

Observations d'Altice France

Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision d'analyse du marché 1 de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

Du 20 février au 3 avril 2023

Altice France remercie l'ARCEP pour l'ensemble des projets de décisions qu'elle a soumis à consultation publique pour définir la régulation des marchés du haut et très haut débit fixes. Ce nouveau cycle de régulation, qui aura une durée de 5 ans (2024-2028), sera principalement marqué par la fermeture commerciale du réseau cuivre.

Cette évolution majeure entraîne des impacts non-négligeables à la fois sur les clients finals et sur la situation concurrentielle constatée sur le marché. Or, Orange a organisé la fermeture de son réseau cuivre en plusieurs lots jusqu'en 2030 à marche forcée pour les opérateurs et dans des délais réduits par rapport aux principes du cadre réglementaire. Altice France considère que **l'ARCEP doit adopter les mesures nécessaires au maintien du niveau concurrentiel actuel, tant sur le marché Grand Public que sur le marché Entreprises**. A cet effet, l'ARCEP devra notamment s'assurer de la disponibilité d'offres avec des conditions techniques, tarifaires et opérationnelles éprouvées permettant de garantir la migration des clients vers la fibre.

Altice France confirme également la nécessité d'un encadrement réglementaire complet de la fermeture du cuivre dans la mesure où Orange maîtrise le calendrier et les modalités de fermeture. Il existe un risque dans le choix des zones à fermer en priorité qui pourrait conduire Orange à privilégier les zones où il est l'opérateur exploitant le réseau FTTH, permettant ainsi une meilleure rentabilisation de ses propres investissements, au détriment de celui des autres opérateurs d'infrastructure et des cofinanceurs sur les réseaux d'opérateurs d'infrastructure tiers. Il est donc primordial que l'ARCEP s'assure que **la sélection des lots de fermeture est représentative du poids de chacun des opérateurs d'infrastructure**. C'est pourquoi la phase d'échanges sur la présélection des communes doit permettre la vérification de ce critère avant la validation finale.

Enfin, l'ARCEP devra être vigilante sur le risque de renforcement de la position de marché d'Orange à l'occasion de la migration des accès cuivre vers la fibre. C'est pourquoi **la qualité de service sur le cuivre et la tarification du dégroupage ne doivent pas favoriser une migration des abonnés vers Orange sur la nouvelle infrastructure en fibre afin de maintenir la dynamique concurrentielle du marché**. A ce titre, **la réglementation devra ainsi limiter les fermetures aux communes largement déployées en fibre, avec un parc cuivre résiduel faible et offrant une qualité de service fibre minimale**. De même, **le cadre réglementaire devra s'adapter à la décroissance du cuivre tout en sanctuarisant les principes de prévisibilité et de stabilité essentiels en cette période de transition**. La stabilité des tarifs des tarifs du dégroupage est d'ailleurs un principe essentiel consacré par la méthode de calcul des coûts de la Commission européenne dans sa recommandation n° 2013/466/UE du 11 septembre 2013 en vue de promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (paragraphes 40 et 41). Altice France invite notamment l'ARCEP à s'assurer que tous les services cuivre seront répliqués en fibre et que les signaux tarifaires de long terme sont clairs et conduisent à une stabilité sur tous les segments de génie civil.

1- Définition du marché pertinent

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

Au terme de son analyse prospective, l'ARCEP retient la définition d'un marché national.

Altice France approuve la définition du marché pertinent.

2- Désignation de l'opérateur exerçant une influence significative

Question 2. Avez-vous des observations sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée ?

Au terme de son analyse prospective, l'ARCEP estime qu'Orange exerce une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros de l'accès local en position déterminée.

Altice France approuve pleinement la désignation d'Orange en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros de l'accès local en position déterminée. Ce dernier demeure un opérateur puissant sur les accès cuivre, et le restera jusqu'à la fermeture complète de son réseau cuivre. A ce titre, l'ARCEP doit rester vigilante et ne pas alléger la régulation asymétrique qu'elle impose à Orange.

3- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

3.1- Obligation pour le dégroupage de la boucle locale de cuivre

Question 3. Avez-vous des remarques sur les obligations imposées de faire droit aux demandes raisonnables d'accès ?

Qualité de service du réseau cuivre

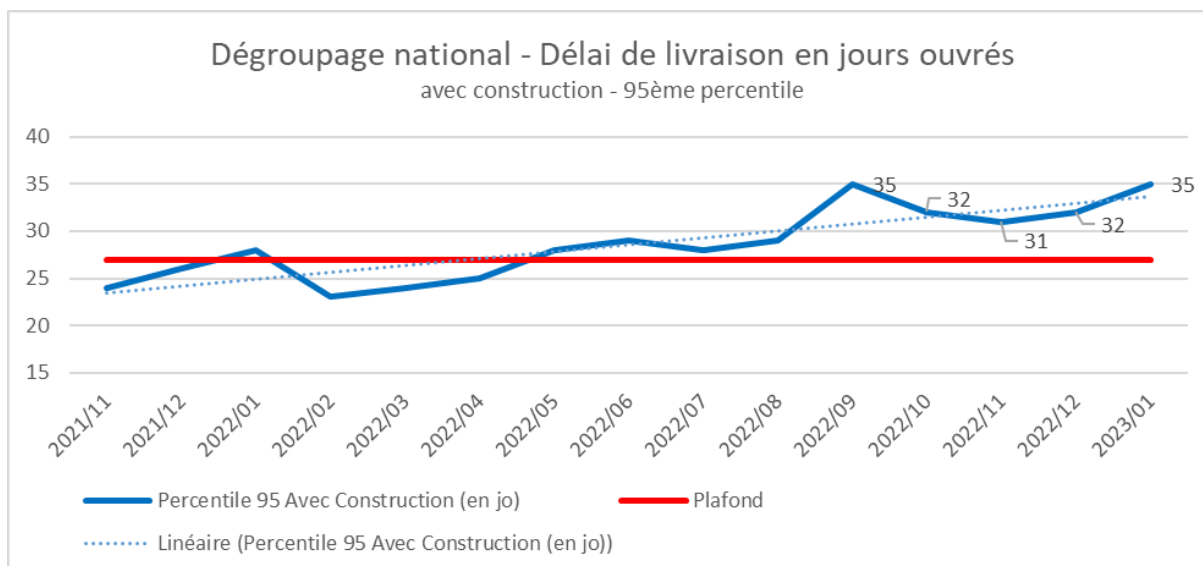
Respect des seuils des indicateurs

Le maintien d'un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre demeure indispensable pour les prochaines années, en dépit de la décroissance du parc des accès cuivre.

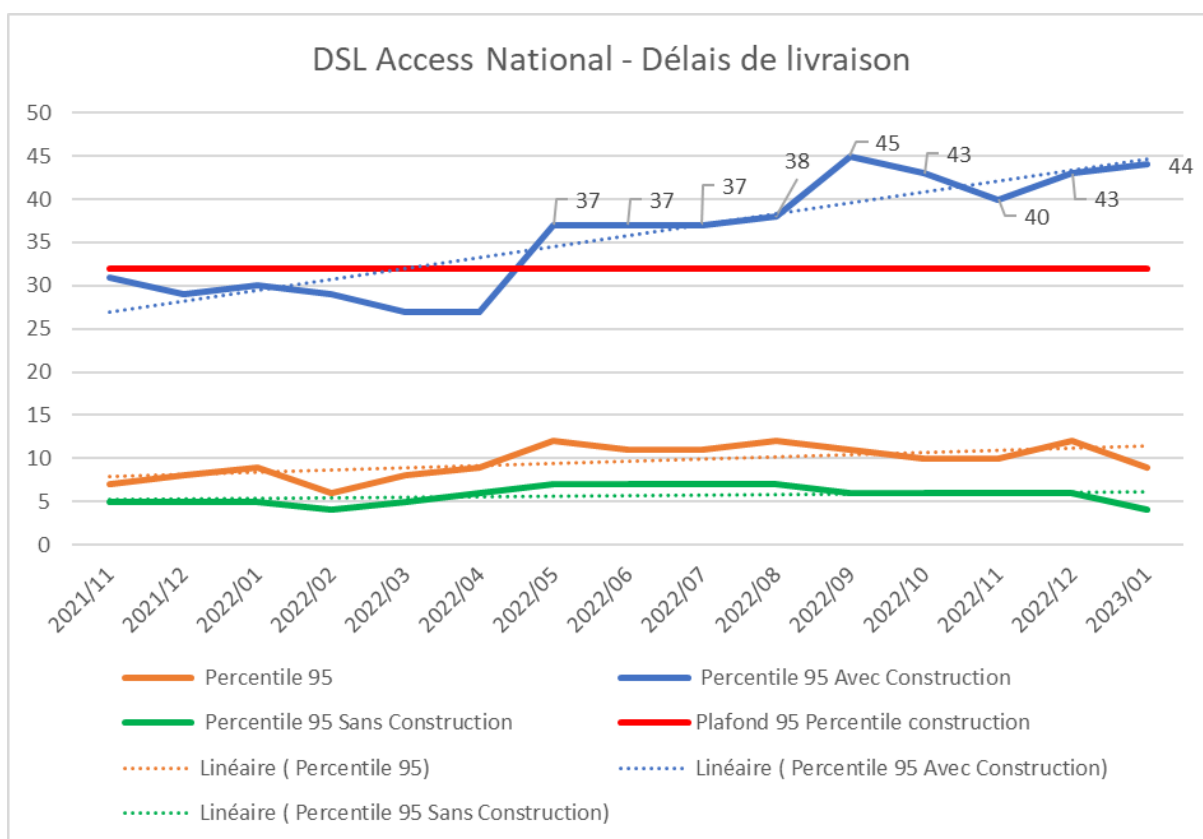
En effet, comme le rappelle l'ARCEP à juste titre, **de nombreux clients Grand Public et Entreprises seront encore dépendants du réseau cuivre jusqu'à sa fermeture totale**, laquelle est prévue au-delà de l'horizon du prochain cycle d'analyse des marchés.

Dans ce contexte, lors des décisions d'analyse des marchés adoptées fin 2020, l'ARCEP a imposé à Orange des seuils de qualité de service sur différents indicateurs de production et de service après-vente. Pourtant, force est de constater que **la plupart des chiffres présentés par Orange sont toujours en-deçà des valeurs-seuils fixées par l'ARCEP**. En effet, à l'examen de plusieurs indicateurs de production et de service après-vente, **Orange est quasiment systématiquement dépositionné par rapport à l'objectif, et ceci de manière récurrente** pour l'offre de dégroupage de la boucle locale.

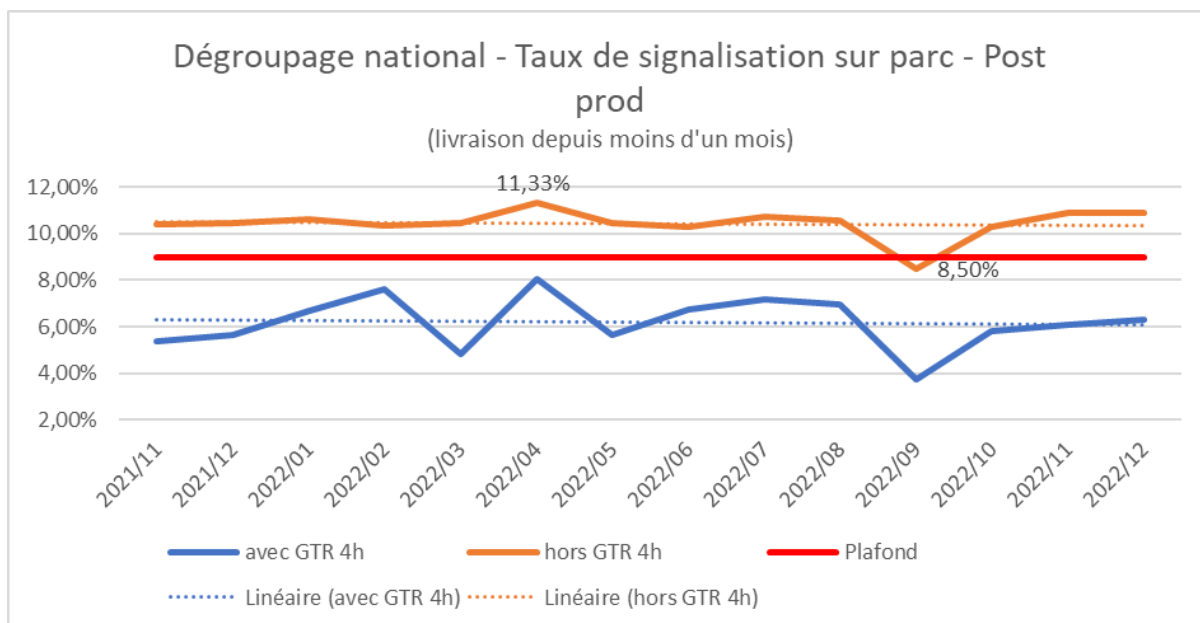
S'agissant du délai de livraison avec construction au niveau national, Orange est systématiquement au-dessus de l'objectif de 27 jours ouvrés avec une dérive au-delà de 30 jours ouvrés depuis septembre 2022. La tendance est exactement la même concernant les performances d'Orange vis-à-vis de SFR.



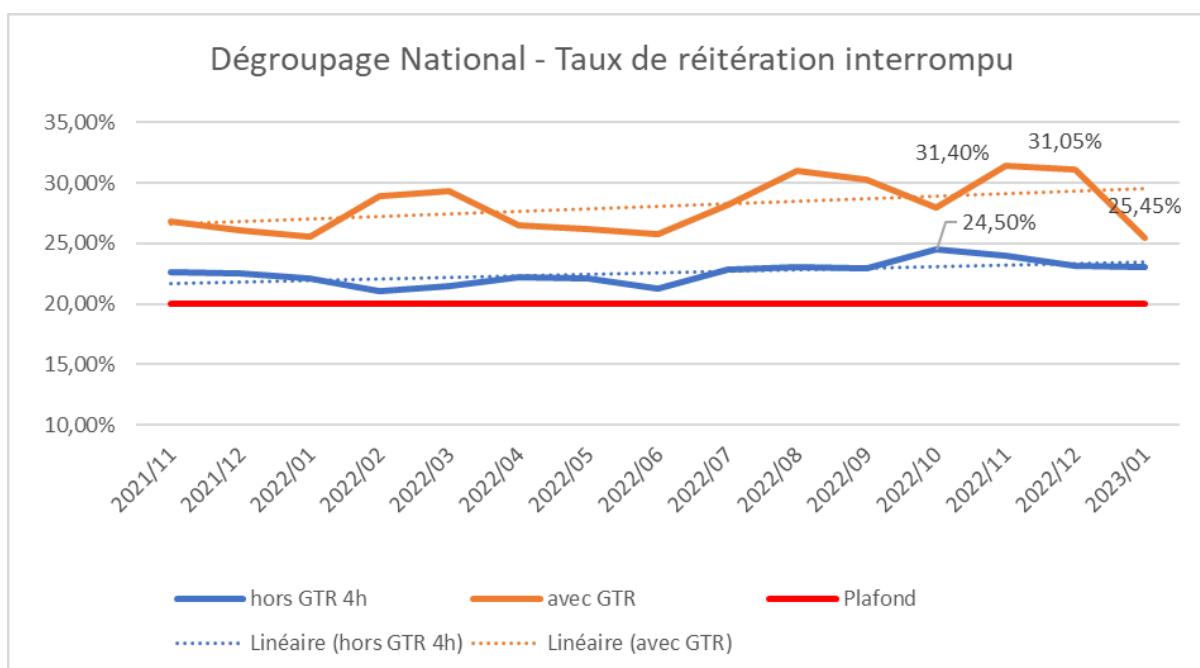
Cette tendance s'observe également sur l'offre DSL Access où l'objectif des 32 jours ouvrés pour la construction de ligne au 95ème percentile n'a plus été atteinte depuis la même période que pour le dégroupage. Pour cette prestation, SFR note une dérive très sensible du délai de livraison.



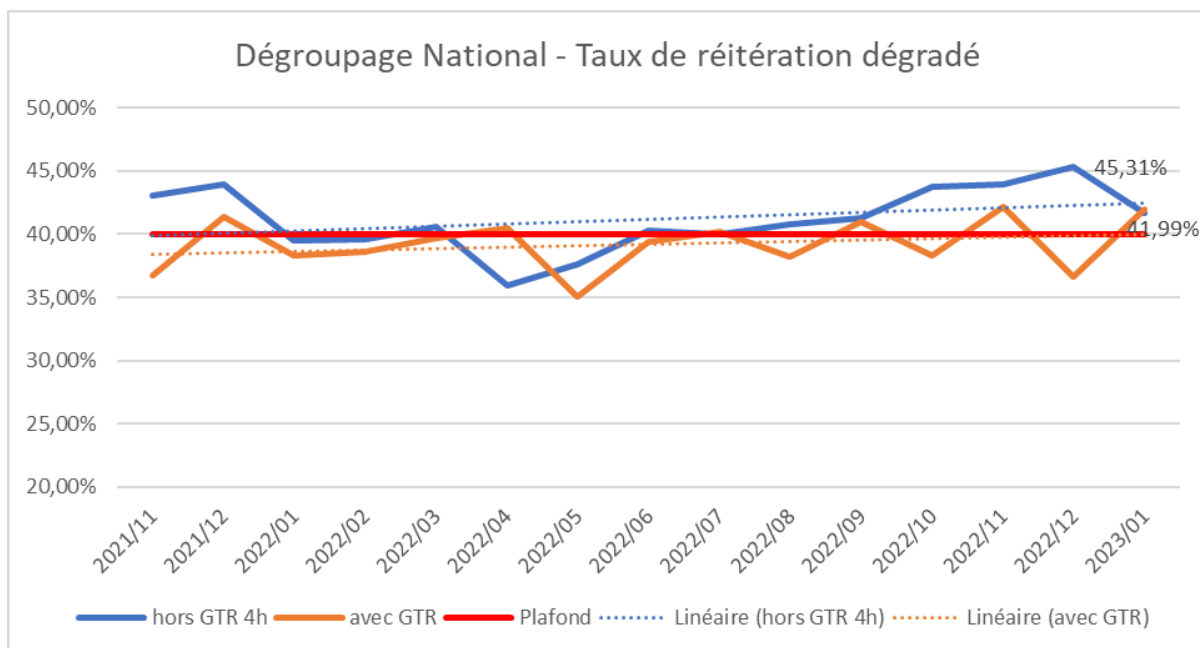
Au-delà des indicateurs relatifs aux délais, la qualité de la livraison des accès avec GTR se situe sous le seuil fixé par l'ARCEP et les accès hors GTR nécessitent une reprise dans les 30 jours pour une part supérieure à 95 % depuis plus de 1 an, à l'exception de septembre 2022.



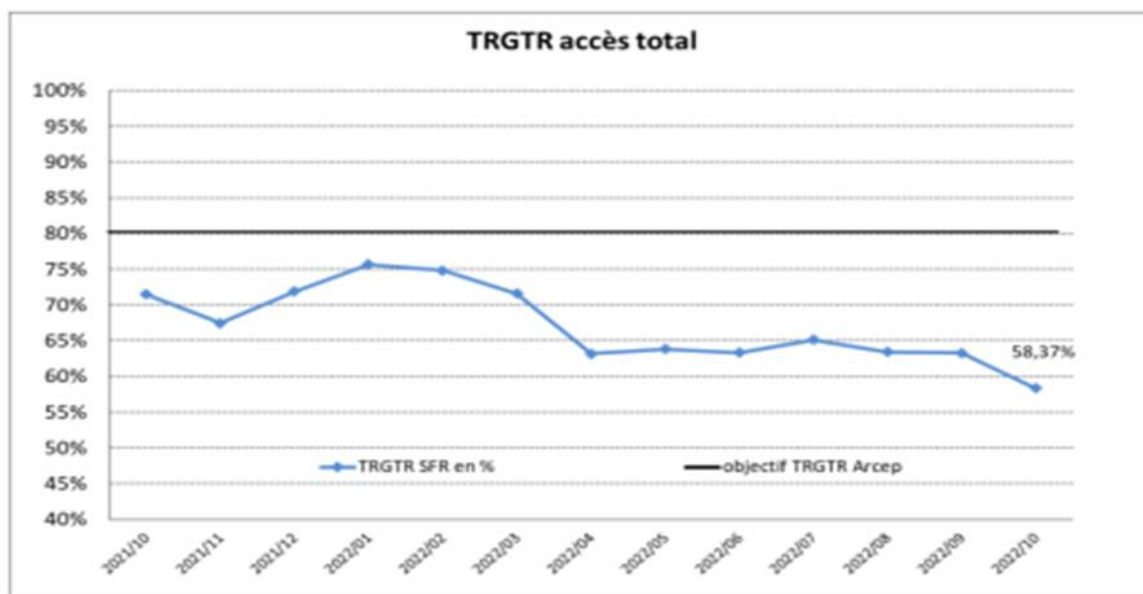
En matière de service après-vente, le taux de réitération des défauts francs (interrompus) pour les accès avec et sans GTR affiche un niveau insatisfaisant au moins depuis novembre 2011.



Concernant le taux de réitération dégradé, la tendance indique une régression progressive de l'indicateur.



Le taux de respect de la GTR est une préoccupation majeure pour SFR. Il ne cesse de se dégrader depuis plusieurs années alors que le parc est en constante et sensible diminution. Le sujet est régulièrement abordé lors des instances bilatérales sans que des actions convaincantes ne soient mises en place par Orange. La cause de ces dépassements est double : ils sont liés à l'incapacité d'Orange à mobiliser une équipe Boucle Locale pour se déplacer et effectuer la réparation ou aux défauts des travaux de l'Unité d'Intervention (la signalisation n'est pas affectée comme elle le devrait dans les 30 minutes pour les GTR 4h, des interventions multiples sont nécessaires pour cause de réparation inadaptée, de matériel manquant, etc.).



SFR constate trop souvent des situations d'échec pour cause d'absence des techniciens d'Orange, et ce malgré la mise en place de la solution d'auto-géolocalisation (RTEC) depuis plusieurs mois, laquelle ne porte pas ses fruits.

Enfin, SFR déplore régulièrement l'absence d'informations aussi bien sur les commandes que sur le service après-vente (accès avec et sans GTR), obligeant le plus souvent SFR à procéder à des escalades qui seraient plus utiles si elles étaient déclenchées lors de réels blocages et difficultés de production ou de maintenance. La fermeture programmée de certaines prestations et plus généralement du réseau cuivre ne peut constituer un argument valable pour expliquer cette situation. **Il appartient à Orange de prévoir le dimensionnement approprié de ses équipes de maintenance et le maintien des compétences opérationnelles pour les prestations délivrées, afin d'assurer un service après-vente dans des conditions décentes.**

Absence de sanctions à l'encontre d'Orange

Ces différents constats sur les manquements d'Orange vis-à-vis des seuils de qualité de service sont régulièrement établis dans le cadre des réunions multilatérales animées par l'ARCEP, sans pour autant être suivis d'effet, et ce alors même que l'ARCEP a mis en demeure Orange, par la décision n° 2018-1596-RDPI en date du 18 décembre 2018, de se conformer à ses obligations de qualité de service imposées par les décisions d'analyse de marchés de 2017, en ce qui concerne les offres de gros activées sur le marché Entreprises et les offres de gros d'accès généralistes (cycle d'analyse 2017-2020).

Les résultats de l'instruction réalisée par l'ARCEP avaient démontré de manière non-équivoque que **la qualité de service délivrée par Orange, sur les offres susmentionnées, s'était « dégradée de façon significative » à partir de 2017**. L'ARCEP avait indiqué, dans la décision de mise en demeure susvisée, que **la dégradation de qualité de service (notamment les délais et la fréquence d'intervention), tant en production qu'en service après-vente, a atteint un tel niveau que les offres d'Orange « ne permettent plus de garantir la capacité des opérateurs tiers à livrer leurs propres offres haut débit sur les marchés aval dans des conditions appropriées »**.

Force est de constater que, depuis la mise en demeure d'Orange par l'ARCEP, et malgré un plan d'actions annoncé par Orange en 2017 et visant à l'amélioration de la qualité de service, cette dernière n'a eu de cesse de se dégrader, avec un allongement des temps de rétablissement et une augmentation du nombre d'incidents. Or, la décision de mise en demeure susvisée est devenue caduque avec l'adoption des nouvelles décisions d'analyse de marchés en 2020 sans qu'Orange ne fasse l'objet de sanctions pour les manquements constatés. Depuis l'adoption des décisions précitées, **et en dépit de cette dégradation persistante et donc d'un non-respect de ses obligations de qualité de service sur le réseau cuivre, l'ARCEP n'a toujours pas sanctionné les manquements d'Orange sur ce sujet**. En 2023, le niveau de qualité de service demeure catastrophique, et ce alors même que **la qualité de service du réseau cuivre est affichée par les élus, la Présidente de l'ARCEP et les consommateurs comme un enjeu majeur**.

Si Orange rencontre des problèmes pour maintenir la qualité de service dans des zones spécifiques, notamment en raison d'une baisse du nombre d'accès actifs ou d'autres éléments structurels prévisibles, et s'il existe des offres de substitution en fibre, alors un programme de fermeture peut parfaitement se discuter et se planifier. Dans cet esprit, Altice France ne comprend pas que certaines offres activées sur cuivre ne fassent pas l'objet d'un processus bien défini de fermeture comme l'ATM.

En conséquence, Altice France demande à l'ARCEP de **conserver un contrôle réglementaire exigeant pour les offres en fin de vie sur les différents marchés, et ce tant que la dernière migration n'a pas été effectuée**. En tant que régulateur, l'ARCEP doit aussi **faire respecter les obligations qu'elle impose à Orange en matière de qualité de service sur le réseau cuivre** afin que les clients qui demeurent sur ce réseau bénéficient d'un niveau de qualité de service satisfaisant.

Le respect de ces seuils est d'autant plus justifié :

- qu'ils se situent déjà à des niveaux de qualité en-deçà des niveaux de qualité attendus par les clients finaux sur le marché de détail ; et

- qu'ils ne prennent pas en compte les accès cuivre concernés par une fermeture commerciale effective.

Non-exclusion des accès fermés commercialement

En effet, comme le rappelle l'ARCEP, les décisions d'analyse des marchés n° 2020-1446 et n° 2020-1447 prévoient que les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective sont exclus du respect de seuils de qualité de service.

Même si la fermeture progressive du réseau cuivre peut justifier certaines adaptations, **il est cependant totalement injustifié que les clients existants concernés par une fermeture commerciale ne bénéficient plus d'aucune garantie en matière de qualité de service ou d'une garantie sur option.**

Dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, l'Autorité de la concurrence elle-même « invite l'ARCEP à ne pas exclure totalement l'obligation de respecter des seuils de qualité de service sur les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective. Même si Orange restera soumis à d'autres types d'obligation de qualité de service sur son réseau cuivre, tel que des engagements contractuels, **il est important de disposer de garanties contre toute situation dans laquelle l'opérateur n'assurerait pas de façon satisfaisante la qualité de service sur son réseau cuivre, de façon à éviter de le mettre dans une position plus avantageuse que celle de ses concurrents pour vanter les mérites de ses offres FttH et ainsi conquérir des clients sur le marché de détail en fibre optique.** »

Ce point est d'autant plus important que, sur le parc d'adresses fermées commercialement, figurent **des clients Entreprises qui peuvent toujours bénéficier d'un service sur cuivre et ont le droit de bénéficier d'une qualité de service à la hauteur de leurs besoins spécifiques.**

Dépendance au réseau cuivre d'Orange

Dans son projet de décision soumis à consultation publique, l'ARCEP relève qu'au quatrième trimestre 2021, sur l'ensemble du territoire national, le nombre de clients encore dépendants du réseau cuivre d'Orange est de 14 millions, soit plus de 40 % du marché de détail de l'internet haut et très haut débit. **Cela donne une indication de l'ampleur du nombre de clients, dont des clients Entreprises importants pour l'économie française, qui peuvent rencontrer des problèmes de qualité de service, sans pouvoir se prévaloir d'aucune obligation imposée par l'ARCEP en la matière.**

Altice France rappelle que l'Autorité de la concurrence, dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, indiquait explicitement que « **le maintien de la qualité de service sur le réseau cuivre est crucial**, en particulier dans les zones où la dynamique concurrentielle repose encore de manière importante sur l'utilisation de la boucle locale cuivre que ce soit pour la fourniture d'offres grand public à haut et très haut-débit ou pour la fourniture d'offres auprès de la clientèle entreprises ». De même, dans son projet de décision soumis à consultation publique, l'ARCEP effectue une analyse lui permettant de démontrer « **qu'aucune zone du territoire n'apparaît comme suffisamment indépendante des infrastructures d'Orange à date** » et « qu'une absence de régulation d'Orange sur le marché de fourniture en gros d'accès local en position déterminée sur l'ensemble du territoire, au moment même où il commence à mettre en œuvre son plan national de fermeture du réseau cuivre, pourrait mettre en danger cette dynamique ». L'ARCEP en conclut qu'« **en l'absence de régulation et dans un contexte de fermeture du cuivre, Orange pourrait, lors de la migration vers la fibre, tirer profit de la dépendance encore forte de ces clients pour renforcer ses parts de marché, aussi bien sur**

le marché de gros que sur le marché de détail, et ainsi nuire aux plans d'affaires des opérateurs alternatifs. »

Altice France attire aussi l'attention de l'ARCEP sur le fait que **la migration des clients du cuivre vers la fibre est loin d'être instantanée, y compris une fois que l'éligibilité à la fibre est assurée, en raison des freins à la migration**. Altice France observe que, sur des zones éligibles depuis plus de 5 ans à la fibre optique, plus de 30 % des clients sont encore sur des supports cuivre, parmi lesquels de nombreuses entreprises. Ces freins à la migration sont de différentes natures et notamment :

- **La présence de coûts de transfert** (ou « *switching costs* ») ;
- **La durée incompressible des travaux de raccordement à réaliser ;**
- **Le refus des clients à la migration vers une offre fibre : *a fortiori***, les expérimentations de fermeture du cuivre ont permis de démontrer qu'à l'échéance de la fermeture technique, des clients refusent toujours la migration et les opérateurs sont dans l'obligation de couper leurs services.
- **La mobilisation importante des ressources humaines et matérielles nécessaires aux travaux de raccordement, ce qui limite le nombre de migrations qu'un opérateur peut réaliser sur une période et pour une plaque géographique données.**

Aussi, Altice France demande à l'ARCEP de continuer à encadrer pour le prochain cycle d'analyse les conditions de qualité de service qu'Orange doit fournir sur le réseau cuivre, conditions qui devraient s'appliquer jusqu'à l'extinction du cuivre sur une zone géographique donnée.

Il convient que l'ARCEP tire les conclusions adéquates de ce contexte et que, pour le prochain cycle d'analyse, elle **réintroduise des garde-fous afin de maintenir la qualité de service des accès cuivre jusqu'à leur fermeture technique**.

Mécanisme de pénalités

Enfin, Altice France déplore que les pénalités actuelles ne soient pas incitatives puisqu'elles n'incitent jamais Orange à prendre les mesures concrètes lui permettant d'atteindre les seuils de qualité de service qu'il est censé respecter. **La mauvaise qualité de service sur le réseau cuivre n'a donc quasiment aucun impact pour Orange alors que les opérateurs commerciaux, quant à eux, doivent faire face à l'insatisfaction régulière de leurs clients et donc à une dégradation constante de leur image de marque.**

Altice France considère que si Orange manque à ses engagements de qualité de service, c'est en raison d'un manque d'incitation suffisante de maintenir une qualité de service satisfaisante.

Face à ce constat, il devient impératif de **lier le non-respect par Orange de chacun des seuils fixés par l'ARCEP pour les indicateurs de qualité de service à un mécanisme de pénalités qui joue pleinement son rôle incitatif**. C'est pourquoi Altice France demande une majoration importante des sanctions financières en cas de non-respect des objectifs et un durcissement des objectifs :

- D'abord, si les seuils des indicateurs qualité de service ne sont pas respectés, **Orange doit être tenu de payer des pénalités qui soit à la fois dissuasives, non-plafonnées et asymétriques**, c'est-à-dire dont les montants soient suffisamment élevés pour inciter Orange à respecter les seuils réglementaires de qualité de service.
- Ensuite, et comme le soutenait déjà Altice France à l'occasion des différentes consultations publiques sur le cycle d'analyse en court, si les seuils ne sont pas atteints de manière continue, les pénalités doivent mécaniquement augmenter.

- Enfin, si après un certain délai (par exemple 6 mois), Orange ne respecte toujours pas les seuils fixés, l'ARCEP doit utiliser ses prérogatives : mettre en demeure Orange et le sanctionner s'il ne respecte pas les prescriptions de la mise en demeure.

A titre d'illustration, dans le cadre d'une GTR 4h, Orange devrait respecter un taux de réparation dans les 4h de 80 %, mais aussi être sanctionné si la moyenne du taux de réparation des GTR 4h dépasse les 6h. **Dans le cas contraire, Altice France fera face, comme aujourd'hui, à un allongement croissant de la durée de rétablissement.**

Accès à destination des entreprises

Depuis de très nombreuses années, Altice France demande la mise en place de deux processus de dégroupage distincts, l'un pour le marché Grand Public et l'autre pour le marché Entreprises. L'installation d'un nouvel accès pour un client Entreprises est en effet plus complexe que pour un client Grand Public.

En 2017, après consultation des opérateurs et échanges lors de réunions multilatérales, l'ARCEP a enfin imposé à Orange, par dans sa décision n° 2017-1347 du 14 décembre 2017, décision d'analyse du marché de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, de proposer une offre de dégroupage Entreprises dans « *un délai rapide* ».

Toutefois, à la suite des décisions d'analyse de marchés de 2017, Orange a retardé la sortie de cette offre adaptée à l'expression de besoins des opérateurs et les discussions inter-opérateurs sur les conditions informatiques de mise en œuvre se sont enlisées. De plus, lors de ces travaux postérieurs à la décision de l'ARCEP, Orange a écarté la qualité de service en production pour cette offre spécifique Entreprises, la limitant exclusivement au service après-vente, suivant un processus ne nécessitant aucun développement informatique pour Orange.

Dans ce contexte, Altice France a finalement décidé en 2022 de renoncer à cette nouvelle option de l'offre de dégroupage Entreprises, arrivée bien trop tardivement et sur un périmètre trop restreint.

Cet échec des travaux d'intégration de cette nouvelle option dans l'offre de dégroupage Entreprises illustre l'importance d'un contrôle réglementaire strict de la part de l'ARCEP dans la mise en œuvre des obligations imposées à Orange.

Migrations vers le dégroupage

En vue de s'assurer de la fluidité des processus de commande et de migration sur le réseau cuivre, il convient de maintenir les outils et prestations qui fonctionnent aujourd'hui et qui sont d'ailleurs toujours utilisés par les opérateurs alternatifs.

Les offres de migration vers le dégroupage sont toujours nécessaires dans le cadre de la migration de plots ou de la migration de type « Dali » et doivent être maintenues. Elles sont en effet utilisées massivement par Altice France **en vue d'optimiser et compacter l'ensemble des accès dégroupés sur un nombre plus réduit de câbles de renvoi et d'emplacements en salle de dégroupage.**

Les opérateurs alternatifs, et notamment Altice France, se sont battus durant plusieurs années pour bénéficier de ces processus de migration qui restent utiles aux opérateurs tiers.

Ainsi, afin d'éviter que cela ne se traduise par une régression de la concurrence, l'ARCEP doit maintenir absolument l'obligation pour Orange de proposer des offres de migration des offres de gros d'accès haut débit vers le dégroupage.

Question 4. A l'horizon du 7ème cycle d'analyse de marché, estimez-vous nécessaire de maintenir l'ensemble des obligations relatives au réaménagement de la boucle et sous-boucle locale cuivre ?

Question 5. En particulier, estimez-vous nécessaire ou utile de maintenir les obligations concernant l'offre PRM ?

Ces mesures n'appellent aucune remarque de la part d'Altice France.

3.2- Obligation dans le cadre de la fermeture de la boucle locale de cuivre

A titre liminaire, Altice France réclame **la construction d'un calendrier réel global de fermeture du réseau cuivre**. Ce calendrier doit être **construit conjointement entre les opérateurs et Orange** en respectant un certain nombre de principes directeurs **au bénéfice de tous les acteurs, et notamment des clients finals, en permettant une concurrence loyale et effective sur le marché de détail**, par exemple :

- La présence des 4 OCEN en fibre ;
- La priorisation de la fermeture des NRA les plus coûteux dans un objectif d'optimisation des coûts, et la fermeture des NRA ayant le moins d'accès cuivre actifs ;
- **La représentativité du poids de chacun des opérateurs d'infrastructure afin de ne pas privilégier les réseaux FttH dont Orange est l'exploitant.**

En effet, **les opérateurs commerciaux et d'infrastructure FTTH font face à une dynamique subie**. Le calendrier ainsi que les zones identifiées pour une fermeture commerciale sont imposés par Orange. Concernant plus spécifiquement le choix des zones à fermer, Orange propose une liste et les opérateurs tiers ont l'unique possibilité de demander le retrait de certaines communes. A titre d'exemple, si l'existence de clients « sensibles » dans une commune permet de demander son retrait de la liste des zones à fermer, **ce critère ne bénéficie toutefois pas d'une définition précise et fait donc l'objet d'interprétations divergentes de la part des opérateurs, qui subissent *in fine* les choix d'Orange**. Altice France demande donc, comme cela a enfin été récemment proposé par Orange pour le Lot 3, à ce que **les opérateurs soient acteurs du processus de fermeture en amont dès le choix des communes afin de ne pas être uniquement en réactif**.

Par ailleurs, Altice France réitère sa demande de ne fermer les zones très denses qu'à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre pour les raisons suivantes (et notamment dans l'attente d'une clarification des deux derniers tirets) :

- Avant de lancer tout lot de fermeture en zone très denses, les opérateurs commerciaux et d'infrastructure doit avoir un retour d'expérience sur les éventuelles difficultés que pourraient poser la fermeture de ces zones particulières, l'expérimentation à Rennes et Vanves n'ayant pas encore débutée ;
- Il convient également de permettre aux opérateurs, avant la fermeture, de faire migrer davantage de clients vers la fibre dans ces zones, d'autant plus que la fermeture commerciale nationale est prévue

dès 2026. **Une telle approche limitera les problématiques liées à ces zones très denses (absence d'obligation de complétude, difficultés d'accès aux PMI, etc.) ;**

- En outre, en l'absence d'obligation de complétude en zone très dense, la modalité de consultation par Orange des intentions de déploiements des opérateurs d'infrastructure présents sur la zone pour les locaux qui n'apparaissent pas dans leurs référentiels fibre nécessite une plus grande transparence et une vigilance de l'ARCEP, au risque de biaiser le choix des communes par Orange, en fonction des choix d'investissement de ce dernier en zone très dense.

- Enfin, **une vigilance accrue devrait avoir lieu concernant les locaux d'entreprises (souvent des immeubles exclusivement d'entreprises) situés en zone très dense qui risqueraient d'être exclus de la notion de réseau FTTH complet et qui, selon le projet de décision de l'ARCEP, pourraient être desservis par des solutions alternatives à la fibre qui ne seraient pas adaptées à leurs besoins.**

Enfin, Altice France souhaite que les spécificités du marché Entreprises soient mieux prises en compte. L'une des demandes de longue date d'Altice France est de **bénéficier du multi-accès**. A date, seul l'opérateur d'infrastructure Orange proposer la commande d'une prise supplémentaire.

3.2.1- Maille géographique de fermeture par zone

Question 6. Que pensez-vous du dispositif relatif aux mailles de fermeture proposé ? Quelle est votre position concernant un découpage adapté au traitement des communes les plus peuplées ? Faudrait-il selon vous prévoir une maille de fermeture infra communale et, le cas échéant, laquelle et pour quelle raison ?

Maille communale

La maille communale est nécessaire pour atteindre l'objectif de fermeture complète. Cette maille est la plus appropriée à cet égard car elle est **facilement comprise par les utilisateurs finals et constitue une unité de référence identifiée par tous les opérateurs**. Elle est également **la seule à permettre une communication lisible et claire auprès des clients et des élus locaux**.

Maille infra-communale

La maille infra-communale, et quel que soit le périmètre infra-communal retenu (quartier, arrondissement, etc.), n'est pas satisfaisante car **très complexe à traiter par les systèmes d'information des opérateurs commerciaux**. Ces derniers ont **besoin d'informations complémentaires et exhaustives pour effectuer les travaux de correspondance entre cuivre et fibre et identifier clairement l'ensemble des clients à migrer**, la maille INSEE de l'IRIS n'étant pas exploitable par les systèmes d'information.

Pour l'expérimentation en zones très denses incluant notamment 7 IRIS à Rennes, Orange a finalement accepté de transmettre aux opérateurs commerciaux le code immeuble FTTH. Cependant, l'expérimentation n'a pas encore commencé et les opérateurs ne disposent d'aucun retour d'expérience pour savoir si la fourniture de cette information est suffisante ou non pour mener à bien les migrations.

Altice France n'est pas favorable à la mise en place de la maille infra-communale. Toutefois, si, par extraordinaire, l'ARCEP retenait un tel périmètre, elle devrait **l'encadrer en précisant exhaustivement les informations complémentaires qu'Orange est tenu de fournir aux opérateurs commerciaux.** Orange doit *a minima* transmettre à chaque opérateur commercial un fichier avec l'ensemble des adresses cuivre concernées ainsi que le code immeuble FTTH qui permet de faire la correspondance avec les adresses cuivre, pour les raisons exprimées ci-dessous au point 3.2.6.

Maille technique du NRA

Retenir la maille d'une zone arrière d'un NRA permet de fermer en priorité les petits NRA dans un objectif de maîtrise des coûts. **Il est en effet plus rentable pour tous les opérateurs de fermer les plus gros NRA à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre car ils regroupent plus d'accès, leur coût moyen par accès est donc plus faible que pour les petits NRA.**

En outre, **cette approche est cohérente avec la nécessité de ne fermer les zones très denses qu'à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre** pour les raisons décrites ci-dessus au point 3.2.

Pour l'ensemble des raisons ci-dessous, Altice France estime qu'il **convient de retenir uniquement les mailles de la commune ou de la zone arrière d'un NRA pour les fermetures commerciale et technique.**

3.2.2- Modalités de fermeture commerciale

Question 7. Pour permettre le recours à un délai de prévenance réduit à 18 mois entre l'annonce de la fermeture commerciale et la fermeture commerciale effective, l'Arcep souhaiterait retenir des critères relatifs à des taux minimaux de déploiement FttH, de mutualisation à la maille des PM concernés et de migration des abonnés des réseaux cuivre vers les réseaux FttH. Ces critères vous apparaissent-ils pertinents ? Quelle devrait être la valeur des taux retenus ? D'autres critères doivent-ils être envisagés notamment pour rendre compte des enjeux spécifiques au marché entreprise, ou la spécificité de certains territoires (par exemple la présence de NRA-ZO ou de NRA-MED) ?

L'ARCEP prévoit un délai de prévenance réduit à 18 mois pour la fermeture commerciale des zones « *les plus avancées* ».

Altice France n'y est pas opposée **à condition que les décisions d'analyse de marchés précisent clairement les critères déclenchant la mise en œuvre de ce processus de fermeture plus rapide.**

Pour une fermeture commerciale avec un délai de prévenance réduit, il est nécessaire que l'ensemble des conditions ci-dessous soient satisfaites :

- La présence des 4 OCEN au NRO ;
- Le taux de déploiement FTTH supérieur à 95 % ;
- Le taux élevé de pénétration FTTH, qui permet d'identifier le taux de lignes actives sur fibre afin de prioriser les zones où la migration des accès du cuivre vers la fibre est la plus avancée ;
- La taille des NRA, en favorisant les plus petits NRA comme expliqué dans la question 6 ci-dessus.

3.2.3- Modalités de fermeture technique

Question 8. Que pensez-vous de la faculté introduite d'une fermeture technique à l'adresse et des délais associés envisagés par l'Autorité ?

Si la fermeture commerciale présente un intérêt pour favoriser le vidage du parc cuivre, **la fermeture technique à l'adresse ne présente en revanche aucun avantage et ne permet pas d'optimiser le parc de NRA.**

En outre, une fermeture technique à l'adresse n'est pas adaptée à un plan de communication grand public. Une fermeture technique au niveau de la commune est plus simple et plus compréhensible pour les élus locaux et les clients finals. Lors des groupes de travail organisés par Orange sur la communication neutre, le plan est pensé au niveau communal avec notamment des courriers et autres documents pédagogiques envoyés aux maires et qui mentionnent des fermetures au niveau des communes. **L'accompagnement des maires serait plus complexe en cas de fermeture technique à l'adresse et l'information auprès des clients Grand Public rendue confuse.**

Altice France se félicite que l'ARCEP ait exclu le marché Entreprises de ce dispositif de fermeture technique à l'adresse dans la mesure où, comme elle avait déjà pu le faire remarquer dans sa réponse au Bilan & Perspectives, la fermeture technique à la maille de l'adresse constitue une granularité trop fine, trop complexe à mettre en œuvre pour les opérateurs commerciaux, et trop compliquée à comprendre pour les clients.

3.2.4- Critère relatif à l'infrastructure FTTH de substitution disponible

Question 9. Que pensez-vous des dispositions envisagées visant à adapter le critère de l'actuel cycle s'agissant de la couverture préalable de la totalité des locaux en FttH, en particulier pour le traitement des refus tiers, des locaux « raccordables sur demande », des locaux « raccordables sur demande à tarif spécifique » et des locaux non raccordés au réseau cuivre ou ne disposant pas de lignes cuivre actives depuis plus de 24 mois ?

La décision d'analyse de marché actuellement en vigueur impose à Orange l'identification d'une solution alternative pour l'ensemble des accès cuivre, **ce qui va donc au-delà de l'obligation de complétude FTTH en prévoyant le raccordement en fibre des sites techniques actuellement raccordés au cuivre.** Au contraire, avec ce projet de décision, l'ARCEP s'appuie à juste titre sur les obligations relevant de la régulation symétrique et notamment l'obligation de complétude pour préciser ce critère.

Périmètre du critère

Dans la mesure où la décision symétrique n° 2010-1312 n'inclut dans l'obligation de complétude que les logements et locaux à usage professionnel et afin d'éviter toute ambiguïté, Altice France demande à l'ARCEP de **préciser expressément dans les futures décisions d'analyse de marchés que les sites techniques qui ne sont ni des logements ni des locaux professionnels (château d'eau, radar, etc.) bénéficient d'une exception au critère de disponibilité d'une infrastructure FTTH de substitution.**

Le critère relatif à l'infrastructure FTTH de substitution disponible devrait ainsi être complété en ce qui concerne le point suivant :

« 1) Présence d'un réseau FttH complet sur la zone concernée par le programme de fermeture en dehors des zones très denses, couvrant l'ensemble des logements et les locaux à usage professionnel », afin de

clarifier le périmètre de ce critère conformément à l'obligation de complétude FTTH au sens de la régulation symétrique.

Locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre

En ce qui concerne les locaux non-raccordés au réseau cuivre ou ne disposant pas de lignes cuivre actives, le critère d'inactivité à plus de 24 mois paraît pertinent pour les identifier et considérer qu'ils ne nécessitent pas d'être rendus raccordables au FTTH.

Néanmoins l'opérateur d'infrastructure doit être libre de les déclarer raccordables sur demande ou de ne pas les inclure dans son référentiel, dans la mesure où **la notion d'accès actif/inactif ou du nombre d'accès sur le cuivre n'est pas un critère pertinent et suffisant pour obtenir une équivalence parfaite sur le référentiel de la fibre** et ce, dès lors que l'opérateur d'infrastructure respecte son obligation de complétude des logements et locaux à usage professionnel. A ce titre, Altice France demande à l'ARCEP de modifier l'interprétation qu'elle tire de l'obligation de complétude relevant du cadre de régulation symétrique. En effet, contrairement à ce que laisse entendre l'ARCEP, **cette obligation n'impose pas aux opérateurs d'infrastructure d'assurer le déploiement des locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre active dans un délai raisonnable.**

Par ailleurs, il est nécessaire que ces informations sur les locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre active soient **rendues disponibles par Orange auprès des opérateurs commerciaux et d'infrastructure au moment de la phase de partage d'informations**, telles que décrites par l'ARCEP dans l'annexe 2 du projet de décision.

Altice France rappelle que c'est à Orange que revient la responsabilité de justifier la présence des solutions alternatives à la fibre, dans le cas des exceptions au critère de présence d'un réseau FTTH complet, et notamment la présence d'une offre commerciale basée sur une telle solution pour y souscrire effectivement. Cette vigilance devrait être accrue dans le cas des entreprises.

3.2.5- Critère relatif à la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs

Altice France fait le constat que la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs requiert la prise en compte de la disponibilité des offres passives par les opérateurs d'infrastructure et de la disponibilité des offres activées par les opérateurs commerciaux, dans la mesure où la réglementation n'impose pas aux opérateurs d'infrastructure la fourniture des offres activées.

Altice France précise que seule l'ARCEP a connaissance de la disponibilité effective des offres de l'ensemble des opérateurs. A ce titre, les futures décisions d'analyse de marchés devraient préciser que l'ARCEP transmet à Orange l'ensemble des informations requises pour alimenter son fichier « Trajectoire » de suivi du programme de fermeture du cuivre, notamment pour prioriser le choix des prochains lots de fermeture. En effet, ce prérequis devra en pratique être effectif au moment de la date de fermeture commerciale, et le cas échéant celle-ci pourrait être décalée si besoin, d'où la nécessité de clarifier que seule l'ARCEP dispose de l'ensemble des informations permettant d'apprécier la disponibilité effective de ce critère.

En outre, il pourrait être pertinent que le critère de pénétration commerciale, actuellement fixé à au moins 10 000 lignes ou 10 % des lignes concernées au global, soit également apprécié et adapté à l'échelle des offres à destination des entreprises. En effet, le critère de disponibilité d'une offre commerciale pourra plus aisément être apprécié si les volumes de commercialisation sont effectifs.

3.2.6- Principe de transparence et modalités de report de la fermeture

Dans le cadre de l'obligation de transparence d'Orange vis-à-vis des opérateurs commerciaux, et d'autant plus si l'ARCEP venait à retenir la fermeture à une maille infra-communale, **Orange doit transmettre les informations listées en annexe 2 b) pour l'intégralité du parc cuivre actif sur cette zone et non uniquement sur le propre parc de clients cuivre de l'opérateur commercial.**

En vue d'assurer une concurrence effective entre les opérateurs commerciaux, cela permettrait à chaque opérateur de vérifier qu'il a bien adducté tous les PM concernés dans la zone géographique qui fera l'objet d'une fermeture commerciale.

3.2.7- Adaptation du service de rétablissement des dérangements

Comme elle l'a déjà rappelé à de nombreuses reprises, **Altice France est totalement opposée à la possibilité pour Orange d'alléger le service après-vente après un préavis de 6 mois à compter de la fermeture commerciale.** L'adaptation du service de rétablissement des dérangements reviendrait à **déresponsabiliser Orange de ses obligations de qualité de service mais également d'accès, dans la mesure où le bénéfice de l'obligation d'accès pour les opérateurs n'est réellement effectif qu'en cas d'une qualité de service satisfaisante,** et ce d'autant plus dans le contexte actuel d'une dégradation constante de la qualité de service et d'une exclusion des accès fermés commercialement des indicateurs de qualité de service.

En outre, l'ARCEP ne peut pas permettre à Orange de procéder à une adaptation du service après-vente, par exemple sous forme d'une facturation à l'acte, **alors qu'aucune offre commerciale n'a été proposée par Orange permettant de vérifier que les modalités techniques et financières seraient raisonnables et non-discriminatoires au détriment des opérateurs commerciaux.**

En particulier, une telle mesure n'est absolument **pas compatible avec les besoins spécifiques des clients Entreprises.** Sur le marché Entreprises, la clientèle est très hétérogène et pour certains de ces clients, **la complexité technique (installations importantes, etc.) ou le type d'activité (sites sensibles, marché public, etc.) requièrent une qualité de service accrue ou des délais rallongés pour organiser la migration vers le réseau FTTH.**

3.2.8- Frais de résiliation

L'absence de frais de résiliation à payer par les opérateurs commerciaux dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre est justifiée dans la mesure où ils subissent la décision d'Orange, laquelle ne trouve pas son origine dans une obligation réglementaire ou légale. Or, **les opérateurs commerciaux supportent déjà des coûts non-négligeables liés à la migration massive de leurs clients et aux opérations commerciales importantes qu'ils déploient,** tels que :

- L'évolution des processus et outils afin d'intégrer les modifications liées à la fermeture du réseau cuivre d'Orange ;
- La communication vers les clients : plan de communication, pédagogie pour expliquer le plan d'Orange et les impacts ;
- Les investissements auprès des clients : audit du parc, prise en charge des frais d'installation ;

- Les pénalités contractuelles supportées par l'opérateur commercial lors de la résiliation d'un accès cuivre de la part de l'un de ses clients Entreprises.

Par conséquent, dans la mesure où la fermeture du réseau cuivre relève d'une décision unilatérale d'Orange, ce dernier devrait rembourser les pénalités contractuelles qu'ils supportent.

En outre, la fermeture du réseau cuivre va **permettre à Orange de réaliser d'importantes économies sur le moyen terme**, notamment en termes de maintenance du réseau. Il serait donc **injustifié que, pour les opérateurs commerciaux, cette même fermeture du réseau cuivre entraîne une augmentation substantielle de leurs coûts.**

Il est primordial que l'ARCEP impose à Orange d'adopter la méthode utilisée dans le cadre du processus de fermeture de l'ATM, avec une prise en charge par Orange des frais de résiliation des accès concernés. Le dispositif de migration prévoyait également une remise de 50 % sur les frais d'accès au service de CELAN Cuivre ainsi qu'une « subvention à la résiliation » de 200 euros par accès résilié pour couvrir les frais de migration supportés par l'opérateur, que l'accès résilié soit migré vers une solution CELAN cuivre d'Orange ou non.

Enfin, **il convient de noter également que le contrat LFO signé entre Orange et les opérateurs alternatifs ne prévoit pas de frais de résiliation lorsque la fermeture du NRA résulte uniquement de la volonté d'Orange.** En appliquant ce raisonnement par analogie, les opérateurs commerciaux ne devraient pas payer de frais de résiliation lorsque la coupure de l'accès relève de la volonté d'Orange.

3.2.9- Modalité de contrôle

Question 10. Que pensez-vous des mécanismes de contrôle de la mise en œuvre des critères préalables à la fermeture de la boucle locale cuivre envisagés ? Estimez-vous que d'autres mécanismes de contrôle devraient être mis en place ? Si oui, lesquels ?

Il convient qu'Orange transmette aux opérateurs d'infrastructure FTTH concernés par les fermetures annoncées, l'ensemble des informations listées en annexe 2 partie 6.1b) dans un format cartographique de type Shapefile et non uniquement au format Excel ou CSV.

En outre, pour ne pas faire reposer le travail de contrôle uniquement sur les opérateurs d'infrastructure FTTH autres qu'Orange, ce dernier doit également leur transmettre, en sus des informations déjà listées à l'annexe 2 partie 6.1b), l'identifiant unique de la base des adresses nationales (BAN) et les coordonnées X / Y de l'immeuble car les points de concentration du cuivre ne sont pas suffisants pour pouvoir identifier précisément les locaux. **Il est effectivement nécessaire qu'Orange transmette, dès la phase de partage des lots de communes, un comparatif de sa base cuivre avec d'une part, la base fibre des opérateurs d'infrastructure et, d'autre part, la base des adresses nationales (BAN), référence des adresses certifiées de logements et locaux à usage professionnel, afin que les informations soient réellement exploitables de façon industrielle** au vu de la volumétrie des lots de fermeture à venir. Sans industrialisation du mode opérateur d'exploitation de ces données, **un traitement chronophage par les opérateurs d'infrastructure n'apporterait pas une réponse pertinente face aux enjeux d'anticipation des migrations du cuivre vers la fibre.** A cet effet, Altice rappelle que les critères de construction de la base cuivre (basée sur des accès à une même adresse) ne sont pas les mêmes que ceux de la base fibre (basée sur une identification au local, intitulée identifiant immeuble).

De plus, **ces informations doivent pouvoir être partagées avec les acteurs concernés et un mode opératoire d'exploitation de ces données doit être défini entre toutes les parties prenantes**, à savoir :

- Orange ;
- Les collectivités qui maîtrisent la certification des adresses ;
- Les opérateurs commerciaux qui connaissent les besoins de leurs clients ; et
- Les opérateurs d'infrastructure.

A défaut d'un outil industriel et d'un mode opératoire validé entre les parties prenantes, l'interprétation des résultats doit être prudente et la responsabilité des opérateurs d'infrastructure ne saurait être engagée.

Il est utile de rappeler que **les opérateurs d'infrastructure n'ont pas vocation à identifier les décalages entre les bases cuivre et fibre**, d'autant que l'obligation réglementaire de complétude concerne uniquement les logements et les locaux à usage professionnel, et non pas la correspondance de tous les accès existants sur le cuivre (sites techniques, accès inactifs, nombre d'accès, etc.). Aussi, l'information sur le nombre d'accès actifs ou inactifs sur le cuivre ne signifie pas qu'une équivalence est pertinente sur la fibre. L'utilisation de ces informations comparées produites par Orange ne peut donc être qu'optionnelle dans la mesure où ces informations sont parcellaires et qu'à date, en dépit d'une consultation des opérateurs d'infrastructure et des opérateurs commerciaux, Orange n'envisage pas de faire évoluer son outil ou de construire un mode opératoire clair et partagé avec les parties prenantes, afin d'anticiper au mieux la phase de migration massive des accès du cuivre vers la fibre.

Altice France souligne par ailleurs la nécessité d'améliorer le dialogue relatif au choix des communes et des adresses dans les lots de fermeture.

Enfin, Altice France relève **l'importance de clarifier au maximum la communication locale. En effet, la politique de communication d'Orange sur les territoires superposée aux communications locales peut entraîner des situations d'incompréhension**. Il s'agit également d'un enjeu fort de politique concurrentielle.

3.3- Obligation pour l'accès passif aux boucles locales optiques

Question 11. Avez-vous des observations liées à la suppression de ces obligations ?

Ces mesures n'appellent aucune remarque de la part d'Altice France.

3.4- Obligation pour les ressources et services associés à la fourniture de l'accès local en position déterminée

Question 12. Dans le contexte de la décroissance du parc cuivre est-ce que les dispositions liées au compactage et à la désaturation vous semblent pertinentes ? Dans ce contexte, avez-vous des remarques supplémentaires sur ces remèdes ?

Question 13. Avez-vous des observations sur l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée, et sur les précisions de cette obligation portant

sur le dégroupage de la boucle locale de cuivre et les ressources et services associés à la fourniture de l'accès local en position déterminée ?

Les prestations de désaturation et de compactage demeurent absolument nécessaires, pour permettre aux opérateurs tiers de continuer leurs déploiements. L'ARCEP prévoit, à juste titre, de maintenir ces dispositions, même dans le contexte de décroissance du parc cuivre.

Offre LFO

Altice France souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur plusieurs points importants :

- L'offre LFO est indispensable, pas uniquement pour raccorder l'ensemble des NRA mais aussi l'ensemble des NRO d'Orange et de tous les opérateurs d'infrastructure.
- L'obligation de non-excessivité des tarifs n'est pas adaptée à l'offre LFO, étant données les difficultés de mise en œuvre de ce principe dans le cadre du contrôle réglementaire. **Au vu des marges colossales pratiquées par Orange en la matière et du caractère incontournable de l'offre dans un grand nombre de cas, Altice France considère qu'une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts devrait s'appliquer pour cette prestation. A défaut, un plafond tarifaire maximum devrait être imposé par l'ARCEP pour la prestation LFO.** Altice France demande qu'il soit imposé à Orange de fournir une offre sur la base d'un IRU de 1,5€/ml pour un IRU de 15 ans + 10 % de maintenance. **Ce type d'offre est proposé sur certains départements par des offres de ce type, concurrentes à LFO, existantes sur certains départements, ce qui démontre le caractère raisonnable de la demande d'Altice France,** alors que les tarifs actuels de la LFO maintiennent abusivement un prix de référence de la fibre de collecte à un niveau trop élevé voire excessif.
- Altice France considère que la grille des tarifs de location de la LFO doit être intégralement révisée à la baisse dans des proportions importantes et que ces tarifs ne doivent plus être indexés sur la taille du NRA. Altice France rappelle que cette infrastructure est largement amortie et qu'au regard des tarifs qu'Orange continue d'appliquer sur l'ensemble du territoire même, les extensions ou désaturations sont elles aussi amorties.
- Orange est tenu de proposer des solutions de désaturation adaptées aux différentes situations et de disposer d'un suivi actualisé des opérations de désaturation. Pourtant, Altice France essuie des refus sur des commandes de LFO qui n'ont fait l'objet d'aucune contre-indication à lors des informations préalables. Ces liaisons sont ainsi en attente de désaturation.
- Altice France demande également une amélioration de la qualité des informations préalables ainsi qu'une accélération et une simplification du processus de livraison de l'offre LFO. Le délai de livraison devrait être de 2 mois maximum et non de l'ordre de 6 mois.

Offre d'hébergement

Il est essentiel de construire un processus efficace pour gérer la fermeture technique des salles de dégroupage, mais aussi des salles de colocalisation et enfin le cas spécifique de la fermeture totale d'un site alors même qu'il fait partie de la boucle de collecte des NRO.

Les opérateurs tiers doivent pouvoir déplacer des équipements de transmission d'une salle historique vers la salle cible, ce qui suppose de disposer des liens optiques pour procéder aux opérations de bascule et de prévoir une coordination pour les opérations en HNO.

Les conditions de résiliation, aussi bien opérationnelles qu'administratives et tarifaires, doivent être encadrées.

L'ARCEP devrait imposer à Orange de fournir aux opérateurs tiers, avec un préavis de 24 mois, la liste des salles et des sites qu'il souhaite transformer ou fermer afin de leur permettre d'anticiper ces opérations.

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

4.1- Obligation pour l'accès à la boucle locale de cuivre et à la sous-boucle locale de cuivre

Question 14. Que pensez-vous du principe d'instaurer une obligation et un test de reproductibilité tarifaire s'agissant des accès cuivre qui ne seraient plus soumis à une obligation d'orientation vers les coûts ? Avez-vous des observations sur les modalités que ce test devrait prendre ?

Altice France considère que le test de reproductibilité tarifaire n'est pas un outil efficace et opérant pour la régulation des tarifs d'accès.

En effet, ces tests reposent sur une multitude de paramètres (choix du panier d'offres analysées, options souscrites, remises commerciales, durée de vie des clients, durée temporelle de l'analyse, coûts avals de commercialisation pertinents, etc.) qui peuvent influencer le résultat.

De plus, les opérateurs alternatifs n'ont absolument aucune visibilité sur ces tests et leurs résultats. Ils n'auront donc aucun recours en cas de contestation de leurs résultats.

Enfin Orange a, de par sa position d'opérateur historique, une base clients disposant de forfaits avec tarifs élevés. Cet état de fait viendra biaiser le résultat entraînant une hausse des tarifs du dégroupage que ne pourront pas absorber les opérateurs plus récents sur le marché avec un mix plus « défavorable ».

Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse pour un argumentaire plus détaillé.

Question 15. Avez-vous des observations liées aux dispositions prévues dans le cadre de l'obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée, ou liées aux précisions de cette obligation portant sur la notion d'équivalence d'accès et l'accès à la boucle locale de cuivre et à la sous-boucle de cuivre ?

Dans la mesure où Orange est en train de fermer progressivement son réseau cuivre d'ici 2030, Altice France estime qu'il convient d'éviter tout nouvel investissement pour des évolutions dans les processus, sauf si cela peut aussi être bénéfique pour la fibre qui deviendra la nouvelle infrastructure de référence.

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

Question 16. Avez-vous des observations liées à l'obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ? Que pensez-vous en particulier de l'obligation de préavis spécifique imposée s'agissant des évolutions tarifaires pour les accès cuivre faisant l'objet d'une obligation de non-excessivité ?

Altice France rejoint l'ARCEP sur l'importance d'une prévisibilité des tarifs supérieure à 3 mois, et ce d'autant plus dans une démarche structurée de fermeture technique du cuivre.

Altice France préconise que l'élément déclencheur d'une levée de la régulation soit non pas la fermeture commerciale mais la communication aux opérateurs de la fermeture technique. Ainsi si la fermeture technique est prévue 36 mois après son annonce, Orange pourrait être libéré de son obligation d'orientation des tarifs vers les coûts 12 mois avant cette date de fermeture technique. Ce délai devra être réduit à 6 mois en cas de réduction du délai entre annonce de la fermeture technique et fermeture technique à 18 mois.

Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse pour un argumentaire plus détaillé.

6- Obligation de qualité de service

6.1- Obligation de respect de seuils chiffrés

Question 17. L'Autorité envisage d'imposer à Orange de restituer à l'Arcep chaque mois et chaque trimestre les valeurs des indicateurs de qualité de service à la maille départementale. Cette maille géographique permettrait d'affiner l'appréciation en cas de dégradation des indicateurs des difficultés et des mesures de correction proposées par Orange. Cette maille vous semble-t-elle adaptée ?

Comme Altice France a déjà pu l'évoquer dans ses réponses aux consultations du cycle en cours, elle est totalement opposée à la mise en œuvre du mécanisme de réévaluation au fil du temps des seuils des indicateurs relatifs aux délais qui ont été introduits par le cycle en cours.

Un tel assouplissement des seuils des indicateurs est d'autant moins justifié alors qu'Orange ne respecte toujours pas tous les niveaux de qualité de service minimaux qui lui sont imposés sur le cuivre et alors que les accès cuivre ayant fait l'objet d'une fermeture commerciale effective sont exclus du respect des seuils de qualité de service.

6.2- Publication d'indicateurs de qualité de services

Question 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 local en position déterminée, à savoir les obligations portant sur l'engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients de ce dernier, le respect de seuils chiffrés, et la publication d'indicateurs de qualité de service ?

Concernant la qualité de service des accès cuivre, Altice renvoie à ses remarques sur le sujet à la question 3 ci-dessus.

7- Contrôle tarifaire pour l'accès à la boucle locale de cuivre

Pour l'ensemble des questions relatives au contrôle tarifaire, à savoir les questions 19 à 24, Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse.

7.1- Accès à la boucle locale de cuivre

7.1.1- Accès avec levée de la régulation tarifaire

Question 19. Que pensez-vous de la proposition de lever le contrôle tarifaire sur une partie du territoire et de la définition de cette dernière ?

Il est préférable de corréliser la levée du contrôle tarifaire de l'offre de dégroupage à la fermeture technique plutôt qu'à la fermeture commerciale du réseau cuivre, et que celle-ci intervienne au plus tôt 12 mois avant la fermeture technique ou 6 mois dans le cas de la fermeture accélérée. De cette manière, Orange serait réellement incité à accélérer son programme de fermeture et les clients finals, notamment les clients Entreprises qui présenteraient des difficultés à migrer et présents sur les plaques pour lesquelles la fermeture technique interviendrait dans un délai supérieur à 1 an après la fermeture commerciale, ne seraient pas pénalisés.

7.1.2- Accès avec régulation tarifaire en non-excessivité

Question 20. Que pensez-vous de la proposition d'une obligation de non-excessivité s'agissant des accès se trouvant dans une telle situation intermédiaire, ainsi que de la définition des accès concernés ?

Question 21. S'agissant des accès avec levée de l'obligation tarifaire et des accès en non-excessivité, estimez-vous nécessaire que des conditions supplémentaires soient imposées ? Si oui, lesquelles ?

7.1.3- Orientation vers les coûts

Question 22. Avez-vous des observations sur les obligations tarifaires proposées s'agissant de l'accès à la boucle locale cuivre d'Orange ?

7.2- Obligation pour les ressources et services associés à la fourniture d'accès local en position déterminée

Question 23. Avez-vous des observations sur les obligations tarifaires portant sur les ressources et services associés à l'accès à la boucle locale cuivre ?

7.3- Evaluation des coûts

Question 24. Avez-vous des observations sur les propositions de l'Autorité sur la mise en place d'un encadrement tarifaire et sur la méthode de coûts envisagée ?

8- Obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable

Question 25. Avez-vous des observations liées aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ?