conditions suivantes :

- Le répartiteur est effectivement ouvert à la collecte Ethernet.
- La collecte Ethernet permet effectivement de proposer des offres à destination de la clientèle professionnelle comme résidentielle avec des garanties équivalentes et des fonctionnalités similaires à la collecte ATM.
- Un délai de prévenance raisonnable est annoncé en deux étapes avec une dissociation indispensable entre fermeture commerciale puis fermeture technique dans un second temps.
- Une offre de migration techniquement et financièrement satisfaisante est proposée pour les opérateurs alternatifs souhaitant migrer massivement leurs abonnés d'une collecte ATM ou IP vers une collecte Ethernet. Une telle offre doit notamment inclure la possibilité de bénéficier de conditions tarifaires particulières, au prix de quelques euros par accès migré, en cas de migration inter-opérateurs. Ce ne doit être qu'à compter de la validation de cette offre de migration que le préavis de fermeture technique peut démarrer. Les opérateurs doivent connaître l'ensemble des impacts opérationnels (processus et SI, notamment) et financiers afin de préparer les migrations et mobiliser les ressources nécessaires.
- Les DSLAM Ethernet d'Orange sont suffisamment dimensionnés par celui-ci.

A cet effet, SFR demande à ce que la fermeture d'une technologie quelle qu'elle soit ne puisse être possible que si les trois conditions suivantes sont réunies :

- Le calendrier de fermeture d'une technologie est annoncé avec un préavis suffisant.
- Un processus de migration avec accompagnement technique et tarifaire est mis en place. Les délais de migration pour tous les acteurs, y compris Orange, doivent être compatibles avec les volumes de parc d'accès concernés.
- Les tarifs de gros sont gelés durant cette période de « transition » et toute augmentation tarifaire au terme de cette période est conditionnée à la mise en œuvre du processus de migration. Pendant toute la durée de toute la période de migration, le processus de migration doit comporter des incitations positives, telle que la mise en place d'une offre d'accompagnement technique et commerciale, et qui soient compatibles avec les volumes de parcs concernés. Ce n'est qu'au terme de cette période de migration que des pénalités financières peuvent être envisagées.

Force est de constater que ces principes généraux n'ont cependant pas été respectés par Orange ces dernières années, notamment pour la préparation de la fermeture de la technologie ATM Grand Public.

Le 12 février 2018, Orange a annoncé la fermeture commerciale des services sur réseau ATM à compter du 31 décembre 2020 et une fermeture technique à compter du 30 juin 2022.

Ainsi, si l'annonce de la fermeture commerciale de la technologie ATM a été faite avec un préavis de près de deux ans, suivie de la fermeture technique 18 mois plus tard, Orange n'a pas proposé dans le même temps un plan d'accompagnement financier et opérationnel. Celui-ci, pour sa partie financière, n'a été finalisé que début janvier 2020. Quant au processus opérationnel, il reste sujet à discussion et à expérimentation. De plus, Orange a annoncé la fermeture de la collecte ATM sur certains de ses NRA dès juillet 2020, obligeant les opérateurs à avoir migré leurs services avant cette date, et donc bien avant la fermeture technique de juin 2022. La difficulté de la maîtrise du processus de migration et des impacts en matière de systèmes d'information fait ainsi peser un risque majeur sur la qualité de service pour les clients et plus particulièrement pour les clients Entreprises avec les prestations DSLE et CE20.

Au regard de cette situation, il est indispensable que l'annonce de fermeture d'une technologie soit faite avec le maximum de visibilité et de concertation avec les opérateurs. Le plan d'accompagnement doit être connu au moment de l'annonce de la fermeture technique. Par ailleurs, il doit être tenu compte de la volumétrie des accès à migrer. Le calendrier doit en effet s'ajuster au parc le plus conséquent parmi les opérateurs concernés pour permettre la planification et la réalisation des opérations de migration.

- Niveau de livraison

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables pour le raccordement :

- au niveau régional, quelle que soit la technologie de livraison ;
- au niveau départemental, seulement en ce qui concerne la technologie ATM et jusqu'à la fermeture technique effective de cette technologie.

- Offres d'accès central haut et très haut débit

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de maintenir l'obligation d'Orange de proposer les prestations suivantes :

- une offre d'accès central haut et très haut débit avec service de téléphonie commutée (DSL Access) ;
- une offre d'accès central haut et très haut débit sans service de téléphonie commutée (offre DSL Access Only).
- une offre d'accès central haut et très haut débit sans service de téléphonie commutée par transfert de ligne avec conservation du numéro, Orange devant garantir un processus effectif de synchronisation de la livraison de l'accès ADSL nu et de la conservation du numéro ainsi qu'un délai de coupure maximum ;
- une offre d'accès central haut et très haut débit sans service de téléphonie commutée par reprise de ligne et par création de ligne, Orange devant garantir une offre d'accès central haut et très haut débit sans service de téléphonie commutée pour les paires qui supportent un service de communications électroniques, pour les paires inactives, préexistantes de bout en bout, ainsi que pour les paires nouvelles créées entre le répartiteur principal et le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné.

- **Accompagner le développement des services de médias audiovisuels dans la zone non-dégroupée**

Afin de poursuivre l'homogénéisation des services entre zones dégroupées et non-dégroupées, l'ARCEP prévoit à juste titre d'imposer à Orange, « *dans la mesure du possible, de continuer d'adapter les conditions économiques et techniques de ses offres d'accès central, afin que les opérateurs tiers puissent être en mesure de proposer dans des délais courts et des conditions tarifaires raisonnables des services de médias audiovisuels non-linéaires à leurs abonnés en zone non dégroupée* ».

L'ARCEP souligne que « *lors du précédent cycle, Orange a respecté l'obligation qui lui avait été imposée d'adapter la tarification de ses offres de bitstream afin de permettre aux opérateurs tiers de proposer leurs propres services à des tarifs raisonnables. Néanmoins, au vu des tendances de consommation observées sur le marché de détail impliquant des usages gourmands en débit, la même problématique continue de se poser* ».

Contrairement à ce qu'affirme l'ARCEP dans son projet décision sur le marché 3a, Orange est parfaitement en mesure de proposer à un acteur une offre de transport de flux TV d'un opérateur sur le territoire national. Cet acteur a d'ailleurs été en mesure de faire les travaux nécessaires pour bénéficier de cette offre. Cette offre d'Orange a permis audit acteur client de ne pas dégroupier un grand nombre de NRA et d'augmenter sa couverture de service de plus de 20 % des lignes. Cela a aussi fragilisé un autre acteur qui lui fournissait des services pour rentabiliser les investissements dans le dégroupage. La situation est d'autant plus préjudiciable qu'Orange a refusé de faire cette même offre à un deuxième opérateur, ce qui a eu pour conséquence d'avantager le premier opérateur et d'en fragiliser un autre. SFR ne peut donc que constater une carence dans la gestion concurrentielle de ce marché et dans l'analyse de celui-ci.

- **Offre monocanaux et bicaux pour la voix sur large bande ou pour les services audiovisuels non-linéaires**

L'ARCEP prévoit à juste titre de maintenir l'obligation imposée à Orange de proposer :

- Une offre monocanal, adaptée à la fourniture d'accès à internet seul.
- Une offre bicaux, adaptée notamment à la fourniture couplée d'accès à internet et d'accès de types voix sur large bande.

- **Migration inter- et intra-offres**

L'ARCEP prévoit à juste titre de maintenir l'obligation imposée à Orange de proposer *a minima* :

- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit de masse sans service de téléphonie commutée sur DSL livré au niveau infranational vers le dégroupage total ;
- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit de masse avec service de téléphonie commutée sur DSL livré au niveau infranational vers le dégroupage partiel ;
- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit de masse sur DSL livré au niveau national vers ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit sur DSL livré au niveau infranational ;

- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit de masse sur DSL livré au niveau infranational en collecte IP ou ATM vers ses offres de gros d'accès activé haut débit sur DSL livré au niveau infranational en collecte Ethernet ;

- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut débit livré au niveau infranational en ADSL et en ADSL2+ vers ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit livré au niveau infranational respectivement en ADSL2+ et VDSL2 ;

- une offre de migration de ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit sur DSL livré au niveau infranational en mode monocanal vers ses offres de gros d'accès central haut et très haut débit sur DSL livré au niveau infranational en mode bicanaux.

- Colocalisation des équipements et raccordement des réseaux

L'ARCEP prévoit à juste titre de maintenir l'obligation imposée à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux moyens et ressources associées en proposant :

- une offre de de colocalisation des équipements ;

- une offre de raccordement des points de livraison.

- Informations préalables

L'ARCEP prévoit à juste titre de maintenir l'obligation imposée à Orange de donner accès aux informations préalables nécessaires à la mise en œuvre effective des offres de gros et *a minima* :

- pour les opérateurs intéressés par l'offre de gros d'Orange, les informations qui permettent d'identifier les investissements à consentir pour pouvoir utiliser l'offre ainsi que la clientèle à laquelle ils auront accès selon leur architecture de raccordement ;

- pour les opérateurs clients de l'offre de gros d'Orange, les informations à la maille du NRA ainsi que les informations de chaque ligne et notamment celles qui permettent de déterminer l'éligibilité de la ligne aux différents débits et services, les informations qui permettent de déterminer le rattachement de la ligne à une zone donnée et le tarif de la ligne au regard du déploiement de l'opérateur.

- Accompagnement de la fermeture du réseau de cuivre

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

Question B.4

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

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

Question B.5

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

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

Question B.6

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

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

Question B.7

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

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

Question B.8

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

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

Question B.9

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

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

Question B.10

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

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

Question B.11

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

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

Question B.12

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

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

V- Absence d'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès central s'appuyant sur les infrastructures physiques constitutives de la boucle locale optique

L'ARCEP ne prévoit pas d'imposer à Orange une obligation spécifique concernant la fourniture d'offres d'accès central à très haut débit en fibre optique sur le marché 3b et considère que « *le cadre réglementaire du déploiement du FttH, c'est-à-dire la combinaison des obligations asymétriques d'accès aux infrastructures de génie civil et des obligations symétriques d'accès à la partie terminale des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné, vise au déploiement des nouvelles infrastructures de boucle locale optique par les opérateurs et à l'établissement d'une concurrence pérenne au travers de l'accès passif et du co-investissement* ».

Question B.13

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

SFR renvoie à ses observations présentées ci-dessus aux parties IV- et V- de la présente réponse sur le projet de décision d'analyse de marché 3b.

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

Question B.14

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

- Obligation générique

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de maintenir l'obligation imposée à Orange de fournir les offres d'accès central haut et très haut débit de masse livré au niveau infranational dans des conditions non-discriminatoires.

« En particulier, l'entité de gros d'Orange étant amenée à bénéficier, dans le cadre de la fourniture d'offres d'accès central haut et très haut débit de masse livré au niveau infranational, d'informations sur les stratégies des autres opérateurs, il convient qu'elle puisse garantir un cloisonnement strict de cette information en interne vis-à-vis de ses propres services sur les marchés de détail aval. »

- Précisions relatives à la notion d'équivalence d'accès

L'ARCEP prévoit à juste titre d'imposer à Orange l'application du principe d'équivalence des extrants et décrit, à cet effet, les différentes obligations qui découlent du respect de ce principe s'agissant des processus opérationnels liés au *bitstream* :

- les processus opérationnels mis en place dans le cadre du *bitstream* ne doivent pas faire peser, sur les opérateurs, des charges ou des contraintes indues qui les pénaliseraient par rapport aux autres offres de gros et de détail d'Orange ;
- les offres de *bitstream* proposées par Orange doivent donner la possibilité aux opérateurs alternatifs de réaliser les mêmes types de raccordements que ses propres entités de détail ;
- Orange doit mutualiser au maximum les prestations vendues aux opérateurs dans le cadre du *bitstream* avec celles qu'il utilise pour ses autres offres, de gros et de détail ;
- Orange doit proscrire les processus faisant peser des contraintes indues sur les opérateurs, notamment au regard des processus existant pour ses offres aval ;
- Orange doit inscrire dans son offre de référence des engagements de qualité de service (SLA) pour les différentes prestations de l'offre d'accès, auxquels sont associées des garanties de niveau de service (SLG) qui impliquent le versement par Orange de pénalités dont le niveau *« devrait être suffisamment dissuasif pour garantir que l'opérateur PSM respecte ses engagements de fourniture »* ;
- Orange doit transmettre à l'ARCEP 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 fondées sur le DSL 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, de reconduire l'obligation imposée à Orange de fournir à l'ARCEP, au moins 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.

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de reconduire l'obligation imposée à Orange pour toute nouvelle offre de gros qu'il propose permettant la reproductibilité technique de son offre de détail par un opérateur tiers efficace, ladite offre avec un préavis suffisant d'au moins trois mois.

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

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de reconduire l'obligation imposée à Orange de s'assurer que, lorsqu'un opérateur commande plusieurs offres de gros régulées (ainsi que la conservation de numéros, le cas échéant), la fourniture de ces différentes prestations de gros intervienne de façon coordonnée, à une date fixée avec l'opérateur client et dans un délai raisonnable, afin que ce dernier puisse proposer à ses clients entreprise une reprise sans interruption de service excessive (i.e. d'une durée cumulée inférieure à 4 heures) et, le cas échéant, sans perte de numéro de téléphone.

Orange doit impérativement donner de la visibilité aux opérateurs sur la fermeture de l'une de ses offres de référence. A ce titre, le préavis trois mois, appliqué par Orange en matière de communication sur l'équipement de ses NRA en DSLAM Ethernet, est aujourd'hui insuffisant et doit être étendu à douze mois.

Orange doit également donner de la visibilité sur ses plans tarifaires, à la hausse comme à la baisse, en cas de variation significative des prix de gros, c'est-à-dire supérieure ou égale à 10 %. A cet effet, un préavis de dix-huit mois correspond à la durée minimale nécessaire pour qu'un opérateur efficace organise ses plans de migrations éventuels, sous réserve de la disponibilité d'offres de migration en masse adaptées aux exigences des marchés concernés.

VII- Obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès

Question B.15

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

SFR n'a pas de commentaire sur l'obligation de transparence et de publication d'informations que l'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange.

VIII- Obligation de qualité de service

- **Engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients et mécanismes de pénalités**

L'ARCEP prévoit à juste titre de reconduire l'obligation imposée à Orange de s'engager sur des niveaux de service dans son offre de référence et le versement de pénalités en cas de non-respect de ses engagements.

Cependant, le projet de décision se limite à énoncer le respect de principes généraux (transparence, publication, niveau de pénalités dissuasif et proportionné aux manquements, etc.) et force est de constater que, jusqu'à présent, ils n'ont pas été suffisants pour permettre en pratique de fixer des niveaux qui soient dissuasifs pour Orange.

- **Obligation de respect de seuils chiffrés**

Question B.16

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

L'ARCEP envisage un mécanisme de réévaluation des seuils des indicateurs de service au fil du temps, tenant compte de l'évolution de la part du parc d'abonnés sur cuivre dans plusieurs zones du territoire de densité décroissante. SFR est clairement opposée à la mise en œuvre d'un tel mécanisme à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché. SFR renvoie à sa réponse sur le projet de décision 3a sur ce même thème.

Question B.17

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

L'ARCEP envisage une évaluation de la qualité de service de manière globale par groupes d'indicateurs liés à la production d'une part et au SAV d'autre part. SFR n'est pas favorable à l'adoption d'un tel principe car la qualité doit être mesurée de façon détaillée, afin de ne pas masquer d'éventuels problèmes spécifiques sur certains indicateurs par le biais de « compensations » liées au regroupement d'indicateurs.

- Publication d'indicateurs de qualité de service

L'ARCEP prévoit à juste titre de reconduire l'obligation imposée à Orange la publication d'indicateurs de qualité de service. L'ARCEP prévoit également d'imposer à Orange, à juste titre, une publication d'indicateurs distincts pour les zones où une fermeture commerciale aura été effectuée.

En ce qui concerne les indicateurs liés à la production, SFR remarque toutefois que l'ARCEP ne prévoit pas la fourniture par Orange d'un indicateur se référant aux taux et durée des petites opérations d'infrastructures (POI), lesquelles ont pourtant un impact direct sur les délais de livraison. De même, SFR relève l'absence, dans la liste d'indicateurs à fournir par Orange à l'ARCEP, d'indicateurs géographiques sur les taux et durée de ces petites opérations d'infrastructures. Ces dernières varient, en effet, de manière conséquente selon leur localisation sur le territoire national. La gestion de ces opérations incombe à Orange et les autres opérateurs alternatifs n'ont pas à en subir les conséquences.

En outre, SFR ne peut qu'alerter l'ARCEP sur les difficultés, qui perdurent depuis plusieurs années, liées aux contraintes de volumétrie des créneaux de rendez-vous disponibles pour certaines régions et unités d'interventions. Ces difficultés ont des conséquences importantes pour les opérateurs tiers qui voient leurs délais de déploiement allongés.

- Qualité des accès livrés

L'ARCEP prévoit à juste titre d'imposer à Orange la mise en place de processus opérationnels efficaces et non-discriminatoires et notamment de réaliser les travaux dans des délais raisonnables dans le cas de réaménagement de la boucle locale visant à rendre une ligne éligible au DSL et d'informer les opérateurs des délais encourus. Une telle obligation, pour être suivie d'effet, devrait être précisée par l'ARCEP.

Question B.18

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

SFR renvoie à ses observations présentées ci-dessus à la partie VIII- de la présente réponse sur le projet de décision 3b ainsi que dans la réponse sur le projet de décision 3a, qui recouvre globalement les mêmes problématiques sur ces sujets.

IX- Obligation de contrôle tarifaire**Question B.19**

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

SFR souhaite une tarification de la composante collecte de l'offre de gros de *bitstream* moins sensible au débit consommé, afin d'accompagner les clients de la ZMD dans la croissance de leurs usages sans que cela ne se matérialise par une hausse tarifaire de leur offre, consécutive à une hausse du coût de la collecte. Ce type d'offre permettrait aussi la production d'offre de TV linéaire/non linéaire sur les moyens propres des opérateurs tiers, sur ces mêmes zones et à des coûts abordables.

En outre, et de manière générale, SFR considère nécessaire que les hausses tarifaires soient davantage encadrées que par le passé, de manière à en limiter la fréquence (cf. demandes relatives aux délais de prévenance de dix-huit mois en cas de variation des prix supérieure à 10%, à la hausse comme à la baisse).

X- Obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable**Question B.20**

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

L'obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable n'appelle pas de remarques particulières de la part de SFR.