



**Contribution d'Altitude sur les analyses de marché 1, 2 et GC
pour le prochain cycle**

Mars 2023

Version publique

Synthèse de la réponse

A titre liminaire, Altitude souhaite remercier l'Arcep de la prise en compte de nombreux éléments qu'elle lui avait soumis suite à la consultation publique sur le bilan et perspective.

- **Altitude est devenu un acteur de référence sur le marché français**

Fondé en 1990, le Groupe Altitude s'appuie sur le savoir-faire des femmes et des hommes et s'inscrit dans une démarche d'opérateur industriel et d'investisseur de long terme.

La dynamique du Groupe Altitude dans les télécoms a été significativement renforcée sur les dernières années. Ce secteur représente plus de 90% de son chiffre d'affaires et mobilise plus de 1 600 collaborateurs au sein de ses filiales Altitude Infra, Linkt et Covage.

Sur le dernier cycle, Altitude a eu une actualité chargée avec l'acquisition et l'intégration de 9 réseaux précédemment détenus par l'opérateur Covage (et de manière très transitoire par XPFibre). Cette acquisition a eu lieu en septembre 2021. Depuis, Altitude a, en un temps record, migré l'ensemble des réseaux dans ses propres SI et lancé un plan de remise en état de certaines infrastructures critiques dès l'été 2022. Altitude a également fait l'acquisition de Airmob et Phibee Telecom.

Altitude Infra est le partenaire industriel privilégié des collectivités, plus de 870 collaboratrices et collaborateurs accompagnent les élus de 29 départements dans l'aménagement numérique de leur territoire en coordonnant le déploiement, l'exploitation et la commercialisation de 26 réseaux FTTH RIP et AMEL. Avec près de 5 000 000 de prises FttH contractualisées à l'échelle nationale, Altitude Infra est le troisième opérateur d'infrastructures en France.

Du côté des déploiements, Altitude Infra est le premier contributeur des déploiements sur les RIP depuis plusieurs trimestres (observatoire ARCEP). De manière générale, l'opérateur respecte ses plannings et s'inscrit pleinement dans les objectifs du plan national, 90% des prises auront été rendues raccordables d'ici fin 2023.

Du côté de la commercialisation, Altitude Infra se caractérise par un dynamisme très important comme le montre les statistiques de mutualisation bien meilleures que celles publiées par l'ARCEP pour les RIP mais aussi pour le marché national dans son ensemble. Altitude Infra affiche également des taux de pénétration très élevés malgré la « jeunesse » de ses réseaux et un rythme de déploiement très rapide. Le modèle d'opérateur de gros neutre bénéficie donc de manière très positive à la dynamique concurrentielle sur le marché.

La reprise des actifs de Kosc en 2020 et le rachat de 26 réseaux FTTO de Covage en 2021 renforcent le positionnement national du Groupe Altitude et confortent sa position sur le marché de gros des services aux entreprises sous la marque unique Covage. L'objectif est de s'imposer comme le 3^{ème} opérateur de gros sur ce marché avec un positionnement unique d'opérateur dédié entreprises, permettant à ces dernières de bénéficier d'une expertise et d'un savoir-faire en FttH Pro et FttO avec des offres de gros compétitives sur le marché de la fibre.

Linkt est l'opérateur commercial de services télécoms BtoB du Groupe Altitude. Linkt consolide, avec ses 25 agences, son implantation sur l'ensemble du territoire national, permettant aux 350 collaboratrices et collaborateurs d'assurer une relation client de proximité et un service sur mesure, adapté aux besoins de ses clients publics et privés.

- **Notre vision du marché français des communications électroniques et les enjeux du prochain cycle**

Avec 79% des locaux éligibles à la fibre en décembre 2022, la France reste en tête du palmarès des pays européens dans le déploiement de la fibre, et atteint l'objectif du gouvernement de 80% de foyers éligibles fin 2022.

Ce succès est notamment le fruit de la mobilisation des opérateurs, plus particulièrement dans les RIP où l'accélération des déploiements a été constante durant le dernier cycle sans pour autant impacter le niveau des subventions publiques qui reste inférieur à celui constaté dans d'autres pays européens (Allemagne, Italie etc).

A l'inverse, le niveau d'investissement privé a poursuivi sa progression en atteignant un record à plus de 11 milliards d'euros pour le fixe en 2021 contre 10 milliards l'année précédente.

Avec un total de 16,5 millions d'abonnements fibre en juin 2021, les taux de pénétration sont également encourageants à plus de 50% alors que les réseaux sont encore en cours de construction, y compris dans les RIP, et ce d'autant plus comparativement aux autres pays européens.

Sur le plan concurrentiel, l'analyse du dernier cycle fait ressortir un bilan positif sur le marché grand public avec notamment une concurrence très dynamique des quatre opérateurs commerciaux nationaux qui justifient d'une santé financière consolidée. Du côté des opérateurs d'infrastructure, la dynamique concurrentielle a été renforcée grâce à la commercialisation trans-réseaux permise par la normalisation des process développée dans le cadre d'Interop' (une exception en Europe !). En parallèle, le régulateur s'est doté des outils pour suivre et contrôler les indicateurs de qualité de service des OI et les éléments comptables, *a minima* pour les réseaux privés.

Pour autant, le **marché entreprises présente encore des fragilités auxquelles le régulateur n'apporte pas de réponses à la hauteur des enjeux et à la mesure de la durée du nouveau cycle, désormais allongé à 5 ans, dans ses projets de décision.**

Si la crise sanitaire a mis en exergue le caractère vital de la transition numérique des entreprises, en particulier les TPE/PME (présence en ligne, e-commerce, services de Cloud...), les chiffres sur la transformation numérique montrent que la situation reste préoccupante en France en comparaison de ses voisins européens. Selon le baromètre de la Commission européenne sur l'intégration des technologies numériques dans les entreprises¹, la France est ainsi 24^e sur 27 pour ce qui concerne le taux de PME qui commercialisent en ligne et 21^e pour ce qui concerne le taux d'entreprises avec des services Cloud sophistiqués ou intermédiaires. Or, **la qualité et la disponibilité d'une offre concurrentielle de connectivité en fibre optique adaptée aux différents besoins des entreprises est un préalable essentiel à la numérisation des entreprises et à la bascule du réseau cuivre vers le réseau fibre.**

Dans une étude réalisée l'IFOP en mars 2022 pour Covage, on relève une accélération positive dans la migration vers la fibre (55% des entreprises interrogées contre 37% un an avant) mais aussi des disparités importantes au sein des entreprises. Cette étude révèle également que plus de 40% des entreprises étudieraient un changement d'opérateur à l'occasion du passage à la fibre contre 6% seulement pour les entreprises ayant migrées. **La migration vers la fibre serait donc à la fois un enjeu pour l'économie en général et une opportunité pour le marché et sa dynamique concurrentielle.** Mais il existe aussi un risque réel de préemption par le duopole du marché de la fibre aux entreprises, notamment du fait de problématiques techniques telles que l'éligibilité ou si la fermeture ne se faisait

¹ Cf. DESI 2022, Integration of Digital Technology

pas dans des conditions permettant aux opérateurs alternatifs de jouer pleinement leur rôle. Contrairement au marché grand public qui se satisfait d'une concurrence à 4 opérateurs, l'hétérogénéité du marché entreprises et ses exigences « sur mesure » justifient en effet une offre plus diverse et complexe permettant à chaque entreprise de trouver son compte.

A cet égard, si Altitude partage le message de l'Arcep selon lequel des efforts seront nécessaires pour garantir « *une bascule effective des professionnels et des entreprises vers la fibre* », elle rappelle également que cette bascule apparaît comme l'ultime opportunité pour rebattre les cartes concurrentielles du marché.

En second lieu, le prochain cycle verra l'achèvement des déploiements en particulier sur les zones RIP où les OI sont engagés auprès des collectivités locales. Altitude aura achevé 95% de ses déploiements dès fin 2023 et l'intégralité en 2025 (les 10% restants étant principalement situés sur des affermages).

Il serait incompréhensible que la généralisation du FTTH ne soit pas une réalité sur l'ensemble du territoire. En particulier, la zone AMII, dont les engagements L.33-13 pris par les opérateurs, Orange en particulier, prévoyaient une raccordabilité complète à horizon 2022, ne sera pas achevée dans les délais sans que le marché ne dispose de nouveau calendrier lui permettant d'anticiper. Il est également crucial de remédier au décrochage de la complétude en ZTD, le cas échéant en modifiant le statut des zones concernées.

En troisième lieu, une attention particulière devra évidemment être portée au chantier de fermeture du cuivre qui sera LE chantier du prochain cycle et dont le succès conditionne l'atteinte, au profit de tout l'écosystème et des utilisateurs finaux, d'une appropriation la plus importante possible des réseaux FTTH. Ce chantier requiert l'implication de tous les acteurs, au premier rang desquels les OI FTTH. Altitude est déterminé à jouer un rôle actif pour sa réussite et souhaite notamment expérimenter la reprise en main des raccordements dans la phase de fermeture et la dépose du cuivre en sous-traitance de l'opérateur historique.

Réponse détaillée

Analyse de marché 1

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

Altitude est en accord avec la définition retenue et n'a pas de remarque supplémentaire.

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 ?

Altitude est en accord avec la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative et n'a pas de remarque supplémentaire.

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

Question 4. A l'horizon du 7^{ème} 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 ?

Altitude soutient globalement les obligations imposées de faire droit aux demandes raisonnables d'accès.

Altitude note que la fermeture du cuivre est engagée sur une part significative du territoire, qui va continuer à croître dans les prochaines années pour concerner toute la France à horizon 2026. Dans ce cadre, il apparaît inefficace de poursuivre l'ouverture de PRM dans les années à venir, pour les fermer quasi immédiatement, au plus tard commercialement en 2026, soit deux ans à peine après l'adoption des nouvelles décisions d'analyse de marché...

Altitude considère donc que les obligations pesant sur Orange concernant les nouveaux réaménagements de la boucle et sous boucle locale cuivre ne devraient pas être maintenues, et les conditions de fermeture de ces NRA étudiées. En effet, les PRM constituent des gouffres énergétiques qu'il conviendrait de prioriser dans le calendrier de fermeture là où un réseau fibre est disponible, à tout le moins dans une perspective écologique.

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 ?

Altitude attire l'attention de l'Arcep sur le fait que les expérimentations ont été menées à la maille de la commune et qu'un consensus s'est dégagé concernant l'inadéquation d'une fermeture à la maille du NRA. Ce faisant, Altitude n'est pas favorable au maintien dans l'analyse de marché de la possibilité de fermer à la maille du NRA. Si, malgré tout, l'Arcep choisissait de conserver cette option dans l'ADM, il serait particulièrement opportun de mener au préalable une expérimentation de fermeture à la maille du NRA avant de lever cette option dans le cadre d'une fermeture par lot de communes. En termes de communication, la maille de l'IRIS ne nous paraît pas davantage pertinente.

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)

Le recours à un délai de prévenance réduit se justifie dès lors qu'il permet d'accélérer le calendrier de fermeture pour des cas où la migration est déjà bien avancée.

Néanmoins, là encore, Altitude s'inquiète du pouvoir discrétionnaire laissé à Orange dans la mise en œuvre de cette dérogation et ce, à un double titre. D'abord, il conviendrait de prévoir que lorsque les critères posés par l'Arcep sont satisfaits, Orange ne peut annoncer la fermeture commerciale que dans un délai maximum de 18 mois avant que celle-ci ne devienne effective. Ensuite, cette faculté doit effectivement être utilisée afin d'accélérer la cadence de fermeture du cuivre et non, au profit Orange, afin de retarder l'annonce des lots de fermeture aux opérateurs.

Par ailleurs, Altitude rejoint l'Arcep dans le choix des critères retenus. Comme indiqué dans la réponse au Bilan et Perspective, Altitude considère également que, sous réserve de complétude, il est urgent de fermer le cuivre dans les communes où sont présentes des NRA-ZO et NRA-MED.

Enfin, comme l'a soulevé Altitude dans sa réponse au Bilan et perspectives, l'éligibilité des entreprises apparaît parfois limitée (gels d'IMB, absence d'éligibilité effective une fois la commande passée, adresses entreprises absentes des IPE, etc...). Aussi, il semble souhaitable qu'un critère de fermeture soit rajouté, relatif à l'éligibilité des entreprises sur la commune. Dans ce cadre, la fermeture commerciale à la commune ne pourrait se faire que si plus de 99% des SIRET des entreprises de plus de 1 salarié sont raccordables, notamment sur des offres FttE avec des délais effectifs standards et raisonnables. Cela signifie par exemple, pour les réseaux Orange en zone AMII, que les infrastructures sont déjà disponibles, déployées, et que les adresses de ces sites sont bien tous présents dans les IPE. En effet, avec une fermeture technique prévue dans les 12 mois suivants, il n'est pas possible d'attendre plusieurs semaines que l'OI intègre le site dans l'IPE, puis encore plusieurs mois pour le rendre raccordable (ou effectivement raccordable avec la pose du PRE, dans le cas des infrastructures spécifiques FttE), ce qui réduirait très fortement le temps effectif pour prévenir le client et prévoir sa migration. Enfin, cela laisserait une incertitude sur la date à partir de laquelle la migration serait possible ce qui la ralentirait encore. Aujourd'hui, ces délais permettent à Orange de préempter les

clients, notamment en FttO, ou pourrait lui permettre de jouer sur la peur du client final de ne pas être migré à temps pour l'inciter à rester/migrer chez lui. Afin d'éviter ces cas, il conviendrait d'imposer à Orange un délai de gel à compter de la date de MAD PBO du local, de telle sorte que si le client n'était pas éligible au FttH et au FttE préalablement alors que toute la ZAPM est réputée avoir atteint sa date de complétude, Orange n'aurait pas la possibilité de migrer le client en FttO ou en FttH avant l'expiration de cette période. Un délai de 3 mois postérieurement à la date de MAD PBO semble raisonnable.

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

Altitude se réjouit que l'Arcep partage son ambition de rapprocher l'échéance de la fermeture technique lorsque la satisfaction des critères a permis la fermeture commerciale.

Pour autant, si Altitude approuve le principe d'une fermeture technique à l'adresse proposée par l'Arcep, elle craint que les modalités retenues dans le projet ne permettent pas de satisfaire à cet objectif commun d'achever le processus de fermeture plus rapidement pour les lignes déjà prêtes pour la migration.

En particulier, Altitude déplore qu'encore une fois, que cet outil ne soit qu'à la main d'Orange. En effet, comme nous l'avons déjà écrit, la fermeture commerciale correspond au moment où, pour reprendre les termes de l'analyse de marché, la « *migration devient possible* ». Dès lors, compte-tenu du constat unanime de l'inefficacité du maintien de deux réseaux en parallèle, il n'est pas justifié de dépasser un délai raisonnable entre le moment où les conditions de la fermeture commerciale sont satisfaites et rendent possible la migration, et le moment où la migration devient effective.

Or en l'espèce, l'option d'une fermeture technique à l'adresse risque de rester lettre morte ou de n'être levée que sous réserve de répondre aux intérêts particuliers d'Orange. Or, Orange a, dans certains cas, tout intérêt à étendre la période de fermeture commerciale sans fermeture technique, comme le confirme d'ailleurs les échéances prévues dans son plan de fermeture du cuivre. En effet, ce modèle lui permet d'une part, d'étendre la période durant laquelle il pourra bénéficier de la dérégulation sur le tarif du cuivre, d'autre part, de faire obstacle à un changement d'opérateur commercial par l'utilisateur à compter de la fermeture commerciale de leur adresse dans un contexte où Orange détient la plus grande part de marché des abonnés finals au service cuivre. Il est donc pour le moins incertain qu'Orange se saisisse de cette option sauf dans les hypothèses où la migration vers la fibre lui serait favorable.

De surcroît, laisser le choix de la fermeture technique à l'adresse à la discrétion d'Orange participerait encore à brouiller la communication. En effet, comment expliquer aux pouvoirs publics locaux et au public que certaines adresses fermées commercialement à l'adresse seront fermées techniquement tandis que d'autres ne le seront que plusieurs années après ?

Ce faisant, tout en partageant l'ambition de l'Arcep, Altitude milite pour rationaliser les modalités de fermeture.

D'abord, afin de ne pas complexifier la communication autour de la fermeture, il conviendrait de réserver la fermeture technique à l'adresses aux seules lignes fermées commercialement à l'adresse et de ne pas l'appliquer à la fermeture commerciale à la maille de la commune.

En revanche, la fermeture technique à l'adresse ne devrait pas être une faculté laissée à la main d'Orange mais devrait intervenir systématiquement dans un délai de 18 mois à compter de la fermeture commerciale à l'adresse. La fermeture systématique se justifie d'autant plus que, comme Orange a d'ailleurs eu l'occasion de le reconnaître, la fermeture commerciale à l'adresse, n'a que très peu d'effet sur la migration. Concrètement, Orange ne devrait être autorisé à fermer commercialement à l'adresse que dans un délai maximum de 18 mois avant la date de fermeture technique à l'adresse.

Cette solution permettrait d'accélérer la fermeture pour toutes les lignes fermées commercialement à l'adresse.

Néanmoins, toujours dans l'objectif que le calendrier de fermeture technique reste arrimé à celui du déploiement de la fibre, cette solution devra être combinée avec un meilleur lissage des lots. Autrement dit, plutôt que de proposer des lots avec un taille résiduelle les premières années et une fermeture commerciale nationale en 2026, la taille des lots devrait être dimensionné à la progression de la complétude.

En tout état de cause, si la fermeture technique à l'adresse n'était pas systématique, les modalités selon lesquelles l'option d'une fermeture technique à l'adresse seraient levées devraient faire l'objet de discussions avec l'opérateur d'infrastructure responsable du déploiement sur la zone sous l'égide de l'Arcep. Afin d'éviter toute tentative d'Orange de tourner à son avantage cette option, l'analyse de marché devrait prévoir une obligation de non-discrimination à la charge d'Orange.

Une autre solution qui mérite qu'on s'y arrête serait d'imposer la fermeture technique au plus tard dans le mois suivant la date de mise en commercialisation de l'abonné à la fibre. En effet, dès lors que l'abonné a souscrit à un abonnement, il n'est plus justifié de maintenir en service deux réseaux en parallèle et la fermeture technique de la ligne cuivre devrait s'imposer.

Par ailleurs, comme souligné par le projet de décision, il convient d'exonérer de fermeture technique à l'adresse les accès entreprises qui répondent à une logique différente de migration et pour lesquels la fermeture technique doit s'inscrire dans un calendrier plus lointain afin de permettre aux clients finaux de préparer sereinement la migration, d'autant que les accès entreprises n'étant pas concernés par la fermeture commerciale à l'adresse, il n'y aura pas eu de communication préalable vis-à-vis d'elles afin qu'elles puissent l'anticiper.

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 lignes cuivre actives depuis plus de 24 mois ?

Altitude s'est positionnée en faveur d'exceptions encadrées au critère de la complétude et approuve la liste des dérogations retenues par l'Arcep.

Toutefois, Altitude attire encore l'attention sur l'importance de réserver les dérogations applicables aux RAD aux seuls cas qui répondent à la définition réglementaire telle que d'ailleurs rappelée dans la consultation.

En conséquence, cette exception ne devrait pouvoir être mobilisée dans les zones AMII où la qualification de RAD a été mobilisée sans justifier du caractère isolé du local et partant, du coût élevé du raccordement.

Altitude souhaite encore formuler quelques observations concernant les conditions qui encadrent les modalités de report de la fermeture.

D'une part, concernant les locaux qui n'ont jamais bénéficié de ligne cuivre, leur fermeture ne devrait pas être conditionnée à leur inscription en tant que RAD. En effet, force est de constater que la fermeture n'aura aucune incidence sur ces locaux et qu'il n'y a dès lors pas de lien entre la fermeture du cuivre et le raccordement de ces logements à la fibre. Le coût du déploiement de certaines prises, qui s'élève à plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'euros, nécessite de s'interroger au préalable sur la pertinence du financement et les modalités de cet investissement. En effet, le choix du déploiement relève alors d'une discussion entre l'OI et le délégant sur les modalités de financement en fonction du coût de la prise, de la présence d'une activité économique, de la réalisation par le propriétaire des travaux en partie privative, du caractère de résidence principale ou secondaire etc. Ce faisant, il nous semble que la combinaison des critères retenues par l'Arcep pour permettre le report n'est pas pertinente et qu'il convient que ces critères - disponibilité d'une solution technique alternative à très haut débit et classement en raccordable sur demande - soient à tout le moins des critères alternatifs et non cumulatifs.

D'autre part le projet d'analyse de marché passe sous silence l'identification des cas susceptibles de relever de dérogations et leur validation comme telles. A cet égard, Altitude relève que le processus éprouvé à l'occasion de l'expérimentation pourrait en substance être repris. Autrement dit, dans les zones RIP, l'identification des cas doit faire l'objet d'un travail collaboratif entre l'OI, le délégant, et Orange cuivre afin qu'une liste de cas approuvés par ces derniers soit soumise pour approbation à l'Arcep. Une attention particulière devra toutefois être portée par l'Arcep dans le cadre des zones AMII déployées par Orange dès lors qu'il existe de fait une confusion entre l'opérateur cuivre et l'OI qui pourrait inciter ce dernier à une lecture extensive des dérogations.

Par ailleurs, Altitude rappelle que le problème des RAD est loin de constituer l'obstacle majeur à la migration vers la fibre dès lors que l'obligation de rendre les locaux raccordables à la date de fermeture commerciale ne suffit pas à garantir la disponibilité d'un service à très haut débit sur fibre optique.

A cet égard, il apparaît crucial de remédier aux enjeux multiples liés au raccordement final.

En premier lieu, les taux actuels d'échec de raccordement en mode STOC ne sont pas compatibles avec le démarrage de la fermeture du cuivre à l'échelle industrielle. Ce faisant, l'amélioration des processus et de la qualité des raccordements réalisés en mode STOC reste un préalable indispensable à la fermeture du cuivre.

A cet égard, un travail de fond des OC sur les CR STOC KO serait le meilleur gage d'une réduction des échecs de raccordement. En particulier, **les échecs rejetés ou à tort sont le fruit à la fois de la mauvaise formation des techniciens sur le terrain et de l'absence de contrôle de leurs STT par les OC. Sur le terrain, les sous-traitants doivent respecter la route optique, se conformer aux STAS, investiguer avant de déclarer un échec.** Les OC doivent quant à eux assurer un contrôle effectif sur la réalité des échecs adressés par leurs sous-traitants à l'OI.

Par ailleurs, afin d'assurer un meilleur traitement des échecs de raccordements lorsque ces derniers sont avérés, il conviendrait également que les OC travaillent à l'amélioration du remplissable des CR STOC KO en particulier au traitement des erreurs de code Interop' et des insuffisances de motifs des

KO, ou des abandons de commandes dépourvus de motifs. Ainsi, Altitude Infra n'a aucune visibilité sur le taux de CR STOC KO adressé par l'OC pour cause d'absence de génie civil en domaine privé, faute pour les CR d'explicitier ce motif. Ce faisant, de nombreux raccordements n'aboutissent pas sans que l'OI n'ait aucun moyen d'en identifier la cause et, si possible, d'y remédier.

Néanmoins, ces améliorations ne peuvent être espérées à court-terme. Dans ce contexte, une solution, déjà poussée par Altitude pour les raccordements complexes et le churn et mise en œuvre de manière exceptionnelle avec certains OC, permettrait de diminuer sensiblement les échecs de raccordement. Ainsi, à compter de la fermeture commerciale, les opérateurs d'infrastructure devraient être en mesure de reprendre la main sur la réalisation des raccordements finaux. En tout état de cause, le mode OI pour les raccordements devrait a minima s'imposer, à compter de la fermeture commerciale, en cas d'échec de raccordement ou de churn. Les dispositions du cadre symétrique confortent d'ailleurs cette solution, la décision de l'Arcep 2015-0776 prévoyant que la demande d'un opérateur commercial le raccordement n'est raisonnable que « *sauf exception et sous réserve du strict respect des règles de l'art* ».

Toutefois, et par exception, dans le cadre des raccordements d'entreprises, le mode STOC pourrait être conservé au choix de l'OC. En effet, ces raccordements nécessitent une plus grande coordination avec le client final du fait notamment :

- de travaux plus lourds en partie privative qui peuvent nécessiter une visite préalable,
- d'horaires de travaux en dehors des heures ouvrées pour ne pas perturber la clientèle,
- Du besoin dans certains cas de remplissage de fiches intervenants avec récupération de la carte d'identité au préalable.
- D'une planification plus poussée avec jusqu'à 5 acteurs différents (gestionnaire de site, PC sécurité, gestionnaire du magasin, DSI de l'enseigne, etc...)

En deuxième lieu, l'objectif du 100% fibre ne pourra être atteint si les opérateurs d'infrastructure doivent supporter des coûts non prévus et indus.

A cet égard, d'abord, Orange ne saurait profiter de la fermeture du cuivre pour s'exonérer de sa responsabilité dans l'entretien des fourreaux de génie civil qu'il a exploités dans le cadre du réseau cuivre. Ces fourreaux, soit qu'ils aient été rétrocédés par le propriétaire à Orange soit que les collectivités lui en aient laissé la gestion de fait, ont été exploités pendant des années au bénéfice du réseau cuivre. Ainsi, le retrait progressif des adductions dans les PIT d'Orange ne devrait pas suffire à acter le fait qu'il n'est plus gestionnaire de ces infrastructures, Orange ne pouvant articuler le périmètre des infrastructures dont il a la responsabilité en fonction de l'évolution de ses besoins.

De la même façon, il n'appartient pas à l'opérateur d'infrastructure de prendre en charge les coûts liés à l'absence d'adduction sur la partie droit du terrain, en particulier lorsque ces logements ont été raccordés à un réseau filaire. En effet, aucune disposition législative ni réglementaire ne met à la charge de l'OI la construction de ce segment. En particulier, le cadre réglementaire ne prévoit à la charge des OI qu'une obligation de déploiement jusqu'au PBO. L'article L. 332-15 du code de l'urbanisme ne permet pas non plus d'identifier une responsabilité. En effet, s'il met à la charge du propriétaire la construction de l'adduction, il ne permet pas couvrir le cas des logements qui préexistaient à l'entrée en vigueur de ces dispositions, ni de remédier aux cas dans lesquels le permis de construire n'a pas mis cette obligation à la charge du propriétaire. Par ailleurs, dans le cadre du service universel, Orange avait la charge de proposer la réalisation du droit du terrain au propriétaire. Or, force est de constater, d'une part que celle-ci était systématiquement réalisée aux frais du demandeur, d'autre part, que dans les hypothèses où sa réalisation se révélait trop coûteuse, Orange procédait à un raccordement pleine-terre. Dans ce contexte, on voit mal comment on pourrait

aujourd'hui faire peser sur l'OI ce coût qu'Orange n'a pas eu à supporter dans le cadre du SU, et *a fortiori* dans les hypothèses où l'absence d'adduction résulte d'un choix d'Orange de faire l'adduction en pleine-terre. Au total, afin de clarifier les responsabilités des propriétaires, il conviendrait que l'Autorité entérine la solution dégagée par la jurisprudence qui rappelle que l'adduction, lorsqu'elle peut être regardée comme un « bien propre », c'est-à-dire qui ne bénéficie qu'au demandeur du raccordement, doit demeurer à sa charge y compris quand elle a lieu ultérieurement à la construction².

En troisième lieu, pour les raccordements complexes, des solutions de financement adaptées devront être identifiées dans un calendrier compatible avec celui de la fermeture. En effet, si l'intervention financière de l'Etat doit être saluée, l'enveloppe de 150 millions d'euros affectée à la prise en charge des travaux de génie civil en domaine public ne sera pas un levier suffisant pour lever les freins financiers au raccordement final en zone d'initiative publique. Sur la partie en domaine public, compte-tenu des montants en jeu, qui s'élèvent au total à plusieurs milliards d'euros, l'identification de solution de financement adaptées est un prérequis indispensable. A défaut, le risque serait double. D'abord, la mise en péril des DSP dont le budget sera grevé par ces opérations très coûteuses et imprévisibles, sans qu'elles puissent, à la différence d'Orange, faire jouer la péréquation entre les territoires. Ensuite, et faute pour les DSP de pouvoir couvrir l'intégralité de ces dépenses, l'absence de financement aboutira à des échecs de raccordement ou à des prises gelées commercialement. Altitude invite les pouvoirs publics à expertiser en urgence les différents leviers possibles de financement afin d'arrêter une stratégie dans les plus brefs délais.

A cet égard, plusieurs solutions ont déjà été proposées par Altitude.

D'abord, le génie civil depuis le PBO jusqu'au point d'accès au réseau pourrait intégrer le patrimoine d'Orange dans les mêmes conditions que pour les tronçons existants rénovés ou non et reconstruits ou non. A cet égard, on notera que la redevance appliquée dans le cadre de l'offre GC BLO ne distingue pas les accès pour lesquels l'adduction est existante ou non, utilisable ou non, mais s'applique de manière uniforme à tous les accès d'une ZA PM. Les coûts de maintenance pris en compte pour l'établissement de la redevance due pour chaque accès prend donc en compte ces travaux de rénovation ou de reconstructions de ces accès qui ne peuvent être à la charge de l'opérateur d'infrastructure.

Ensuite, un mécanisme de solidarité nationale dont les fonds pourraient être affectés au financement des raccordements complexes devrait également être envisagé par les pouvoirs publics. Cette subvention serait calculée sur la base d'un montant par prise sur l'ensemble des réseaux publics afin de ne pas sur-subventionner les réseaux où les subventions globales seraient déjà très importantes au regard de l'ensemble des projets. Un mécanisme de fond de SU intégrant la contribution de l'ensemble du secteur devrait également être envisagé alors avec les nouvelles dispositions de SU sur la fibre

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 ?

Altitude souhaite d'abord revenir sur la pertinence des critères relatifs à la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs

Altitude estime que le critère relatif à la présence d'une offre activée à destination du marché entreprises doit être précisé. **En effet, il convient qu'au moins 3 opérateurs commerciaux, dont un adressant exclusivement ou principalement le marché de gros, proposent leurs offres sur fibre.** En

² CAA Lyon, 5 novembre 2013, req. n°13LY01358, *Morgnieux*

effet, ce troisième acteur permettra une dynamique concurrentielle sur le marché entreprises, dans la poursuite de la stratégie de l'Arcep, en permettant à l'ensemble des petits acteurs d'être présents en fibre sur les zones fermées commercialement. Notamment, si seuls les OCEN sont présents, il est probable que la concurrence sur le marché de gros restera limitée et en empêchant le développement d'un écosystème concurrentiel. Il a déjà été prouvé sur le marché du FTTO que seule la présence d'opérateurs neutres, spécialistes entreprises permet de dynamiser le marché. Les opérateurs verticalement intégrés ayant un intérêt de verrouiller le marché de gros pour favoriser leur branche de détail.

Par ailleurs, comme l'a soulevé Altitude dans sa réponse au Bilan et perspectives, l'éligibilité des entreprises apparaît parfois limitée (gels d'IMB, absence d'éligibilité effective une fois la commande passée, adresses entreprises absentes des IPE, etc...). Aussi, il semble souhaitable qu'un critère de fermeture soit rajouté, relatif à l'éligibilité des entreprises sur la commune. Dans ce cadre, la fermeture commerciale à la commune ne pourrait se faire que si plus de 99% des SIRET des entreprises de plus de 1 salarié sont raccordables, notamment sur des offres FttE avec des délais effectifs standards et raisonnables. Cela signifie par exemple pour les réseaux Orange en zone AMII que les infrastructures sont déjà disponibles, déployées, et que les adresses de ces sites sont bien tous présents dans les IPE. En effet, avec une fermeture technique prévue dans les 12 mois suivants, il n'est pas possible d'attendre plusieurs semaines que l'OI intègre le site dans l'IPE, puis encore plusieurs mois pour le rendre raccordable (ou effectivement raccordable, dans le cas des infrastructures spécifiques FttE), ce qui réduirait très fortement le temps effectif pour prévenir le client et prévoir sa migration. Enfin cela laisserait une incertitude sur la date à partir de laquelle la migration serait possible qui la ralentirait encore.

Par ailleurs, concernant l'adaptation du SAV, Altitude estime qu'elle n'est pas pertinente sur le marché entreprise, et plus globalement pour tous les accès souscrits par des clients finals entreprises (avec ou sans GTR). D'abord, on voit mal comment cette adaptation pourrait concrètement être mise en œuvre pour les accès avec GTR sauf à priver les abonnés des garanties de rétablissement auxquelles ils peuvent contractuellement prétendre. Ensuite, cette adaptation pourrait laisser des sites sans connectivité pendant plusieurs semaines, au détriment de l'activité économique, alors même que la migration vers la fibre pourrait déjà avoir été prévue mais dans un calendrier maîtrisé et plus lointain. Ici, les entreprises seraient soumises au moindre aléa, ce qui n'est pas envisageable. Par ailleurs, l'image de marque des opérateurs alternatifs s'en trouverait dégradée, ce qui profiterait in fine à Orange.

Lors de la migration des premiers lots significatifs, il conviendrait de mettre sous observation le parc entreprises correspondant (notamment le parc SDSL qui est plus facilement identifiable) pour observer leur vitesse de migration. Dans le cas où ces accès migreraient de façon significativement moins rapide que les accès GP, cela pourrait être révélateur que les différentes conditions de migration des entreprises ne sont pas réunies, notamment qu'il peut manquer un acteur à même d'animer le marché sur la fibre. Altitude invite l'Arcep à mettre dès aujourd'hui en place un mécanisme d'ajustement et de révisions des critères afin de permettre des adaptations en cours de cycle si ce phénomène est observé à l'avenir.

Altitude souhaite ensuite revenir sur les critères et les modalités retenues pour la participation de l'écosystème dans le choix des communes qui ont vocation à intégrer les lots de fermeture. Altitude alerte sur l'opacité qui entoure le choix d'Orange concernant les communes retenues. En effet, la complétude et le taux de commercialisation qui auraient dû être pris en compte à titre principal par Orange n'ont manifestement été exploités qu'accessoirement. De surcroît, Altitude regrette que les concertations qui étaient supposées permettre aux opérateurs d'infrastructure et, dans les RIP, à

leurs délégants, de jouer un rôle actif dans la détermination de la trajectoire de fermeture et dans la définition des lots concernés, n'aient en réalité eu qu'une incidence très faible, voire inexistante, pour la formation des premiers lots.

Ce faisant, Altitude se félicite que l'analyse de marché fixe prévoient que « les critères retenus par Orange doivent prendre en compte des éléments relatifs aux réseaux FttH eux-mêmes » - ce qui n'a pas été respecté pour les premiers lots – et que soit prévue une liste de critères qu'Orange devra prioritairement retenir pour l'élaboration des lots. A cet égard, Altitude propose d'ajouter le critère lié au taux de présence des OCEN sur le réseau FttH. Par ailleurs, l'analyse de marché prévoit la possibilité de vérifier à travers les données fournies dans l'annexe 2, le respect des critères retenus. Néanmoins, ces dispositions ne sont pas suffisantes pour garantir un traitement non-discriminatoire parmi les communes qui satisfont aux critères posés par l'Arcep. En conséquence, une obligation de non-discrimination et de transparence doit être imposée à Orange concernant l'application concrète de ces critères dans le lot *in fine* retenu. Autrement dit, les opérateurs doivent connaître précisément la méthode et les critères ayant permis à Orange de définir la liste des communes retenues.

Dans le même sens, Orange ne doit pas pouvoir mener unilatéralement des actions de communication notamment auprès des pouvoirs publics dans les zones déployées par d'autres opérateurs. Or, Altitude continue d'apprendre *a posteriori* et par l'intermédiaire notamment de son délégant la tenue de réunions sur la fermeture du cuivre auxquelles il n'a pas été convié. Une telle pratique décrédibilise l'OI de la zone auprès du délégant et pourrait en conséquence le défavoriser dans le cadre des remises en concurrence pour l'attribution de marché sur la zone. Toujours sur la communication, Altitude constate une certaine cacophonie, préjudiciable au bon déroulé de la fermeture, concernant l'annonce des dates de fermeture. En effet, chaque opérateur annonce une date différente qu'il s'agisse de la date de fermeture commerciale, de fermeture technique ou la date de suspension. En ce sens, il est primordial que les messages soient définis, au sein d'une structure commune, par l'écosystème.

Enfin, Altitude constate que les questions de l'Arcep se concentrent exclusivement sur la phase de fermeture et les conditions qui l'entourent sans évoquer la phase de dépose du cuivre qui doit la suivre. A cet égard, d'abord, Altitude tient à rappeler le risque qui existe à laisser cette opération à la seule maîtrise d'Orange. Au contraire, déjà mobilisées pour le déploiement de la fibre depuis maintenant plusieurs années, les OI fibre compétents sur la zone, maîtrisent la topographie de la région comme l'architecture du réseau en fibre optique. Dès lors, leur intervention directe constituerait une garantie tant pour l'intégrité du réseau en fibre optique que pour la protection des paysages et infrastructures de passage du câble (retrait des câbles en façades, etc.) y compris chez les abonnés finals. De surcroît, le recours au tissu local d'intervenants permet d'assurer la continuité de l'emploi à des équipes qui présentent l'intérêt d'être disponibles, calibrées et compétentes pour cette nouvelle mission. Orange n'a au contraire aucun intérêt à préserver la qualité du réseau fibre dès lors qu'il n'assume pas la responsabilité de ce réseau. De surcroît, on connaît les dérives auxquelles ont pu mener le recours par Orange à des contrats de sous-traitance à grande échelle dans le cadre du mode STOC. Ainsi, les objectifs du régulateur tels que fixés à l'article L. 32-1, notamment les objectifs liés à l'intérêt des territoires, la satisfaction des besoins des utilisateurs, l'intégrité des réseaux militent largement en faveur d'une obligation à la charge d'Orange, sur le modèle de ce qui est prévu dans IBLO, de permettre aux OI de réaliser eux-mêmes la dépose. En tout état de cause, dans les hypothèses où Orange prendrait en main la dépose du cuivre, il est indispensable qu'il communique aux OI les plannings de dépose. Faute de pouvoir réaliser la dépose, Altitude qui est seule en mesure de connaître le détail de son réseau, doit pouvoir imposer à Orange la souscription d'une prestation de coordination des réseaux afin de garantir la préservation du réseau fibré.

Par ailleurs, la question de la fermeture du cuivre pose évidemment le problème du devenir des infrastructures de génie civil dont le cuivre aura été retiré. Cette question sera approfondie dans le cadre de notre contribution à l'analyse de marché sur le génie civil.

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

Altitude observe que l'Autorité partage certaines de ses craintes sur le marché entreprise remontées lors de sa réponse au Bilan et Perspectives, notamment par rapport à la fragilité du marché, mais n'en tire aucune conséquence sur Orange en termes de nouvelles obligations.

La situation du marché entreprise et a fortiori du marché de gros nous semble pourtant toujours préoccupante.

- Sur le segment FTTH :

Si l'on se base sur les chiffres publiés par l'Arcep, la dynamique du marché de gros sur le FTTH Pro profite avant tout aux OCEN (dont Orange et SFR). Malgré la présence d'une offre de gros sur 93% des prises commercialisables, les 51 000 accès du marché de gros activé ne représentent, selon nos calculs, que 5,5% des accès FTTH vendus³, ce qui est le signe que la demande est là, notamment de la part des opérateurs alternatifs, mais que le marché reste faible et fragile. **L'objectif du prochain cycle doit donc être, plus que jamais, de consolider ce marché de gros au bénéfice de la concurrence sur le marché de détail.**

- Sur le segment des offres de gros des accès de haute qualité

Il s'agit du marché pour lequel l'ARCEP publie le plus de données, notamment car ce marché est encore soumis à régulation.

On constate premièrement que si le marché de gros est en croissance en volume, il diminue en part des accès – 44% du marché FTTO en 2018 vs 39% en 2021. **Ce constat nous interroge sur l'évolution du marché en général et il serait utile que l'ARCEP approfondisse et partage avec le secteur ses analyses.** Nous notons par ailleurs que le marché de gros du FTTO n'aurait gagné que de 30000 accès entre 2028 et 2021, nous nous interrogeons sur ce chiffre.

	2015	2018	2021
Accès cuivre	501 500	469 900	370 000
Dont accès de gros	192 000	203 000	152 000
FTTO	88 500	165 100	260 000
Dont accès de gros	37 000	72 000	102 000
Total	590 000	635 000	630 000

En regardant de plus près la répartition des parts de marché des acteurs, nous observons une évolution positive des accès fournis par les opérateurs alternatifs qui passe de 7 à 11% sur l'autofourniture et de 2 à 4% sur le marché de gros. Nous nous interrogeons toutefois sur ces chiffres, en particulier concernant l'autofourniture, dans la mesure où certains accès vendus par Covage aux collectivités

³ Estimation réalisée à partir du chiffre de [SDA] d'entreprises (donnée utilisée par Altitude), des 55% d'entreprises ayant migré à la fibre selon l'IFOP et des 260000 accès FTTO publiés par l'ARCEP : cela donne un total de [SDA] accès FTTH pro au total sur le marché. 51000 accès de gros activé correspondent à environ 5,5% des accès FTTH pro au total.

sembleraient avoir été comptabilisés dans ces volumes. Cela nous pousserait à relativiser la dynamique concurrentielle du marché qui pourrait être mise en avant sur la partie opérateur alternatif.

Selon nos estimations (qui restent perfectibles et à confirmer du fait des fourchettes fournies par l'ARCEP), **la plus forte croissance de part de marché serait celle d'Orange autofourniture (OBS) ce qui, sur un marché de gros qui semble plutôt dynamique à première vue, est inquiétant en termes d'animation concurrentielle sur le marché de détail et n'indique pas d'une situation favorable dans le cadre de la fin du cuivre.**

Ce constat est encore confirmé si l'on regarde la bascule du SDSL vers la fibre : sur les 51 000 accès SDSL vendus sur le marché de gros qui ont migrés vers la fibre, seulement 30 000 se retrouvent en fibre alors que dans le même temps, sur l'ensemble du marché, le volume d'accès de haute qualité reste stable. Notre crainte est alors qu'Orange capte le plus gros du marché lors de la transition du cuivre vers la fibre grâce notamment aux engagements contractuels.

Altitude tient donc à souligner une nouvelle fois les éléments suivants sur lesquels une réponse forte de l'Arcep est nécessaire en vue d'accroître la concurrence du marché entreprise :

- **Défaut d'éligibilité de la BLOM**

Si on note une amélioration importante de ce frein au changement entre 2021 et 2022, il reste tout de même très important chez les entreprises réfractaires et sans doute chez celles qui n'ont pas encore migré mais souhaitent le faire.

Le premier sujet concerne les sites qui ne sont aujourd'hui toujours pas éligibles, en particulier en zone AMII et ZTD. En effet, comme exprimé dans sa réponse à la consultation sur le plan de fermeture d'Orange, la couverture de la ZTD, en particulier pour les opérateurs actifs sur le marché entreprises, reste une préoccupation majeure. L'annulation du guichet imposé par la précédente analyse de marché ne fait que renforcer cette inquiétude.

Altitude souhaiterait en priorité travailler avec le régulateur à la définition de solutions réglementaires permettant d'assurer la complétude sur les ZTD également, à l'instar du reste du territoire. Comme la Présidente l'a reconnu plusieurs fois elle-même, il va devenir de moins en moins possible de justifier que la préfecture d'un département soit moins bien couverte que les territoires ruraux l'entourant. Altitude rappelle que 90% de ses prises auront été déployées en 2023 !

D'après les derniers chiffres de l'ARCEP, il subsiste en effet un nombre important de locaux qui restent non raccordables sur la ZTD, par exemple sur Paris ou des villes comme Lille, Strasbourg ou Marseille. Il arrive même que ces villes soient bien moins couvertes que les zones RIP avoisinantes. Cette situation inquiète particulièrement Altitude dans la mesure où, dans le cas où le cuivre serait fermé sur ces zones sans solution sur la couverture FTTH, cela pourrait significativement favoriser des opérateurs comme Orange ou SFR qui sont les seuls à disposer d'une couverture FTTO complète sur ces zones.

Altitude invite l'Autorité à déclasser la totalité de la ZTD non encore rendue raccordable en poche de basse densité ou en zone moins dense. En effet, compte tenu du rythme des déploiements actuels et du renouvellement du parc immobilier, il est probable qu'une partie de la ZTD ne soit jamais couverte ou avec un décalage très important avec le reste du territoire. Dans une perspective d'arrêt du cuivre et de couverture des locaux (notamment entreprise qui pâtissent d'un grand déficit de couverture dans cette zone), il convient d'ajuster le cadre réglementaire afin d'assurer une homogénéité de services sur le territoire.

A minima, le cadre de la fermeture pourrait servir de levier afin d'inciter à la couverture de la ZTD. Or, à date et malgré le document complémentaire fourni par Orange au mois de juillet 2022, le plan d'Orange est aussi optimiste que flou, sur cette zone. Aucune fermeture ne devrait être autorisée tant que le sujet de la raccordabilité FTTH des entreprises n'aura pas été résolu. Il est nécessaire de pouvoir proposer des solutions à tous les clients entreprises avec des délais maîtrisables et prévisibles. Les entreprises, surtout multi-sites, ont des durées contractuelles longues et des phases d'analyse avant-vente longues – elles ont besoin de prévisibilité au-delà même d'éligibilité immédiate. Or le constat est le suivant : en ZTD, les opérateurs ne disposent d'aucune visibilité sur l'horizon temporel de raccordabilité, faute d'obligation de complétude. Or cette prévisibilité est attendue par les clients notamment dans les phases d'appel d'offres ou de consultation. Un opérateur qui répond en indiquant qu'il a une branche OI sur la ZTD et donc qu'il pourra rendre les sites raccordables a un avantage majeur sur les opérateurs alternatifs. En Zone AMII, les engagements L33-13 demeurent non tenus à ce jour et ne permettent pas à l'opérateur de s'engager sur une date ferme vis-à-vis de son client.

Hors de la ZTD, le process de raccordement à la demande sur les adresses non éligibles à date avec engagement de l'OI sur un délai maximal de 6 mois n'apparaît pas compatible avec les attentes des clients et n'est, de fait, jamais déclenché. C'est encore pire en ZTD, puisqu'il n'existe aucun recours.

Concernant l'éligibilité FttE d'Orange, celui-ci indique régulièrement dans son IPE qu'une prise est éligible avant de se raviser après le passage de la commande pour cause d'inéligibilité FttH. Il conviendrait qu'Orange indique clairement dans ses IPE et sans équivoque, conformément aux protocoles Interop, l'information de l'éligibilité FttE et que par ailleurs, l'absence d'éligibilité FttH ne soit pas une raison valable empêchant le raccordement du client entreprise pourtant indiqué comme éligible à l'offre.

Il convient également **d'imposer un mécanisme de dégel des prises gelées**. Altitude constate des taux de gels importants sur les Immeubles entreprises. Il convient qu'en cas de gel pour un IMB d'un seul local, les OI prévoient un mécanisme de dégel automatique à partir du moment où le client passe commande. Pour les immeubles collectifs, cette demande peut signaler que l'IMB est prêt à accueillir la fibre et un process doit donc permettre d'enclencher un dialogue avec le syndic de l'IMB. Chez Orange, nous n'avons pu obtenir la procédure de dégel, ce qui d'une part pénalise les entreprises concernées en termes de services, mais nuit également à l'OC qui se voit confronté à une situation bloquée et dont l'image est écornée auprès du client.

Altitude a mené plusieurs études sur l'absence de certains IMB accueillant des entreprises en zone AMII Orange. Il ressort que sur certains réseaux au moins, un nombre significatif d'IMB entreprise ont été « oubliés » des IPE. Quand bien même une procédure existe pour procéder au signalement de l'oubli, elle n'est pas immédiate et s'avère incompatible avec les procédures d'appels d'offres lancées par les entreprises. Il en ressort que les seuls opérateurs à pouvoir proposer de la fibre sur ces sites sont ceux ayant déployé du FttO sur la zone. Pour remédier à cette situation, **il conviendrait qu'Orange identifie tous les locaux entreprises et les signale de façon proactive aux OI concernés afin qu'ils corrigent leurs IPE**.

Par ailleurs, **Altitude milite pour un renforcement des obligations symétriques ou asymétriques (visant Orange) sur ces points**. Il conviendrait d'imposer un taux de raccordabilité des entreprises et un taux d'IMB absents des IPE accueillant des entreprises similaires à ceux respectivement constatés pour le grand public. Des indicateurs spécifiques sur le nombre de tickets ouverts de même que le suivi par l'Arcep des déploiements pourraient permettre de s'assurer du respect de ces nouvelles obligations.

Altitude considère qu'il convient que tous les OI et notamment Orange mettent place un processus de dégel des prises de l'IPE, notamment pour cause de problème en partie privative/refus du propriétaire. Il apparaît légitime, au moins pour les IMB d'un seul local, qu'une nouvelle commande puisse dégeler les prises qui le seraient et que, dans les cas de collectifs, les commandes soient traitées avec célérité. Aujourd'hui, notamment sur les réseaux Orange, il n'est que très difficilement possible de dégeler des IMB correspondant à ces cas de figure.

- **Coûts de migration (directs et cachés)**

La qualité de service du FttE est par ailleurs préjudiciable à la migration vers la fibre en créant des coûts cachés pour les entreprises. Compte tenu des délais (largement supérieurs à l'engagement contractuel) et des échecs de raccordement chez Orange (post production ou inéligibilité a posteriori), le FttE apparaît pour certains opérateurs comme porteur de coûts cachés de traitements back office et d'atteinte à l'image qui renchérissent le prix facial. Ces difficultés n'apparaissent pas en FttO aujourd'hui. Pour contourner cet écueil, certains commerciaux des opérateurs de détail poussent souvent du FttH sans GTR avec une solution de sécurisation 4G/5G afin de conserver une marge raisonnable, au détriment du niveau de service nécessaire à un fonctionnement correct des usages numériques au sein d'une entreprise. Cette dernière n'étant pas systématiquement experte en télécom, elle ne sera pas en mesure de comprendre, lors de la vente, les impacts de ce choix. Par ailleurs, les nombreux délais, interruptions de service et les images véhiculées par les médias et les réseaux sociaux contribuent à un climat de défiance des entreprises vis-à-vis de cette offre.

- **Barrières contractuelles**

Les durées d'engagement restent des freins persistants au changement sur le marché entreprise. Altitude considère qu'il serait a minima souhaitable de supprimer les durées d'engagements contractuels de l'OI cuivre et des OC ainsi que les pénalités de résiliation une fois la fermeture commerciale prononcée. Dans la mesure où le parc concerné est majoritairement chez Orange, ce dernier pourrait ajuster son timing de réengagement des clients afin de les garder lors de la migration vers la fibre. Plus globalement, **les engagements contractuels entre opérateurs et clients devraient être rendus caducs sur le cuivre, afin d'assurer une remise en concurrence des clients lors du passage à la fibre**. Si rien n'est fait, 80% des clients étant des clients Orange, c'est ce dernier qui verrouillera les entreprises lors de leur migration. Le baromètre Covage / Infranum pointe pourtant qu'il s'agit d'une période charnière pendant laquelle les parts de marché pourraient être bouleversées. Durant cette phase de migration technologique du cuivre vers la fibre 43% des entreprises envisagent un changement d'opérateur commercial contre seulement 6% des entreprises déjà fibrées.

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 ?

Altitude souhaiterait surtout formuler des observations sur l'obligation sous-jacentes de raccordement des NRA-NRO tiers, qu'il conviendrait d'amender dans le nouveau cycle afin de la subordonner à l'absence d'offre de collecte existante sur les territoires.

En effet, l'obligation telle que formulée par l'Arcep dans son projet d'analyse de marché est disproportionnée et menace notamment l'équilibre des RIP.

Pour rappel, la création de NRO en propre par les OI RIP a été rendu nécessaire par les conditions d'hébergement qui préexistaient chez Orange avant que les obligations édictées par l'Arcep ne s'imposent. Ainsi, l'offre de collecte mis en place dans ses RIP s'inscrit dans la suite logique, d'un point de vue économique et opérationnel, de l'offre d'hébergement.

De surcroît, l'intégration d'une offre activée, et donc d'un réseau de collecte, constitue, dans certaines conditions, une obligation à laquelle les RIP sont tenus (i.e. RDD Coriolis).

Ce faisant, il est pour le moins surprenant de la part du régulateur, compte-tenu de cet historique et des investissements ainsi consentis dans les RIP, de vouloir maintenant forcer la concurrence sur le marché de la collecte en imposant à Orange de permettre partout la collecte des flux entre ses NRA et les NRO tiers.

D'ailleurs, la motivation invoquée par l'Arcep dans le cadre de son projet d'analyse de marché confirme bien que l'obligation ne s'impose que dans les zones où le réseau de collecte d'Orange est incontournable : « *Si l'intervention des collectivités territoriales a contribué au dégroupage sur certaines zones du territoire, elle reste à ce jour circonscrite à certains territoires et le réseau de collecte d'Orange reste demeure, dans la majorité des cas, incontournable* »

En conséquence, il n'est pas justifié ni raisonnable d'imposer à Orange par le biais de cette obligation de renforcer encore sa position dominante sur la collecte en proposant une offre qui va nécessairement saper les ressources attendues des collectivités sur la collecte et partant, fragiliser leurs plans d'affaires en mettant à mal les investissements consentis.

Enfin, cette obligation conduit à terme à une diminution de l'activité concurrentielle notamment sur le marché entreprises. En effet, sans les ressources liées à la vente d'offre de collecte activée, les RIP ne pourraient maintenir cette offre à des tarifs compétitifs, voire la maintenir tout court. Se faisant, seuls deux acteurs seraient majoritairement en mesure d'offrir leurs services sur les RIP car étant présents en passifs.

Par ailleurs, concernant les différents process de commandes d'hébergement, de souscriptions d'offres, de changement d'entité juridiques, etc..., ceux-ci apparaissent longs et inefficaces, avec des délais en série qui d'après Orange ne peuvent être parallélisés.

[SDA]

Enfin, le plafond de commandes d'espace d'hébergement, hérité du dégroupage apparaît très bas aujourd'hui pour un opérateur entré plus récemment sur le marché et cherchant à déployer massivement. Il conviendrait de revoir à la hausse le nombre maximum d'emplacements commandables par mois qui date d'une époque où 3 acteurs sollicitaient Orange avec des volumes

importants. Les seuils pourraient donc être revus à la hausse sans que cela présente pour Orange une difficulté particulière, tout en permettant l'entrée de nouveaux acteurs.

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 ?

Altitude considère que la mise en œuvre du test de répliquabilité tarifaire devra faire l'objet d'un exercice de transparence avec les opérateurs tiers dans sa définition. De plus, Altitude craint qu'Orange puisse jouer sur les remises tarifaires non transparentes, notamment sur le marché entreprises, pour biaiser le test. **A ce titre Altitude considère que toute remise d'OBS à un client final devrait faire l'objet d'une notification à l'Arcep afin que l'Autorité s'assure du respect par Orange de ses obligations, y compris sur des prix qui ne feraient pas partie du catalogue.** [SDA]

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 ?

[SDA]

Par ailleurs, le client final ne devrait pas avoir à signer de POC ou de devis sans accord de l'OC. Notamment, dans bien des cas, des solutions de réutilisations des dessertes ou des goulottes déployées pour le FttO peuvent permettre de ne pas avoir de travaux supplémentaires à réaliser pour déployer le FttE. La colonne montante du FttH devrait également pouvoir être réutilisée. Ce n'est pas ce que nous constatons systématiquement, avec des demandes de travaux injustifiées faites au client final.

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 ?

Altitude considère que l'Arcep devrait encore renforcer les obligations de transparence d'Orange relatives à la mise en miroir des adresses cuivre et fibre. En particulier, Orange devrait également échanger avec les OI des informations sur les adresses exactes des d'accès cuivre actifs restants et de multi-accès sur cuivre présents localement afin d'anticiper le plus possible les désaturations éventuelles de réseau qui seraient nécessaires à une migration rapide vers la fibre. Aujourd'hui, ces informations ne sont pas transmises et l'OI ne pourrait en avoir connaissance qu'au dernier moment, pénalisant par exemple les entreprises requérant ce type d'accès.

Concernant la question de l'obligation de préavis spécifique, Altitude rejoint la proposition de l'Arcep.

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 ?

Altitude considère que cette maille départementale constitue une maille adaptée pour comparer les variations de qualité de service selon les territoires. Notamment, cette échelle permettra de comparer ces indicateurs à leurs équivalents sur la fibre. Ceci permettrait d'identifier les problématiques intrinsèques à certains départements pour pouvoir en tenir compte ultérieurement.

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 ?

Altitude est en accord avec le niveau des seuils. Toutefois, dans le cas où les seuils ne seraient durablement pas atteints, il conviendrait que l'engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients soit revu, dans le sens d'une pénalisation plus importante d'Orange.

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 ?

Altitude attire l'attention de l'Autorité sur la nécessité d'assortir toute levée de contrôle tarifaire d'une obligation de non-discrimination géographique tarifaire. En effet, la gestion de 3 tarifs de dégroupage sera déjà une contrainte opérationnel et marketing compliquée à gérer, sans avoir à devoir gérer des tarifs à la commune. Il serait très difficile opérationnellement de devoir gérer une multiplicité de tarifs du cuivre sur le territoire pour les opérateurs, notamment sur le marché entreprises alors même que les efforts sont concentrés sur la migration vers la fibre. Il convient dès lors de ne pas laisser cette liberté à Orange. Par ailleurs, il serait anormal qu'Orange puisse ajuster son tarif selon qu'il est ou non l'OI de la zone, ou selon sa part de marché sur le cuivre/la fibre. Aussi les tarifs de non excessivité ou en l'absence d'obligation doivent ils être uniques sur le territoire, soit deux tarifs au plus (et un second/troisième pour celui orienté coûts).

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 ?

Altitude n'est pas certain de comprendre la proposition de l'Autorité en ce qui concerne les accès entreprises sur cette zone. En effet, il n'est pas précisé si, étant donné l'exonération de fermeture

commerciale à l'adresse pour les accès entreprises, ceux-ci se verront appliquer un tarif non excessif ou un tarif orienté coûts. Altitude considère que la seconde option doit être retenue. En effet, pour les clients entreprises, la hausse tarifaire sera probablement sans effet sur leur rythme de migration, celles-ci étant peu sensibles aux hausses qui se produiront. Pour rappel, les offres de détail entreprises, notamment avec GTR, sont à un niveau qui rend faible en pourcentage la hausse de la composante passive. Les entreprises sont également plus frileuses à changer d'accès, y compris lorsqu'elles sont sensibles au tarif. Par ailleurs, du fait des durées d'engagement et des clauses contractuelles propre au marché, il existe un risque réel que les OC ne puissent pas toujours répercuter les hausses à leurs clients ou qu'ils fassent le choix de les absorber, fragilisant les plus petits acteurs. Plusieurs raisons peuvent se cumuler pour expliquer cette frilosité des entreprises : absence de besoin de débit supérieur pour un tarif supérieur, peur de la part des opérateurs de perdre le client final au profit d'un autre opérateur, absence d'offre réellement équivalente.

C'est pourquoi le signal tarifaire pour les accès entreprises devrait être repousser jusqu'aux derniers mois avant la fermeture technique, comme prévu par le projet de décision, après le délai de préavis post fermeture commerciale à la commune. Dès lors que la fermeture technique est annoncée 12 mois après la fermeture commerciale, les entreprises commenceront leur migration vers la fibre qui s'étalera sur 3 à 6 mois. Seule la fermeture technique, en leur offrant une perspective d'arrêt du service, sera à même d'enclencher leur migration. Dans l'intervalle, il est certain que les OC devront prendre pour eux la hausse tarifaire, sans pouvoir la répercuter au client final (commercialement ou contractuellement). La hausse se fera donc au détriment des OC entreprises et renforcera encore Orange.

De façon générale, pendant toute la période entre la fermeture commerciale et la fermeture technique, la hausse du dégroupage aura pour principal intérêt d'enrichir Orange au détriment des autres OC, voire en poussant les clients de ces derniers dans les bras d'Orange. Sur le marché entreprise cette problématique est particulièrement sensible. En effet, la transition vers la fibre ne saurait ainsi être brusquée, au risque que les entreprises choisissent, par ignorance ou par préjugé, de rester ou de revenir chez le duopole. La crainte est réelle qu'à vouloir aller trop vite, l'opportunité concurrentielle ne se retourne en piège pour les opérateurs alternatifs, avec un verrouillage massif des contrats, pour cause de durée d'engagement, sur les quelques prochaines années, gelant d'autant toute évolution de la situation concurrentielle.

Altitude considère qu'il n'est pas légitime qu'Orange puisse garder le delta entre coût et tarif. Il conviendrait que ces montants puissent être récupérés afin par exemple de réparer ou construire le GC dont l'état ou l'absence rend aujourd'hui complexes et coûteux certains raccordements.

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 ?

Pour les clients entreprises, la hausse tarifaire sera probablement sans effet sur la vitesse de migration. Pour rappel, les offres de détail entreprises, notamment avec GTR, sont à un niveau qui rend faible en pourcentage la hausse de la composante passive. Les entreprises sont également plus frileuses à changer d'accès, y compris lorsqu'elles sont sensibles au tarif. Par ailleurs, du fait des durées d'engagement et des clauses contractuelles propre au marché, il existe un risque réel que les OC ne

puissent pas toujours répercuter les hausses à leurs clients ou qu'ils fassent le choix de les absorber, fragilisant les plus petits acteurs.

C'est pourquoi le signal tarifaire pour les accès entreprises devrait être repoussé jusqu'aux derniers mois avant la fermeture technique. De façon concrète, dès lors que la fermeture technique est annoncée 12 mois après la fermeture commerciale, les entreprises commenceront leur migration vers la fibre qui s'étalera sur 3 à 6 mois. Seule la fermeture technique, en leur offrant une perspective d'arrêt du service, sera à même d'enclencher leur migration. Dans l'intervalle, il est certain que les OC devront prendre pour eux la hausse tarifaire, sans pouvoir la répercuter au client final (commerciallement ou contractuellement). La hausse se fera donc au détriment des OC entreprises et renforcera encore Orange.

De façon générale, pendant toute la période entre la fermeture commerciale et la fermeture technique, la hausse du dégroupage aura pour principal intérêt d'enrichir Orange au détriment des autres OC, voire en poussant les clients de ces derniers dans les bras d'Orange. Sur le marché entreprise cette problématique est particulièrement sensible.

Aussi, et afin de limiter ces effets collatéraux négatifs pour le marché entreprises, Altitude considère que les allègements tarifaires ne doivent s'appliquer que 12 mois avant la fermeture technique.

Afin d'éviter qu'Orange n'abuse de l'allègement des obligations tarifaires, il conviendrait d'ailleurs de renverser la logique et l'approche du calendrier et de la levée des obligations. Tout doit découler de la date effective de fermeture technique (à l'adresse ou par zone). Partant de cette date, il conviendrait d'en déduire la date de fermeture commerciale et la date d'allègement des obligations qui doivent intervenir X mois maximum avant, puis la date de prévenance par rapport à la date fermeture commerciale. En effet, c'est bien parce qu'Orange souhaite procéder à la fermeture technique qu'il demande au régulateur des modifications du cadre réglementaire à même de permettre cette extinction.

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

Concernant l'obligation d'orientation vers les coûts, Altitude peine à percevoir la méthode retenue par l'Autorité pour calculer le niveau pertinent, notamment pour tenir compte des déséconomies d'échelle d'Orange mentionnées dans le projet de décision. Une solution à cet égard pourrait être de modifier le nombre de lignes injectées dans le modèle BLOM de l'Arcep, afin de ne retenir que les zones encore ouvertes techniquement. Les PC déjà fermés, ou partiellement fermés (via une fermeture technique à l'adresse) verraient dans le modèle leur nombre de lignes passé à 0 (ou réduit dans le cas de la FTA). Cela ferait naturellement augmenter les coûts unitaires, en lien avec des économies d'échelle effectives, et inciterait Orange à utiliser effectivement la fermeture technique à l'adresse.

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 ?

Nous n'avons pas d'observation.

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 ?

Il conviendra d'actualiser le modèle de coûts pour tenir compte des dernières évolutions des différents paramètres. [SDA]

Concernant la période d'encadrement tarifaire des accès orientés coûts, il conviendrait que l'Arcep mène l'exercice tarifaire tous les ans, si la méthode décrite plus haut est retenue, en y ajoutant un préavis suffisant, soit qu'elle établisse un encadrement tarifaire pour toute la période du prochain cycle. En effet, il n'est pas exclu qu'Orange repousse la fermeture commerciale sur certaines zones si l'ensemble des critères de fermeture n'était pas atteint. Sous cette hypothèse, et si l'Autorité retient deux reports successifs de 12 mois (qu'Altitude préférerait voir réduits à 6 mois), alors les derniers tarifs orientés coûts existeront toujours jusqu'en 2028, soit quasiment la fin du cycle.

Analyse de marché 2

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

Altitude est en accord avec la définition retenue et n'a pas de remarque supplémentaire.

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 de haute qualité ?

Altitude est en accord avec la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative et n'a pas de remarque supplémentaire.

Question 3. Quelles observations avez-vous à formuler sur la suppression de cette obligation et sur le délai envisagé pour son entrée en vigueur ?

Nous n'avons pas d'observation.

Question 4. 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 ?

Altitude attire l'attention de l'Arcep sur le fait que les expérimentations ont été menées à la maille de la commune et qu'un consensus s'est dégagé concernant l'inadéquation d'une fermeture à la maille du NRA. Ce faisant, Altitude n'est pas favorable au maintien dans l'analyse de marché de la possibilité de fermer à la maille du NRA. Si, malgré tout, l'Arcep choisissait de conserver cette option dans l'ADM, il serait particulièrement opportun de mener au préalable une expérimentation de fermeture à la maille du NRA avant de lever cette option dans le cadre d'une fermeture par lot de communes. En termes de communication, la maille de l'IRIS ne nous paraît pas davantage pertinente.

Question 5. 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

entreprises, ou la spécificité de certains territoires (par exemple la présence de NRA-ZO ou de NRA-MED) ?

Le recours à un délai de prévenance réduit se justifie dès lors qu'il permet d'accélérer le calendrier de fermeture pour des cas où la migration est déjà bien avancée.

Néanmoins, là encore, Altitude s'inquiète du pouvoir discrétionnaire laissé à Orange dans la mise en œuvre de cette dérogation et ce, à un double titre. D'abord, il conviendrait de prévoir que lorsque les critères posés par l'Arcep sont satisfaits, Orange ne peut annoncer la fermeture commerciale que dans un délai maximum de 18 mois avant que celle-ci ne devienne effective. Ensuite, cette faculté doit effectivement être utilisée afin d'accélérer la cadence de fermeture du cuivre et non, au profit Orange, afin de retarder l'annonce des lots de fermeture aux opérateurs.

Par ailleurs, Altitude rejoint l'Arcep dans le choix des critères retenus. Comme indiqué dans la réponse au Bilan et Perspective, Altitude considère également que, sous réserve de complétude, il est urgent de fermer le cuivre dans les communes où sont présentes des NRA-ZO et NRA-MED.

Enfin, comme l'a soulevé Altitude dans sa réponse au Bilan et perspectives, l'éligibilité des entreprises apparaît parfois limitée (gels d'IMB, absence d'éligibilité effective une fois la commande passée, adresses entreprises absentes des IPE, etc...). Aussi, il semble souhaitable qu'un critère de fermeture soit rajouté, relatif à l'éligibilité des entreprises sur la commune. Dans ce cadre, la fermeture commerciale à la commune ne pourrait se faire que si plus de 99% des SIRET des entreprises de plus de 1 salarié sont raccordables, notamment sur des offres FttE avec des délais effectifs standards et raisonnables. Cela signifie par exemple, pour les réseaux Orange en zone AMII, que les infrastructures sont déjà disponibles, déployées, et que les adresses de ces sites sont bien tous présents dans les IPE. En effet, avec une fermeture technique prévue dans les 12 mois suivants, il n'est pas possible d'attendre plusieurs semaines que l'OI intègre le site dans l'IPE, puis encore plusieurs mois pour le rendre raccordable (ou effectivement raccordable avec la pose du PRE, dans le cas des infrastructures spécifiques FttE), ce qui réduirait très fortement le temps effectif pour prévenir le client et prévoir sa migration. Enfin, cela laisserait une incertitude sur la date à partir de laquelle la migration serait possible ce qui la ralentirait encore. Aujourd'hui, ces délais permettent à Orange de préempter les clients, notamment en FttO, ou pourrait lui permettre de jouer sur la peur du client final de ne pas être migré à temps pour l'inciter à rester/migrer chez lui. Afin d'éviter ces cas, il conviendrait d'imposer à Orange un délai de gel à compter de la date de MAD PBO du local, de telle sorte que si le client n'était pas éligible au FttH et au FttE préalablement alors que toute la ZAPM est réputée avoir atteint sa date de complétude, Orange n'aurait pas la possibilité de migrer le client en FttO ou en FttH avant l'expiration de cette période. Un délai de 3 mois postérieurement à la date de MAD PBO semble raisonnable.

Question 6. 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 lignes cuivre actives depuis plus de 24 mois ?

Altitude s'est positionnée en faveur d'exceptions encadrées au critère de la complétude et approuve la liste des dérogations retenues par l'Arcep.

Toutefois, Altitude attire encore l'attention sur l'importance de réserver les dérogations applicables aux RAD aux seuls cas qui répondent à la définition réglementaire telle que d'ailleurs rappelée dans la consultation.

En conséquence, cette exception ne devrait pouvoir être mobilisée dans les zones AMII où la qualification de RAD a été mobilisée sans justifier du caractère isolé du local et partant, du coût élevé du raccordement.

Altitude souhaite encore formuler quelques observations concernant les conditions qui encadrent les modalités de report de la fermeture.

D'une part, concernant les locaux qui n'ont jamais bénéficié de ligne cuivre, leur fermeture ne devrait pas être conditionnée à leur inscription en tant que RAD. En effet, force est de constater que la fermeture n'aura aucune incidence sur ces locaux et qu'il n'y a dès lors pas de lien entre la fermeture du cuivre et le raccordement de ces logements à la fibre. Le coût du déploiement de certaines prises, qui s'élève à plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'euros, nécessite de s'interroger au préalable sur la pertinence du financement et les modalités de cet investissement. En effet, le choix du déploiement relève alors d'une discussion entre l'OI et le délégant sur les modalités de financement en fonction du coût de la prise, de la présence d'une activité économique, de la réalisation par le propriétaire des travaux en partie privative, du caractère de résidence principale ou secondaire etc. Ce faisant, il nous semble que la combinaison des critères retenues par l'Arcep pour permettre le report n'est pas pertinente et qu'il convient que ces critères - disponibilité d'une solution technique alternative à très haut débit et classement en raccordable sur demande - soient à tout le moins des critères alternatifs et non cumulatifs.

D'autre part le projet d'analyse de marché passe sous silence l'identification des cas susceptibles de relever de dérogations et leur validation comme telles. A cet égard, Altitude relève que le processus éprouvé à l'occasion de l'expérimentation pourrait en substance être repris. Autrement dit, dans les zones RIP, l'identification des cas doit faire l'objet d'un travail collaboratif entre l'OI, le délégant, et Orange cuivre afin qu'une liste de cas approuvés par ces derniers soit soumise pour approbation à l'Arcep. Une attention particulière devra toutefois être portée par l'Arcep dans le cadre des zones AMII déployées par Orange dès lors qu'il existe de fait une confusion entre l'opérateur cuivre et l'OI qui pourrait inciter ce dernier à une lecture extensive des dérogations.

Par ailleurs, Altitude rappelle que le problème des RAD est loin de constituer l'obstacle majeur à la migration vers la fibre dès lors que l'obligation de rendre les locaux raccordables à la date de fermeture commerciale ne suffit pas à garantir la disponibilité d'un service à très haut débit sur fibre optique.

A cet égard, il apparaît crucial de remédier aux enjeux multiples liés au raccordement final.

En premier lieu, les taux actuels d'échec de raccordement en mode STOC ne sont pas compatibles avec le démarrage de la fermeture du cuivre à l'échelle industrielle. Ce faisant, l'amélioration des processus et de la qualité des raccordements réalisés en mode STOC reste un préalable indispensable à la fermeture du cuivre.

A cet égard, un travail de fond des OC sur les CR STOC KO serait le meilleur gage d'une réduction des échecs de raccordement. En particulier, **les échecs rejetés ou à tort sont le fruit à la fois de la mauvaise formation des techniciens sur le terrain et de l'absence de contrôle de leurs STT par les OC. Sur le terrain, les sous-traitants doivent respecter la route optique, se conformer aux STAS, investiguer avant de déclarer un échec.** Les OC doivent quant à eux assurer un contrôle effectif sur la réalité des échecs adressés par leurs sous-traitants à l'OI.

Par ailleurs, afin d'assurer un meilleur traitement des échecs de raccordements lorsque ces derniers sont avérés, il conviendrait également que les OC travaillent à l'amélioration du remplissable des CR STOC KO en particulier au traitement des erreurs de code Interop' et des insuffisances de motifs des KO, ou des abandons de commandes dépourvus de motifs. Ainsi, Altitude Infra n'a aucune visibilité sur le taux de CR STOC KO adressé par l'OC pour cause d'absence de génie civil en domaine privé, faute pour les CR d'explicitier ce motif. Ce faisant, de nombreux raccordements n'aboutissent pas sans que l'OI n'ait aucun moyen d'en identifier la cause et, si possible, d'y remédier.

Néanmoins, ces améliorations ne peuvent être espérées à court-terme. Dans ce contexte, une solution, déjà poussée par Altitude pour les raccordements complexes et le churn et mise en œuvre de manière exceptionnelle avec certains OC, permettrait de diminuer sensiblement les échecs de raccordement. Ainsi, à compter de la fermeture commerciale, les opérateurs d'infrastructure devraient être en mesure de reprendre la main sur la réalisation des raccordements finaux. En tout état de cause, le mode OI pour les raccordements devrait a minima s'imposer, à compter de la fermeture commerciale, en cas d'échec de raccordement ou de churn. Les dispositions du cadre symétrique confortent d'ailleurs cette solution, la décision de l'Arcep 2015-0776 prévoyant que la demande d'un opérateur commercial le raccordement n'est raisonnable que « *sauf exception et sous réserve du strict respect des règles de l'art* ».

Toutefois, et par exception, dans le cadre des raccordements d'entreprises, le mode STOC pourrait être conservé au choix de l'OC. En effet, ces raccordements nécessitent une plus grande coordination avec le client final du fait notamment :

- de travaux plus lourds en partie privative qui peuvent nécessiter une visite préalable,
- d'horaires de travaux en dehors des heures ouvrées pour ne pas perturber la clientèle,
- Du besoin dans certains cas de remplissage de fiches intervenants avec récupération de la carte d'identité au préalable.

D'une planification plus poussée avec jusqu'à 5 acteurs différents (gestionnaire de site, PC sécurité, gestionnaire du magasin, DSI de l'enseigne, etc...)

En deuxième lieu, l'objectif du 100% fibre ne pourra être atteint si les opérateurs d'infrastructure doivent supporter des coûts non prévus et indus.

A cet égard, d'abord, Orange ne saurait profiter de la fermeture du cuivre pour s'exonérer de sa responsabilité dans l'entretien des fourreaux de génie civil qu'il a exploités dans le cadre du réseau cuivre. Ces fourreaux, soit qu'ils aient été rétrocédés par le propriétaire à Orange soit que les collectivités lui en aient laissé la gestion de fait, ont été exploités pendant des années au bénéfice du réseau cuivre. Ainsi, le retrait progressif des adductions dans les PIT d'Orange ne devrait pas suffire à acter le fait qu'il n'est plus gestionnaire de ces infrastructures, Orange ne pouvant articuler le périmètre des infrastructures dont il a la responsabilité en fonction de l'évolution de ses besoins.

De la même façon, il n'appartient pas à l'opérateur d'infrastructure de prendre en charge les coûts liés à l'absence d'adduction sur la partie droit du terrain, en particulier lorsque ces logements ont été raccordés à un réseau filaire. En effet, aucune disposition législative ni réglementaire ne met à la charge de l'OI la construction de ce segment. En particulier, le cadre réglementaire ne prévoit à la charge des OI qu'une obligation de déploiement jusqu'au PBO. L'article L. 332-15 du code de l'urbanisme ne permet pas non plus d'identifier une responsabilité. En effet, s'il met à la charge du propriétaire la construction de l'adduction, il ne permet pas couvrir le cas des logements qui préexistaient à l'entrée en vigueur de ces dispositions, ni de remédier aux cas dans lesquels le permis de construire n'a pas mis cette obligation à la charge du propriétaire. Par ailleurs, dans le cadre du

service universel, Orange avait la charge de proposer la réalisation du droit du terrain au propriétaire. Or, force est de constater, d'une part que celle-ci était systématiquement réalisée aux frais du demandeur, d'autre part, que dans les hypothèses où sa réalisation se révélait trop coûteuse, Orange procédait à un raccordement pleine-terre. Dans ce contexte, on voit mal comment on pourrait aujourd'hui faire peser sur l'OI ce coût qu'Orange n'a pas eu à supporter dans le cadre du SU, et *a fortiori* dans les hypothèses où l'absence d'adduction résulte d'un choix d'Orange de faire l'adduction en pleine-terre. Au total, afin de clarifier les responsabilités des propriétaires, il conviendrait que l'Autorité entérine la solution dégagée par la jurisprudence qui rappelle que l'adduction, lorsqu'elle peut être regardée comme un « bien propre », c'est-à-dire qui ne bénéficie qu'au demandeur du raccordement, doit demeurer à sa charge y compris quand elle a lieu ultérieurement à la construction⁴.

En troisième lieu, pour les raccordements complexes, des solutions de financement adaptées devront être identifiées dans un calendrier compatible avec celui de la fermeture. En effet, si l'intervention financière de l'Etat doit être saluée, l'enveloppe de 150 millions d'euros affectée à la prise en charge des travaux de génie civil en domaine public ne sera pas un levier suffisant pour lever les freins financiers au raccordement final en zone d'initiative publique. Sur la partie en domaine public, compte-tenu des montants en jeu, qui s'élèvent au total à plusieurs milliards d'euros, l'identification de solutions de financement adaptées est un prérequis indispensable. A défaut, le risque serait double. D'abord, la mise en péril des DSP dont le budget sera grevé par ces opérations très coûteuses et imprévisibles, sans qu'elles puissent, à la différence d'Orange, faire jouer la péréquation entre les territoires. Ensuite, et faute pour les DSP de pouvoir couvrir l'intégralité de ces dépenses, l'absence de financement aboutira à des échecs de raccordement ou à des prises gelées commercialement. Altitude invite les pouvoirs publics à expertiser en urgence les différents leviers possibles de financement afin d'arrêter une stratégie dans les plus brefs délais.

A cet égard, plusieurs solutions ont déjà été proposées par Altitude.

D'abord, le génie civil depuis le PBO jusqu'au point d'accès au réseau pourrait intégrer le patrimoine d'Orange dans les mêmes conditions que pour les tronçons existants rénovés ou non et reconstruits ou non. A cet égard, on notera que la redevance appliquée dans le cadre de l'offre GC BLO ne distingue pas les accès pour lesquels l'adduction est existante ou non, utilisable ou non, mais s'applique de manière uniforme à tous les accès d'une ZA PM. Les coûts de maintenance pris en compte pour l'établissement de la redevance due pour chaque accès prend donc en compte ces travaux de rénovation ou de reconstructions de ces accès qui ne peuvent être à la charge de l'opérateur d'infrastructure.

Ensuite, un mécanisme de solidarité nationale dont les fonds pourraient être affectés au financement des raccordements complexes devrait également être envisagé par les pouvoirs publics. Cette subvention serait calculée sur la base d'un montant par prise sur l'ensemble des réseaux publics afin de ne pas sur-subventionner les réseaux où les subventions globales seraient déjà très importantes au regard de l'ensemble des projets. Un mécanisme de fond de SU intégrant la contribution de l'ensemble du secteur devrait également être envisagé alors avec les nouvelles dispositions de SU sur la fibre

⁴ CAA Lyon, 5 novembre 2013, req. n°13LY01358, *Morgnieux*

Question 7. 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 ?

Altitude souhaite d'abord revenir sur la pertinence des critères relatifs à la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs

Altitude estime que le critère relatif à la présence d'une offre activée à destination du marché entreprises doit être précisé. **En effet, il convient qu'au moins 3 opérateurs commerciaux, dont un adressant exclusivement ou principalement le marché de gros, proposent leurs offres sur fibre.** En effet, ce troisième acteur permettra une dynamique concurrentielle sur le marché entreprises, dans la poursuite de la stratégie de l'Arcep, en permettant à l'ensemble des petits acteurs d'être présents en fibre sur les zones fermées commercialement. Notamment, si seuls les OCEN sont présents, il est probable que la concurrence sur le marché de gros restera limitée et en empêchant le développement d'un écosystème concurrentiel. Il a déjà été prouvé sur le marché du FTTO que seule la présence d'opérateurs neutres, spécialistes entreprises permet de dynamiser le marché. Les opérateurs verticalement intégrés ayant un intérêt de verrouiller le marché de gros pour favoriser leur branche de détail.

Par ailleurs, comme l'a soulevé Altitude dans sa réponse au Bilan et perspectives, l'éligibilité des entreprises apparaît parfois limitée (gels d'IMB, absence d'éligibilité effective une fois la commande passée, adresses entreprises absentes des IPE, etc...). Aussi, il semble souhaitable qu'un critère de fermeture soit rajouté, relatif à l'éligibilité des entreprises sur la commune. Dans ce cadre, la fermeture commerciale à la commune ne pourrait se faire que si plus de 99% des SIRET des entreprises de plus de 1 salarié sont raccordables, notamment sur des offres FttE avec des délais effectifs standards et raisonnables. Cela signifie par exemple pour les réseaux Orange en zone AMII que les infrastructures sont déjà disponibles, déployées, et que les adresses de ces sites sont bien tous présents dans les IPE. En effet, avec une fermeture technique prévue dans les 12 mois suivants, il n'est pas possible d'attendre plusieurs semaines que l'OI intègre le site dans l'IPE, puis encore plusieurs mois pour le rendre raccordable (ou effectivement raccordable, dans le cas des infrastructures spécifiques FttE), ce qui réduirait très fortement le temps effectif pour prévenir le client et prévoir sa migration. Enfin cela laisserait une incertitude sur la date à partir de laquelle la migration serait possible qui la ralentirait encore.

Par ailleurs, concernant l'adaptation du SAV, Altitude estime qu'elle n'est pas pertinente sur le marché entreprise, et plus globalement pour tous les accès souscrits par des clients finals entreprises (avec ou sans GTR). D'abord, on voit mal comment cette adaptation pourrait concrètement être mise en œuvre pour les accès avec GTR sauf à priver les abonnés des garanties de rétablissement auxquelles ils peuvent contractuellement prétendre. Ensuite, cette adaptation pourrait laisser des sites sans connectivité pendant plusieurs semaines, au détriment de l'activité économique, alors même que la migration vers la fibre pourrait déjà avoir été prévue mais dans un calendrier maîtrisé et plus lointain. Ici, les entreprises seraient soumises au moindre aléa, ce qui n'est pas envisageable. Par ailleurs, l'image de marque des opérateurs alternatifs s'en trouverait dégradée, ce qui profiterait in fine à Orange.

Lors de la migration des premiers lots significatifs, il conviendrait de mettre sous observation le parc entreprises correspondant (notamment le parc SDSL qui est plus facilement identifiable) pour observer leur vitesse de migration. Dans le cas où ces accès migreraient de façon significativement moins rapide

que les accès GP, cela pourrait être révélateur que les différentes conditions de migration des entreprises ne sont pas réunies, notamment qu'il peut manquer un acteur à même d'animer le marché sur la fibre. Altitude invite l'Arcep à mettre dès aujourd'hui en place un mécanisme d'ajustement et de révisions des critères afin de permettre des adaptations en cours de cycle si ce phénomène est observé à l'avenir.

Altitude souhaite ensuite revenir sur les critères et les modalités retenues pour la participation de l'écosystème dans le choix des communes qui ont vocation à intégrer les lots de fermeture. Altitude alerte sur l'opacité qui entoure le choix d'Orange concernant les communes retenues. En effet, la complétude et le taux de commercialisation qui auraient dû être pris en compte à titre principal par Orange n'ont manifestement été exploités qu'accessoirement. De surcroît, Altitude regrette que les concertations qui étaient supposées permettre aux opérateurs d'infrastructure et, dans les RIP, à leurs délégants, de jouer un rôle actif dans la détermination de la trajectoire de fermeture et dans la définition des lots concernés, n'aient en réalité eu qu'une incidence très faible, voire inexistante, pour la formation des premiers lots.

Ce faisant, Altitude se félicite que l'analyse de marché fixe prévoient que « les critères retenus par Orange doivent prendre en compte des éléments relatifs aux réseaux FttH eux-mêmes » - ce qui n'a pas été respecté pour les premiers lots – et que soit prévue une liste de critères qu'Orange devra prioritairement retenir pour l'élaboration des lots. A cet égard, Altitude propose d'ajouter le critère lié au taux de présence des OCEN sur le réseau FttH. Par ailleurs, l'analyse de marché prévoit la possibilité de vérifier à travers les données fournies dans l'annexe 2, le respect des critères retenus. Néanmoins, ces dispositions ne sont pas suffisantes pour garantir un traitement non-discriminatoire parmi les communes qui satisfont aux critères posés par l'Arcep. En conséquence, une obligation de non-discrimination et de transparence doit être imposée à Orange concernant l'application concrète de ces critères dans le lot *in fine* retenu. Autrement dit, les opérateurs doivent connaître précisément la méthode et les critères ayant permis à Orange de définir la liste des communes retenues.

Dans le même sens, Orange ne doit pas pouvoir mener unilatéralement des actions de communication notamment auprès des pouvoirs publics dans les zones déployées par d'autres opérateurs. Or, Altitude continue d'apprendre *a posteriori* et par l'intermédiaire notamment de son délégant la tenue de réunions sur la fermeture du cuivre auxquelles il n'a pas été convié. Une telle pratique décrédibilise l'OI de la zone auprès du délégant et pourrait en conséquence le défavoriser dans le cadre des remises en concurrence pour l'attribution de marché sur la zone. Toujours sur la communication, Altitude constate une certaine cacophonie, préjudiciable au bon déroulé de la fermeture, concernant l'annonce des dates de fermeture. En effet, chaque opérateur annonce une date différente qu'il s'agisse de la date de fermeture commerciale, de fermeture technique ou la date de suspension. En ce sens, il est primordial que les messages soient définis, au sein d'une structure commune, par l'écosystème.

Enfin, Altitude constate que les questions de l'Arcep se concentrent exclusivement sur la phase de fermeture et les conditions qui l'entourent sans évoquer la phase de dépose du cuivre qui doit la suivre. A cet égard, d'abord, Altitude tient à rappeler le risque qui existe à laisser cette opération à la seule maîtrise d'Orange. Au contraire, déjà mobilisées pour le déploiement de la fibre depuis maintenant plusieurs années, les OI fibre compétents sur la zone, maîtrisent la topographie de la région comme l'architecture du réseau en fibre optique. Dès lors, leur intervention directe constituerait une garantie tant pour l'intégrité du réseau en fibre optique que pour la protection des paysages et infrastructures de passage du câble (retrait des câbles en façades, etc.) y compris chez les abonnés finals. De surcroît, le recours au tissu local d'intervenants permet d'assurer la continuité de l'emploi à des équipes qui présentent l'intérêt d'être disponibles, calibrées et compétentes pour cette nouvelle mission. Orange n'a au contraire aucun intérêt à préserver la qualité du réseau fibre dès lors qu'il n'assume pas la responsabilité de ce réseau. De surcroît, on connaît les dérives auxquelles ont pu mener le recours par

Orange a des contrats de sous-traitance à grande échelle dans le cadre du mode STOC. Ainsi, les objectifs du régulateur tels que fixés à l'article L. 32-1, notamment les objectifs liés à l'intérêt des territoires, la satisfaction des besoins des utilisateurs, l'intégrité des réseaux militent largement en faveur d'une obligation à la charge d'Orange, sur le modèle de ce qui est prévu dans IBLO, de permettre aux OI de réaliser eux-mêmes la dépose. En tout état de cause, dans les hypothèses où Orange prendrait en main la dépose du cuivre, certains prérequis devraient être satisfaits. Il est d'abord indispensable qu'Orange communique aux OI les plannings de dépose. Faute de pouvoir réaliser la dépose, Altitude qui est seule en mesure de connaître le détail de son réseau, doit pouvoir imposer à Orange la souscription d'une prestation de coordination des réseaux afin de garantir la préservation du réseau fibré. Enfin, Orange devra prendre des engagements assortis de pénalités dissuasives concernant le respect de l'intégrité du réseau de la fibre.

Par ailleurs, la question de la fermeture du cuivre pose évidemment le problème du devenir des infrastructures de génie civil dont le cuivre aura été retiré. Cette question sera approfondie dans le cadre de notre contribution à l'analyse de marché sur le génie civil.

Question 8. Que pensez-vous du principe d'un encadrement du ou des délais de prévenance en fonction des éventuelles hausses introduites par Orange pour la ZC1 d'une part, et pour les NRA de la ZC3 où l'obligation d'orientation vers les coûts serait levée d'autre part ?

Quel serait selon vous le mécanisme idoine qui devrait être retenu par l'Autorité ? Pour quelles raisons ?

Altitude estime pertinente la proposition de l'Autorité.

Question 9. Avez-vous des observations sur l'ajout d'un nombre d'occurrences minimum par groupe de produits conditionnant l'application des seuils pour la production sur support cuivre xDSL d'une part et pour les signalisations SAV sur support cuivre xDSL d'autre part ?

S'agissant de la production d'accès sur support cuivre, avez-vous des remarques sur le seuil minimum de 100 occurrences par trimestre en dessous duquel les seuils de qualité de service ne sont pas applicables ?

S'agissant des signalisations SAV, avez-vous une suggestion à faire pour déterminer le nombre d'occurrences minimum en dessous duquel les seuils de qualité de service ne sont pas applicables ? Que pensez-vous de l'utilisation du nombre de 100 occurrences par trimestre ?

Altitude n'a pas de remarque, il semble légitime que la qualité de service devienne plus compliquée à assurer passer un certain seuil. Le niveau retenu semble raisonnable.

Question 10. Que pensez-vous de l'évolution envisagée de suppression de l'obligation d'orientation coût pour les zones arrière de NRA situés dans une zone fermée commercialement ?

Pour les clients entreprises, la hausse tarifaire sera probablement sans effet sur la vitesse de migration. Pour rappel, les offres de détail entreprises, notamment avec GTR, sont à un niveau qui rend faible en pourcentage la hausse de la composante passive. Les entreprises sont également plus frileuses à changer d'accès, y compris lorsqu'elles sont sensibles au tarif. Par ailleurs, du fait des durées d'engagement et des clauses contractuelles propre au marché, il existe un risque réel que les OC ne puissent pas toujours répercuter les hausses à leurs clients ou qu'ils fassent le choix de les absorber, fragilisant les plus petits acteurs.

C'est pourquoi le signal tarifaire pour les accès entreprises devrait être repoussé jusqu'aux derniers mois avant la fermeture technique. De façon concrète, dès lors que la fermeture technique est annoncée 12 mois après la fermeture commerciale, les entreprises commenceront leur migration vers la fibre qui s'étalera sur 3 à 6 mois. Seule la fermeture technique, en leur offrant une perspective d'arrêt du service, sera à même d'enclencher leur migration. Dans l'intervalle, il est certain que les OC devront prendre pour eux la hausse tarifaire, sans pouvoir la répercuter au client final (commerciallement ou contractuellement). La hausse se fera donc au détriment des OC entreprises et renforcera encore Orange.

De façon générale, pendant toute la période entre la fermeture commerciale et la fermeture technique, la hausse du dégroupage aura pour principal intérêt d'enrichir Orange au détriment des autres OC, voire en poussant les clients de ces derniers dans les bras d'Orange. Sur le marché entreprise cette problématique est particulièrement sensible.

Aussi, et afin de limiter ces effets collatéraux négatifs pour le marché entreprises, Altitude considère que les allègements tarifaires ne doivent s'appliquer que 12 mois avant la fermeture technique.

Afin d'éviter qu'Orange n'abuse de l'allègement des obligations tarifaires, il conviendrait d'ailleurs de renverser la logique et l'approche du calendrier et de la levée des obligations. Tout doit découler de la date effective de fermeture technique (à l'adresse ou par zone). Partant de cette date, il conviendrait d'en déduire la date de fermeture commerciale et la date d'allègement des obligations qui doivent intervenir X mois maximum avant, puis la date de prévenance par rapport à la date fermeture commerciale. En effet, c'est bien parce qu'Orange souhaite procéder à la fermeture technique qu'il demande au régulateur des modifications du cadre réglementaire à même de permettre cette extinction.

Question 11. Avez-vous des observations à formuler sur l'ajout du critère de non-régression ZF2-A vers ZF2-B ?

Question 12. Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 4 ?
--

Analyse de marché GC

Question 1.	Question 1. Avez-vous des observations sur la définition du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale et de collecte ?
--------------------	---

Altitude est en accord avec la définition retenue et n'a pas de remarque supplémentaire.

Question 2.	Avez-vous des observations sur la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale et de collecte ?
--------------------	--

Altitude est en accord avec la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative et n'a pas de remarque supplémentaire.

Question 3.

Dans le contexte de fermeture du réseau cuivre d'Orange, identifiez-vous un besoin de maintien de la prestation NRA-SR dans le périmètre des demandes auxquels Orange doit faire droit dans le cadre de son obligation d'accès ?
--

Altitude Infra n'identifie pas de besoin de maintien de la prestation NRA SR.

Le contexte de fermeture du cuivre permet en revanche d'identifier de nouveaux besoins et de nouveaux enjeux concernant le génie civil d'Orange. En effet, le décommissionnement va poser la question des garanties d'entretien de son génie civil par Orange.

A cet égard, l'Autorité devrait en particulier clarifier le fait qu'Orange soit tenu de ne pas déposer les appuis aériens sur lesquels le cuivre aura été retiré sans l'approbation préalable de l'opérateur d'infrastructure de la zone. En effet, la desserte des logements en fibre pourrait nécessiter la mobilisation ultérieure de ces appuis. Leur dépose entraînerait de nouveaux cas de raccordements complexes multipliant encore les coûts pour l'OI.

Par ailleurs, Altitude constate également qu'Orange se montre de plus en plus réticent à réaliser les enfouissements et dévoiements. A cet égard, il conviendrait que l'Arcep précise l'obligation pour Orange dans le cadre d'une commande massive (aval PM) pour laquelle l'opérateur s'acquitte d'une redevance mensuelle calculée sur la base du nombre de prises FTTH déclarées dans l'IPE. En effet, le retrait du câble cuivre risque d'augmenter la fréquence de ces opérations, notamment à la demande des pouvoirs publics locaux.

En tout état de cause, il devient urgent de préparer l'avenir de la gestion des infrastructures de génie civil en identifiant les acteurs susceptibles de prendre la relève d'Orange et les modalités de ce relais (collectivités territoriales, caisse des dépôts etc).

Question 4.

Quelle appréciation portez-vous sur le périmètre des infrastructures de génie civil souterraines et aériennes concerné par l'obligation d'accès ?

En premier lieu, l'analyse de marché englobe dans les obligations de réparation tous les fourreaux. Par suite, l'exclusion des commandes de réparation pour conduites cassées de plus de 12 mètres ne trouve aucun fondement légitime. Il appartient à Orange d'apporter des solutions sur les fourreaux qui relèvent de son périmètre de responsabilité y compris pour des longueurs excédant 12 mètres. Ainsi, quand une demande de réparation est refusée sur ce fondement elle doit être automatiquement reprise comme une demande de reconstruction de fourreaux.

En deuxième lieu, aucune solution n'était proposée par Orange pour le cas des conduites unitaires cassées. Dans le cadre des multilatérales, Orange a indiqué oralement que la demande de création de fourreaux par Orange ou en autonomie pouvait être mobilisée en cas de conduites unitaires cassées. Or, force est de constater qu'à ce jour et en dépit de nos relances, aucun process spécifique ni quota adaptés n'ont été prévu pour cette prestation. Il est important que l'analyse de marché entérine cette obligation.

En troisième lieu, Altitude déplore que le projet d'ADM pour ce nouveau cycle ne permette pas de clarifier les obligations d'accès d'Orange sur les infrastructures qu'il a exploitées dans le cadre du déploiement du cuivre. En effet, comme Altitude, à l'instar d'autres OI, l'a déjà largement relevé, le principe de non-discrimination entre opérateurs implique que l'analyse de marché traite, de manière exhaustive, de toutes les situations dans lesquelles Orange bénéficie de l'usage d'une infrastructure de génie civil. Or, dans sa rédaction actuelle, l'analyse de marché a été interprétée comme cantonnant les obligations d'accès d'Orange au cas dans lesquels soit Orange est propriétaire, soit il détient le titre de gestionnaire. Mais force est de constater qu'Orange exploite pour les besoins du cuivre des infrastructures au droit du terrain pour lesquelles il n'est détenteur d'aucun titre.

Le manque de transparence entretenu par Orange sur la situation de ces infrastructures rend la situation d'autant plus préjudiciable aux opérateurs. En effet, Altitude constate régulièrement qu'Orange profite de l'actualisation des PIT pour décider unilatéralement d'en retirer les infrastructures au droit du terrain. La jurisprudence a pourtant permis de clarifier le régime applicable dans cette situation. Ainsi, la Cour de Cassation suivie en ce sens par la juridiction administrative considère qu'il existe une présomption de propriété d'Orange sur les infrastructures de génie civil construites avant 1997 qui ne peut être renversée par la collectivité que si elle démontre qu'elle a en été le financeur et le maître d'ouvrage (Cass. 1ère Civ., 9 décembre 2015, n° 14-24.880 ; (Cour d'appel de Versailles - ch. 01 sect. 01 22 septembre 2017 / n° 15/06691).

Cette solution s'impose sauf à démontrer qu'en qualité d'occupant du domaine public, Orange justifie d'un titre et du paiement des redevances à la collectivité propriétaire (CGCT, art. L. 2224-35 et L. 45-9 du CPCE).

En quatrième lieu, il y a lieu de réduire au minimum le périmètre des interventions pour lesquels Orange est seul habilité à intervenir. A ce titre, l'expérimentation menée par Orange pour la réalisation des chambres sous-chaussée en autonomie devrait mener aujourd'hui à l'intégration de cette prestation dans IBLO au même titre que les autres travaux en autonomie.

La fin du SU dans un contexte de fermeture du cuivre appelle à une industrialisation des modalités permettant le raccordement de lotissements ou d'immeubles neufs. A cet égard, une prestation de chambre sans fond pour les immeubles neufs doit être intégrée à l'offre iBLO. Les premiers principes présentés par Orange concernant cette offre ne sont pas satisfaisants, l'opérateur n'étant par exemple pas autorisé à intervenir en autonomie. Altitude souhaite que l'Arcep soit particulièrement vigilante aux conditions qui encadreront cette offre.

En dernier lieu, Altitude estime que l'Autorité devrait imposer à Orange de prendre en charge l'élagage. En effet, en vertu de l'article L. 51 du CPCE, les opérations d'élagage « *incombe à l'exploitant du premier réseau établi, sauf si les opérateurs concernés en conviennent autrement* ». Profitant de cette dérogation permise par la loi et de sa situation de monopole, Orange a imposé unilatéralement aux opérateurs signataires de l'offre la prise en charge de l'élagage. Or, l'élagage est d'ores et déjà justifié par la présence du réseau cuivre à l'entretien duquel Orange est tenu. Ce faisant, on voit mal ce qui justifie pour Orange de répercuter cette obligation sur les opérateurs.

Question 5.

Quelles observations avez-vous à formuler concernant les modalités opérationnelles spécifiques des prestations liées au génie civil mobilisable à des fins de raccordement final ?

Quelles propositions avez-vous à soumettre concernant les délais d'instruction et de réalisation des travaux spécifiques aux prestations liées au génie civil mobilisé à des fins de raccordement final ?

En premier lieu, Altitude se réjouit que le projet de décision prévoie que le délai de réalisation des travaux corresponde à la période comprise entre la commande de réparation par l'OI et la notification de la réparation par Orange à l'OI.

En effet, Altitude déplore qu'Orange puisse être regardé comme ayant satisfait à son engagement en inscrivant a posteriori et discrétionnairement dans le logiciel FCI la date d'intervention sans aucune possibilité de contrôle de la part de l'OI. Altitude n'est en effet notifié de la fin des travaux que très longtemps après la date prétendue de fin d'intervention d'Orange.

Cette situation est d'autant plus préjudiciable que les indicateurs concernant le respect des délais par Orange de même que les pénalités qui lui seraient imputables sont calculés sur la base des déclarations unilatérales d'Orange dans le FCI.

Pour autant, il convient encore d'appréhender les cas, régulièrement constatés par Altitude, dans lesquels en dépit d'une notification de fin de travaux d'Orange, les travaux ne sont en réalité pas terminés sur le terrain. Dans cette situation, non seulement Altitude se déplace inutilement sur le terrain mais de surcroît Orange s'exonère de ses obligations en regardant la commande comme une commande nouvelle. Autrement dit, dans cette hypothèse, les délais reprennent au point de départ et la commande va être comptabilisée une deuxième fois dans les quotas. En conséquence, d'une part, dans le cas où les travaux s'avèrent non achevés, Orange ne doit pas regarder la nouvelle notification comme une nouvelle demande. En particulier, les délais de réparation déclenchés à la première commande doivent recommencer à courir et la réparation ne doit compter qu'une fois au regard des quotas ; d'autre part, Orange devrait être redevable d'une pénalité pour information erronée et pour le déplacement à tort occasionné pour l'OI. Afin de fluidifier l'information, Altitude sollicite également la mise en place d'un compte-rendu d'intervention qui serait de nature à établir la réalisation effective des travaux par Orange.

Enfin, Altitude déplore les refus réitérés d'Orange de faire droit à sa demande de création d'une matrice d'escalade alors que des retours travaux sont toujours attendus pour des commandes de longue date, et que ni l'ADV ni le nouveau service Mes Demandes ne sont en capacité de répondre aux relances d'Altitude. Un système de priorisation devrait à cet égard être mis en place.

En deuxième lieu, Altitude se réjouit encore que le projet d'ADM prévoie que les quotas devront être compatibles avec les besoins industriels liés à la réalisation des raccordements finals FttH. Nous espérons que l'Arcep sera particulièrement vigilante au respect de cette disposition par Orange. Par

ailleurs, d'une part, il est important de préciser que le dépassement des quotas n'influe que sur l'engagement d'Orange concernant les délais et qu'Orange devrait rester en tout état de cause tenu de réaliser les travaux avec, a minima, une obligation de moyen concernant les délais. En effet, Altitude constate trop souvent qu'Orange renvoie vers une réparation en autonomie lorsqu'il constate que les quotas sont dépassés. Par ailleurs, le système des quotas est d'autant moins légitime qu'Orange n'est pas en capacité d'indiquer à l'OI les références des commandes pour lesquelles, compte-tenu des quotas, il est engagé et celles sur lesquelles il peut dépasser les délais.

Concernant plus particulièrement les délais d'instruction et de réalisation des travaux spécifiques aux prestations liées au génie civil mobilisé à des fins de raccordement final, Altitude insiste pour que l'Autorité veille au respect par Orange des prescriptions qui lui imposent de réaliser les travaux dans des délais identiques à ceux qu'Orange s'applique. A cet effet, Altitude demande qu'Orange transmettent les indicateurs relatifs à ces délais en distinguant ceux propres à ses clients et ceux des opérateurs tiers. En outre Altitude Infra sollicite la mise en place d'un audit régulier afin de s'assurer du respect par Orange de son obligation. Par ailleurs, Altitude estime qu'un délai maximum 30 jours calendaire devrait être imposé à Orange pour l'instruction de la demande et la réparation du génie civil. En effet, à ce délai s'ajoute celui dont l'OI a besoin pour procéder à l'instruction et aux travaux. Or, à cette phrase, le client est dans l'attente de son raccordement. Ce faisant des délais trop longs seraient susceptibles de créer un effet déceptif à l'égard de la fibre et de rendre plus compliqué la migration. Par ailleurs, les causes telles que l'obtention des autorisations de voirie ne devraient pas entraîner l'exclusion du délai. En effet, d'abord des autorisations de voirie d'urgence peuvent être sollicitées. Ensuite, l'analyse devrait a minima préciser que ces causes sont susceptibles de suspendre le délai pas de l'écarter.

Par ailleurs et toujours sur les questions de délai d'intervention, le délai proposé par Orange pour accompagner un opérateur afin d'accéder à ses chambres sécurisées en urgence doit être amélioré. En effet, afin de pouvoir respecter la GTR sur laquelle Altitude s'est engagée auprès de ses clients, elle a besoin d'une garantie d'intervention d'Orange dans un délai de 2H.

Question 6.

Quelle est votre appréciation de la pertinence d'une rémunération forfaitaire justifiée et proportionnée spécifique des opérateurs pour leurs prises en charge des opérations de réparations réalisées en tant que sous-traitant d'Orange ?

A titre liminaire, Altitude rejoint l'Arcep sur le coût supérieur d'une opération de maintenance dans le cadre d'un déploiement par rapport au raccordement. En effet, les raccordements dès lors qu'ils nécessitent un déplacement spécifique des équipes sur le terrain ne bénéficient pas des économies d'échelle propres au déploiement.

En dépit de la décision de règlement de différend prise par l'Arcep et augmentant le niveau de remboursement pour les changements d'appuis aériens, l'indemnisation demeure inférieure au coût supporté par l'opérateur tiers.

Concernant les appuis, la situation est d'autant plus préjudiciable dans le contexte de pénurie des appuis qui a contraint les opérateurs tiers à envoyer des prestataires pour chercher des quantités résiduelles de poteaux. A cela s'ajoute une forte inflation qui concerne notamment le prix des carburants et affecte encore davantage le coût du transport. Encore faut-il préciser qu'Orange a ajouté

depuis dans les annexes de nouvelles tâches à la charge de l'opérateur et en particulier le recyclage des traverses.

Concernant les autres prestations, là encore Altitude déplore des montants de remboursement insuffisants. Ainsi, le forfait de fouille pour réparation du génie civil cassé qui s'élève à 756 euros dans l'offre GC BLO représente environ la moitié du montant réclamé pour les sous-traitants pour cette prestation. Et pour cause, cette opération consiste en une opération de fouille de 4 mètres avec potentiellement une intervention sur du bitume, du trottoir ou en bas-côté et le cas échéant, la refaction de l'enrobé du trottoir. Elle peut également nécessiter l'obtention d'autorisations administratives en particulier d'une permission de voirie. Ce faisant, et selon les difficultés rencontrées cette opération est susceptible de mobiliser les intervenants pour la journée, rendant l'indemnisation de 756 euros très inférieure aux coûts encourus.

Ce constat est largement aggravé dans le cas du raccordement final en l'absence d'économie d'échelle. A cet égard, le remboursement pour une opération de rénovation réalisée en autonomie par l'opérateur dans le cadre d'un raccordement final ne saurait être inférieur à 1 600 euros. Ce tarif devrait également s'appliquer aux réparations réalisées sur des infrastructures de génie civil déjà mobilisées.

Concernant les autres dispositions prévues à cette section, Altitude Infra se réjouit que l'Arcep ait retenu l'insuffisance de l'information apportée par Orange dans le cadre de la maintenance préventive. Il apparaît en effet indispensable que les opérateurs aient une connaissance des zones sur lesquelles les campagnes de remplacement des appuis aériens se dérouleront. Toutefois, l'information sur les zones ne suffit pas. Orange doit transmettre aux opérateurs les références des appuis qu'il prévoit de remplacer. Par ailleurs, cette information doit être délivrée dans un délai raisonnable permettant une articulation adéquate avec l'intervention des OI, ce que devrait préciser l'analyse de marché.

Par ailleurs, l'analyse de marché prévoit qu' *« il convient qu'Orange maintienne la mise à disposition par ses soins de l'information relative à la présence et la date de pose d'une étiquette »*. Les multilatérales organisées par l'Autorité ont permis de mettre en lumière un consensus des opérateurs pour réclamer d'Orange que la date de pose d'une étiquette soit inscrite sur l'appui. Compte-tenu du refus systématique d'Orange, il serait pertinent que l'analyse de marché explicite ce point.

Enfin, concernant l'étude d'opportunité de construction de nouveaux fourreaux, Altitude partage l'ambition de simplification entérinée par l'Arcep avec le principe d'une commande automatique de cette étude. Pour autant, le projet de l'Arcep limite cette étude à la seule hypothèse des infrastructures existantes saturées. Altitude Infra rappelle à cet égard que, dans le cadre des multilatérales, Orange s'est engagé à la construction de nouveaux fourreaux en cas de refus de réparation pour les conduites unitaires. Ce faisant, les hypothèses de conduites unitaires devront également faire l'objet d'une étude automatique d'opportunité de construction de nouveaux fourreaux. L'offre GC BLO devrait par ailleurs expliciter les modalités de cette prestation en particulier les conditions et seuils de commandes propres aux conduites unitaires.

Dans le même sens, on comprend mal le refus systématique d'Orange de réparer les conduites annelées. Ces conduites, propriétés d'Orange, sont bien inscrites dans les PIT et relèvent des infrastructures pour lesquelles les opérateurs payent à Orange un abonnement. Orange justifie son refus de réparation au motif que le coût de réparation serait trop onéreux pour des conduites d'adduction. Mais ce motif ne saurait suffire à lui seule dès lors que les adductions propriétés d'Orange relèvent encore du périmètre de ses obligations. Ce faisant, le refus par Orange de réparer ces conduites devraient donner lieu à une étude d'opportunité de reconstruction de fourreaux.

Question 7.

Avez-vous des remarques concernant le délai pertinent permettant d'atteindre les objectifs de réduction des surcoûts induits par des informations vectorielles non mises à jour ?

A titre liminaire, plusieurs observations s'imposent concernant le caractère crucial de l'actualisation des données.

D'une part, les prestataires qui interviennent sur le terrain respectent, pour effectuer les déploiements, un schéma d'ingénierie. Ce schéma est notamment alimenté par les informations communiquées par Orange. L'absence d'actualisation des PIT faussent donc ces schémas, emportant en outre un risque en termes de sécurité de l'infrastructure.

D'autre part, l'accès aux bases d'informations d'Orange est une prestation payante pour les opérateurs. A cet égard, il est pour le moins surprenant d'abord qu'Orange précise systématiquement s'exonérer de tout engagement sur la fiabilité de ces bases, ensuite qu'Orange puisse se permettre des défauts d'actualisation de plusieurs mois. Plus encore, lorsqu'Altitude a réalisé des travaux en autonomie, il a pu constater que les informations communiquées à Orange pour alimenter les PIT n'ont tout simplement jamais été reprises.

Les engagements sur les délais d'actualisation pris par Orange n'ont jamais été respectés. Ce faisant, Altitude souhaite que le délai de mise à jour de ses bases de données numériques vectorielles géolocalisées à la suite de la réalisation de travaux sur ses infrastructures de génie civil pertinentes ne saurait excéder 30 jours. Du reste, ce délai est cohérent avec le délai laissé aux opérateurs d'infrastructure pour remplir les DFT une fois la réparation réalisée en autonomie.

Une autre solution serait de permettre aux opérateurs d'avoir accès à la base sources afin d'avoir le même degré d'information qu'Orange.

Question 8.

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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, et sur les obligations connexes portant notamment sur les ressources et services associés à la fourniture de cet accès ?

Question 9.

Avez-vous des observations sur 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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, ou des observations liées aux précisions portant notamment sur la notion d'équivalence d'accès et sur la reproductibilité technique des offres de détail de cet opérateur ?

Les enjeux liés à la discrimination ne sont pas nouveaux mais revêtent une acuité particulière dans le cadre de la fermeture.

En effet, Altitude constate régulièrement que Orange détail n'a pas les mêmes conditions d'accès au génie civil et à la maintenance que les opérateurs tiers. A titre d'exemple, plusieurs opérateurs ont

relevé dans le cadre des groupes de travail sous l'égide de l'Arcep, que la pénurie d'appuis aérien frappait davantage les opérateurs tiers qu'Orange. De la même façon, Orange a bénéficié d'une certaine souplesse dans l'application de règles auxquelles les opérateurs tiers ont dû se conformer (ex : l'interdiction de raccorder plus de 6 clients pour un appui, ou l'interdiction de mobiliser des potelets simples). Les opérateurs peuvent également légitimement s'interroger sur l'application à Orange des règles de formalisme imposées aux opérateurs tiers. Ainsi, il n'est pas certain qu'Orange soit obligé de passer par e-sav et de justifier d'une commande lorsqu'il déclare un dommage. Ce phénomène est d'autant plus pernicieux que les différences de traitement sont particulièrement difficiles à établir. Ce faisant, Altitude se félicite que l'Arcep ait étoffé les obligations d'Orange en prévoyant de nouvelles obligations de transmission à l'Arcep. Altitude appelle l'Arcep à être particulièrement diligente dans les éléments qu'elle pourra réclamer à Orange et vigilante dans le respect par Orange de ses obligations de non-discrimination.

=De surcroît, l'enjeu de la non-discrimination concernant le génie civil va devenir d'autant plus critique dans le contexte de la fermeture du cuivre. En effet, Orange n'aura plus d'intérêt à assurer le bon entretien des infrastructures de génie civil là où le cuivre aura été déposé. Il pourrait donc être tenté d'assurer avec plus de diligence l'entretien et la maintenance des infrastructures de génie civil dans les zones où il a déployé la fibre. La portée de ses obligations devrait être identique à celles qui préexistaient avant la dépose du cuivre et quelle que soit la zone du territoire concernée.

Question 10.

Avez-vous des observations liées à l'obligation de transparence en particulier s'agissant de la 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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

D'abord, l'exigence d'accessibilité des offres de référence et de l'ensemble de la documentation associée n'est pas suffisamment assurée. Force est en effet de constater que l'opacité informationnelle entretenue par Orange entraîne des difficultés opérationnelles conséquentes pour les opérateurs tiers.

Altitude déplore plusieurs évolutions des annexes sans concertation ni même notification des opérateurs tiers et sans études d'impact sur les déploiements en cours (interdiction de mobilisation des potelets simples, extension de l'application de seuils pour les engagements Orange, obligation de recyclage des travers des appuis par exemples). De plus, faute de mise en cohérence systématique des annexes, le cumul des modifications aboutit à des contradictions entre les annexes et rend leur lecture impossible ou soumises à l'interprétation, possiblement changeante, d'Orange.

Par ailleurs, de nombreuses informations sont publiées par Orange sur le webop (plan de maintenance, enfouissement etc). Ces informations participent de l'accès pour les opérateurs tiers et facilitent leurs déploiements. Pour autant, faute pour les opérateurs tiers de disposer d'une information suffisante sur ces publications (nommage de ces fichiers, date d'actualisation etc.), ils peinent à les retrouver, de surcroît dans leur version pertinente. Ce faisant, Orange devrait mettre à disposition un document établissant la liste exhaustive de ces fichiers avec leur date de publication et, le cas échéant, la date de la dernière version en vigueur.

De la même manière, les outils SI mis à la disposition d'Orange nécessitent d'être améliorés. En particulier, l'outil FCI de prise de commande n'est pas suffisamment intuitif et ne permet pas l'export de certains champs.

Altitude souhaiterait que les champs du webop soient normés et exportables en utilisant comme référence la commande. Altitude se tient à la disposition d'Orange et de l'Arcep pour préciser ses besoins en la matière.

De manière générale, il est important qu'Orange mène un travail de simplification des documents et logiciels qu'il met à disposition, ces derniers nécessitant trop souvent des notices explicatives complémentaires ou tutoriaux, qui ne sont du reste pas toujours disponibles, pour comprendre le fonctionnement des procédures qu'ils décrivent.

Orange devrait également mettre à disposition des opérateurs tiers une matrice d'escalade en cas de difficultés rencontrées dans l'exécution du contrat. En effet, Orange refuse de fournir des organigrammes des unités locales permettant d'identifier les interlocuteurs adéquats.

Ensuite, une meilleure transparence serait également gage d'efficacité des processus opérationnels. Par exemple, les opérateurs ne peuvent appliquer certaines des pénalités dues par Orange faute de disposer des informations nécessaires. Ainsi, il n'est pas possible pour l'opérateur de solliciter l'application de la pénalité liée au dépassement du délai de mise à disposition de l'information sur le délai prévisionnel de réparation dès lors qu'aucun champ n'est prévu faisant figurer la date à laquelle cette information a été notifiée. Or, force est de constater qu'Altitude n'est notifiée de l'intervention d'Orange que plusieurs semaines ou plusieurs mois après qu'elle ait eu lieu. Autrement dit, Orange inscrit *a posteriori* et discrétionnairement la date d'intervention sans aucune possibilité de contrôle de la part de l'OI. De même, l'impossibilité d'exporter certains champs dans l'espace opérateur rend impossible la vérification par l'OI des pénalités dues. Ainsi, Orange doit rendre disponibles et exportables tous les champs contenant des informations qui permettent de vérifier les pénalités qui lui sont applicables. La situation est d'autant plus critique concernant la date d'indisponibilité des appuis qu'il est impossible d'acter faute pour Orange d'avoir mis en place un guichet de signalement des appuis indisponibles.

Altitude prend acte de l'amélioration proposée par Orange par le biais de la mise à disposition d'un fichier des pénalités dues par Orange. Pour autant, ce fichier perd l'essentiel de son intérêt dès lors que les problématiques sus-évoquées ne sont pas réglées faute de permettre à l'OI de vérifier la date d'intervention réelle d'Orange. Par ailleurs, il serait possible d'aller plus loin en prévoyant mise en place d'un processus d'application automatique des pénalités dues par Orange sur le modèle de ce qui a été fait dans le cadre symétrique.

Par ailleurs, lorsque Altitude déploie la fibre sur un appui en domaine privé siège du câble cuivre elle bénéficie en vertu de la loi de la servitude accordée à Orange. Pour autant, Orange n'est souvent plus en mesure de justifier de l'existence de ces servitudes. Ce faisant, afin d'éviter des dévoiements de réseaux une fois la fibre installée, Altitude a besoin d'une information transparente d'Orange sur l'existence effective de ces servitudes.

Enfin, force est de constater que le génie civil d'adduction dont Orange est propriétaire ou gestionnaire n'apparaît que de manière très aléatoire sur les PIT Orange. En effet, Altitude constate qu'il n'y a pas toujours de lien entre la présence de l'infrastructure dans les PIT et choix d'Orange de prendre ou non en charge la réparation. De surcroît, des segments d'adduction disparaissent régulièrement des versions actualisées des PIT. Autrement dit, les PIT n'apportent aucune certitude quant à la prise en charge par Orange des travaux. Ainsi, en cas de fourreaux cassés ou de modification du réseau, les PIT ne permettent pas d'éclairer le périmètre des responsabilités d'Orange.

Question 11.

Avez-vous des observations à partager sur le niveau des pénalités proposées par Orange dans ses offres de référence et leurs modalités de mise en œuvre, notamment concernant l'appréciation du caractère suffisamment dissuasif garantissant le respect par Orange de ses obligations ?

Identifiez-vous des besoins d'évolutions du mécanisme ou des modalités de mise en œuvre des pénalités proposées par Orange dans ses offres de référence ?

Concernant les pénalités dues par les opérateurs à Orange, Altitude se félicite que le projet d'ADM tende à remédier à la réitération injustifiée des pénalités due au problème de non-exhaustivité des retours d'Orange sur les DFT.

Concernant les pénalités dues par Orange, il convient encore d'améliorer leurs caractères exhaustif et dissuasif.

D'abord, les opérateurs ne peuvent appliquer certaines des pénalités dues par Orange faute de disposer des informations nécessaires. A titre d'exemple, il n'est pas possible pour l'opérateur de solliciter l'application de la pénalité liée au dépassement du délai de mise à disposition de l'information sur le délai prévisionnel de réparation dès lors qu'aucun champ n'est prévu faisant figurer la date à laquelle cette information a été notifiée. Or, force est de constater qu'Altitude n'est notifiée de l'intervention d'Orange que plusieurs semaines ou plusieurs mois après qu'elle ait eu lieu. Autrement dit, Orange inscrit *a posteriori* et discrétionnairement la date d'intervention sans aucune possibilité de contrôle de la part de l'OI. De même, l'impossibilité d'exporter certains champs dans l'espace opérateur rend impossible la vérification par l'OI des pénalités dues. Ainsi, Orange doit rendre disponibles et exportables tous les champs contenant des informations qui permettent de vérifier les pénalités qui lui sont applicables. La situation est d'autant plus critique concernant la date d'indisponibilité des appuis qu'il est impossible d'établir, faute pour Orange d'avoir mis en place un guichet de signalement des appuis indisponibles.

Altitude prend acte de l'amélioration proposée par Orange par le biais de la mise à disposition d'un fichier des pénalités dues par Orange. Pour autant, ce fichier perd l'essentiel de son intérêt dès lors que les problématiques sus-évoquées ne sont pas réglées faute de permettre à l'OI de vérifier la date d'intervention réelle d'Orange. Par ailleurs, il serait possible d'aller plus loin en prévoyant la mise en place d'un processus d'application automatique des pénalités dues par Orange sur le modèle de ce qui a été fait dans le cadre symétrique pour le marché entreprises.

Ensuite, alors qu'Altitude déplore un allongement des délais de réponse d'Orange sur les DFT elle constate que pour la réalisation des travaux en autonomie, le contrat GC BLO n'impose pas à Orange de délais ni de pénalités associées pour répondre aux DFT. Des pénalités devraient pouvoir être appliquées à Orange dans les hypothèses de DFT rejetées à tort qui sont toujours aussi importantes.

Par ailleurs, Orange s'exonère assez largement des pénalités qui lui seraient imputables en fixant des quotas très bas concernant son engagement pour la réalisation des travaux. Il y a lieu d'imposer à Orange de s'engager sur des quotas compatibles avec les besoins des opérateurs. Afin que les pénalités puissent s'appliquer, Orange doit par ailleurs être en mesure d'indiquer les commandes qui relèvent des quotas et celles qui sont seulement en *best effort*.

Enfin, force est de constater que les pénalités prévues dans l'offre IBLO et qui s'élèvent à une dizaine de centimes par jour ne sont pas de nature à convaincre Orange de se conformer à ses obligations. Les pénalités pour être dissuasives devraient chacune atteindre environ la somme d'une dizaine d'euros par jour.

Question 12.

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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, en particulier les obligations portant sur l'engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients de ce dernier et la publication d'indicateurs de qualité de service ?

Concernant la publication d'indicateurs de qualité de service, d'abord, et dans la même logique que les modalités de calcul proposées par Altitude concernant les engagements d'Orange, Altitude souhaite que le délai pris en compte pour le calcul de l'indicateur sur le délai de réparation par Orange prenne en compte la période comprise entre la commande de réparation et la notification à l'opérateur de la réalisation des travaux.

Ensuite, si Orange ne s'engage sur des délais de réparation que pour un certain quota de commandes, les indicateurs devraient également mettre en lumière le délai de réparation correspondant à l'ensemble des commandes adressées par l'OI. En effet, Orange ne peut s'exonérer de toutes obligations de qualité de service dès lors que le nombre de commandes excède les seuils qu'il définit et ce d'autant plus que les quotas ainsi définies sont très bas.

Par ailleurs, en cohérence avec nos observations sur l'absence de délais et de pénalités concernant la réponse aux notifications pour les DFT, nous souhaiterions que les indicateurs fassent également figurer le temps de traitement par Orange de ces notifications.

Altitude souhaiterait également l'ajout d'indicateurs concernant les tickets ouverts via l'outil Mes Demandes (quantité de tickets, nature, délai de prise en compte et de résolution...).

Enfin, en cohérence avec les évolutions prévues sur la partie raccordement, Orange devra ajouter les indicateurs associés.

Question 13.

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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

Question 14.

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 aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale et de collecte ?

Altitude n'a pas d'observation particulière.

Question 15.

Au cours des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'Arcep, Orange s'est engagé à proposer des données permettant de respecter ce principe. Avez-vous des suggestions à partager concernant la mise en œuvre de ce principe ?

Altitude renvoie à sa réponse à la question 12.