

REPONSES DE LINKT AUX QUESTIONS POSEES PAR L'ARCEP DANS LA
CONSULTATION PUBLIQUE SUR LE BILAN DU CYCLE EN COURS ET LES
PERSPECTIVES POUR LE PROCHAIN CYCLE D'ANALYSE DES MARCHES POUR LES
MARCHES DES ACCES FIXE A HAUT ET TRES HAUT DEBIT.

**SITUATION SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL ET DE GROS DU HAUT ET DU TRÈS HAUT
DÉBIT FIXE**

PARTIE I - SITUATION SUR LES DIFFERENTS SEGMENTS DU MARCHÉ DE DÉTAIL HD/THD

2. Situation du segment spécifique entreprises sur le marché de détail

2.3 Évolutions des réponses aux besoins des entreprises sur le marché de détail

Question S1 : Quelle est votre appréciation de l'évolution de la demande des entreprises concernant les accès redondés et les implications éventuelles sur la demande en garanties de temps de rétablissement que vous identifiez?

Avec la digitalisation des processus et des outils largement engagée au sein des entreprises françaises, Linkt constate que les applicatifs métiers sont de plus en plus déportés en dehors du site de l'entreprise sur lequel se trouvent les utilisateurs, soit dans un Datacenter, soit dans un cloud public ou via des solutions en mode Software As A Service (« SAAS »). L'importance de la disponibilité du service télécom est d'autant plus prégnante pour les entreprises que la moindre coupure du service télécom engendre un impact direct sur la productivité et le chiffre d'affaires.

Le constat de nos clients est que les options de garantie de temps de rétablissement « GTR » existantes sur le marché, aussi bien sur les technologies cuivre que fibre, ne sont pas toujours suffisantes par rapport aux impacts directs sur l'activité qu'engendre aujourd'hui une coupure du service télécom. Le sujet de la sécurisation du service au travers d'accès redondés devient alors un moyen beaucoup plus pertinent pour garantir la disponibilité du service et assurer une continuité de service pour les clients B2B.

Nous constatons quotidiennement une forte demande pour ce type d'architectures. Nos clients ont fait le choix de souscrire à une option de sécurisation des accès pour [...] de leurs sites de raccordés par Linkt. Cela devient même un prérequis pour les sites identifiés par les clients comme étant les plus critiques pour eux : sites centraux, datacenters pour lesquels les clients nous demandent un niveau de sécurisation sur mesure très élevé impliquant souvent plusieurs accès FTTO chez au moins deux opérateurs d'infrastructure différents.

Cette dynamique est accentuée, y compris pour de plus petits sites, par l'émergence des offres d'accès DATA 4G. Linkt propose depuis septembre 2018 une offre de secours 4G illimité qui apporte une

Linkt

pertinence complémentaire aux offres de sécurisation via les réseaux filaire, car elle permet une sécurisation de la boucle locale à un tarif abordable pour toutes les entreprises. [...]

En contrepartie de la vente de services sécurisés grâce à des accès redondés, Linkt s'engage auprès de ses clients sur un taux de disponibilité annuel du service et pas uniquement sur un taux de disponibilité des accès unitaires. Cet engagement est supérieur à l'engagement standard du service proposé sur un unique accès.

Question S2 : Quelle est votre perception de l'importance de cette pratique sur le marché et de sa dynamique?

Un marché de la fibre noire, très marginal en valeur et en volume, pour les entreprises est déjà implanté chez nos clients pour le raccordement de sites sensibles (Datacenters, Sites majeurs, Site de Production) situés à une courte distance l'un de l'autre.

Linkt a pu constater une évolution récente et significative de la demande en fibre noire sur le segment des Marchés Publics. En effet, de nombreux acteurs publics locaux privilégient désormais des raccordements inter-sites en fibre noire et internalisent la gestion sur service télécom, plutôt que de souscrire à des offres managées proposées par un opérateur. Ces décisions semblent être portées par une stratégie d'investissement privilégiant les dépenses d'investissement aux charges récurrentes. Ce phénomène est encore plus marqué sur la Région Ile de France. A l'heure actuelle, près d'un marché sur deux, concernant l'interconnexion de sites, en Ile de France, n'est pas renouvelé au travers d'une offre activée et managée, mais est relancé sur un marché de fibre noire. Cette tendance se retrouve globalement sur toutes les régions françaises dans une proportion toutefois moindre qu'en Région Ile de France.

Cette tendance est accompagnée par le développement d'offres de GFU intégrées dans les catalogues des Réseaux d'Initiative Publique.

Question S3 : Quelle est votre appréciation de l'impact à court, moyen et long terme du développement de la 5G sur le marché fixe s'agissant de besoins spécifiques des entreprises ?

Linkt ne dispose pas d'un réseau mobile en propre et ne participe donc pas à l'heure actuelle aux expérimentations sur les réseaux 5G. Nous suivons toutefois de manière intensive les travaux relatifs au sujet, ce qui nous laisse à penser que les accès 5G vont probablement venir compléter le marché de la fibre :

- Pour apporter un complément de solution pour les besoins en mobilité
- En complétant le marché des accès filaires, en offrant une alternative similaire en termes de niveau d'engagement vis-à-vis du client et en apportant une souplesse supplémentaire au niveau du déploiement.
- En créant un nouveau marché de raccordement des antennes qui pourrait également profiter à certains opérateurs

En revanche, en l'état actuel des choses, Linkt ne voit pas arriver un niveau de garanties suffisant pour que le marché des accès 5G vienne remplacer le marché des accès filaires de haute qualité.

Au vu du rythme de déploiement, cette évolution devrait prendre plusieurs années et ne devrait pas disposer d'une ampleur significative sur le cycle de régulation 2020-2023.

Linkt estime que les technologies hertziennes, telle que la 4G actuellement sont probablement un très bon complément des accès filaires pour de la sécurisation d'accès ou des besoins spécifiques : accès temporaire, mobilité. Toutefois, le niveau de service fourni par les accès filaire devrait rester durablement supérieur à celui des accès hertziens et devrait conserver toute sa pertinence pour des usages métiers fort demandeurs de garanties spécifiques.

2.4 D'importantes barrières au changement d'opérateur subsistent

Question S4 : Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les barrières existantes au changement d'opérateur ?

Linkt rejoint le constat de l'ARCEP que des freins au changement d'opérateur existent et qu'ils brident l'intensité concurrentielle sur le marché. Linkt, est en accord avec les quatre principaux freins identifiés par l'ARCEP

- la crainte d'un impact négatif sur l'activité à la suite d'un changement d'opérateur, en particulier au moment de la migration ;
- la difficulté à appréhender le contenu des offres et la méconnaissance des acteurs ;
- la crainte de coûts réels ou perçus induits par le changement d'opérateur ;
- certaines pratiques contractuelles qui sont susceptibles de diminuer encore la fluidité sur le marché

Nous sommes repartis de cette liste en la complétant sur la base du constat que nous faisons aujourd'hui, en tant qu'acteur alternatif réalisant quasi exclusivement des actions de conquête de parc client :

1. La compréhension des offres des opérateurs télécom et la capacité de bénéficier d'un état de l'existant compréhensible

Le premier obstacle rencontré par les entreprises avec lesquelles nous échangeons est la capacité de comprendre les offres des différents opérateurs et de pouvoir identifier un état clair de l'existant en parc.

- Complexité de l'offre de l'opérateur cédant (majoritairement Orange) qui rend extrêmement difficile la lisibilité des factures et la création d'un état de parc permettant de garantir une migration au moins équivalente de l'ensemble des services télécoms existants. Plus les contrats chez le même opérateur sont anciens, plus cette identification est complexe.
- Lisibilité de l'offre de l'opérateur entrant : Le client non expert des solutions télécom peut parfois trouver difficile à comprendre et surtout à mettre en parallèle de son existant les offres proposées par les opérateurs entrants qui ne feraient pas un effort d'accompagnement suffisamment important.
- Offres bundlées qui ne permettent pas une migration simple et rendent complexe la migration d'une partie du service seulement. L'exemple le plus complexe est la migration d'offres bundlées voix et data, pour lesquelles les services de téléphonie utilisent le même lien que l'accès Internet ou VPN. Lorsque le client souhaite remettre en concurrence uniquement l'accès data, le risque de coupure du service voix ou les impacts techniques

associés rendent bien souvent cette opération trop complexe et ou trop risquée pour la continuité de service.

Cette situation est à nuancer en fonction de la taille de l'entreprise et/ou de la complexité des besoins télécoms :

- Sur le segment Pro / TPE, à l'image de ce qui se passe pour le Grand Public, les clients semblent être à même de changer de fournisseur simplement car les offres sont plus standardisées
- Sur le segment ETI, Grands Comptes et Marchés Publics, même si l'état de parc est parfois compliqué à réaliser, ces entreprises disposent des ressources suffisantes pour se lancer dans un projet de migration
- En revanche sur le segment PME et notamment au sein des plus grosses PME, il y a une véritable crainte à se lancer dans une migration par appréhension de ne pas en maîtriser tous les tenants et aboutissants.

Cet obstacle décourage souvent les clients qui ne veulent pas prendre le risque de migrer leur parc sans être en mesure d'identifier avec certitude si cette migration va bien couvrir l'ensemble du périmètre souhaité.

Afin de lever ces freins, Linkt serait favorable à la mise en place des solutions suivantes :

- La création d'un « guide » standardisé des offres télécoms sous la houlette de l'ARCEP et en concertation avec les acteurs du marché (opérateurs, entreprises, bureaux d'étude) qui obligerait chaque opérateur à classer ses offres catalogue actuelles ou passées face à une codification normée afin de faciliter la compréhension des clients quant à l'état de leur parc.

Linkt tient toutefois à préciser que ce guide ne doit pas brider la créativité marketing de chaque opérateur quant à la dénomination et la structuration de ses offres mais à établir une catégorisation des offres dont le niveau de précision doit être discuté et validé en accord avec les acteurs du marché. De même, des offres sur mesure sont parfois proposées aux clients entreprise et la mise en place d'un tel outil ne doit pas bloquer la capacité des opérateurs à proposer des solutions sur mesure à leurs clients.

- L'obligation pour un opérateur en parc de fournir à ses clients un inventaire complet des solutions vendues.

2. La confiance dans l'opérateur et la capacité d'accompagnement à la migration

Le second frein que nous identifions chez les entreprises, souvent lié au premier item, est le niveau de confiance dans les opérateurs alternatifs, qui bénéficient d'une notoriété plus faible que les opérateurs historiques et que les opérateurs intégrés adressant également le marché Grand Public.

C'est sur ce constat que Linkt a défini sa stratégie en mettant en avant sa capacité d'accompagnement de ses clients au travers d'une organisation tournée vers le client et favorisant le contact humain.

3. La complexité des montages contractuels

Certains montages contractuels peuvent parfois rendre difficile la coordination de l'action de migration. Toutefois, Linkt ne constate pas de blocage important lié à cet item. En effet, les opérateurs alternatifs sont rompus à ces problématiques et sont en mesure de proposer des solutions satisfaisantes à leurs clients pour les aider à lever ces freins.

Les sujets comme les durées d'engagement longues sont le seul moyen de pouvoir répondre aux clients avec le niveau d'accompagnement souhaité dans le montage des offres. 90% de nos clients ne souhaitent pas avoir de frais d'accès au service, le seul moyen pour l'opérateur de lisser ces coûts, qui constituent encore aujourd'hui la structure du marché du raccordement d'infrastructure, c'est de proposer une contrepartie au client sur la durée d'engagement contractuelle.

4. Les offres couplées Voix + DATA chez Orange

Malgré le travail effectué ces dernières années, il subsiste encore quelques offres Orange rendant extrêmement difficile la migration d'opérateur. C'est le cas notamment de l'offre Business Talk IP d'OBS liant une offre de VoIP avec une offre d'accès data. L'ARCEP a déjà pris des mesures visant à garantir la possibilité de migrer seulement une partie du service sans impact sur le service restant. Linkt ne constate pas à date de problème majeur sur ses clients mais constate que le process spécifié par Orange est manuel et par conséquent soumis à risque d'erreur.

5. Les risques de retard et de surcout dans la mise à disposition du service

Ce dernier frein est aussi le plus problématique pour nos clients. Il est souvent encouragé par les expériences passées des entreprises qui malheureusement ont fréquemment rencontrées des problèmes liés au déploiement des infrastructures télécom :

Saturation du réseau cuivre : Linkt fait face à taux anormalement élevé de commande d'accès xDSL faisant l'objet d'une saturation du réseau cuivre. Cette difficulté a un impact qui se répercute directement auprès du client final que ce soit via un allongement du délai de raccordement comme d'un éventuel surcôt appliqué en sus du contrat initial lorsque le coût de la désaturation imputé par l'opérateur de boucle locale n'est pas absorbable dans la proposition tarifaire initiale. Linkt demande à ce que Orange se voit imposer des engagements pour qu'au maximum 5% des commandes d'accès SDSL soient concernées par une option de désaturation.

- **Clauses de Difficultés Exceptionnelles de Construction (DEC) pour les réseaux fibre :** Linkt rencontre depuis quelques mois une augmentation conséquente des devis proposés par Orange en cours de déploiement en application de l'article « Difficultés Exceptionnelles de Construction ». Linkt souhaiterait que Orange justifie les devis proposés et le partage de financement demandé au vu de la durée d'amortissement du réseau déployé. Linkt propose à ce que l'éligibilité des offres C2E et CELAN se rapproche des standards du marché au travers d'une éligibilité à l'adresse et non pas à la commune pour éviter la multiplication des cas de DEC qui pénalisent au final la crédibilité des opérateurs alternatifs vis-à-vis de leurs clients finaux. Linkt constate également que les méthodes de fiabilisation proposées par Orange via l'incitation à passer par des demandes d'études premium avec un coût de 900€ dont 300€ non remboursables en cas de commande de l'accès sont complexes et visent surtout à augmenter le coût réel du raccordement optique.

- Problèmes liés à la mise en place de la desserte interne, surtout en cas de migration technologique

PARTIE II - SITUATION SUR LES DIFFERENTS SEGMENTS DU MARCHÉ DE DETAIL HD/THD

4 - Situation de l'accès de gros fibre généraliste

4.2 La progression marquée de la mutualisation s'est accompagnée d'une amélioration des conditions de l'accès

Question S5 : Quelle appréciation avez-vous des écarts de mutualisation observés entre les zones ? Quelles évolutions anticipez-vous en matière de mutualisation des réseaux FttH pour le prochain cycle de marché ?

Les mécanismes actuels d'accès aux infrastructures fibre passives et la répartition géographique des entreprises rendent difficile pour un opérateur spécialiste du marché entreprises de venir se raccorder directement aux infrastructures de BLOM passives. Linkt note que le taux de mutualisation présenté par l'ARCEP est focalisé sur l'accès à la boucle locale passive, limitée sauf exceptions régionales localisées, aux OCEN nationaux et ne présente donc pas une vue de la concurrence effective des opérateurs de service sur le marché entreprises

Linkt est au niveau national dépendant des offres activées d'opérateurs commerciaux proposant une offre de gros sur les réseaux FTTH. Le constat fait actuellement par Linkt est que le niveau de concurrence sur ce marché est faible. Aucun acteur à l'heure actuelle ne propose d'offre de gros compétitive présente sur différents réseaux BLOM (ZTD, Zone AMII Orange et Zone AMII SFR, Zone RIP). La concurrence initiée par la présence multiple d'OC Grand Public n'est donc pas répliquable sur l'environnement B2B.

Dans un contexte plus spécifique, Linkt observe que le niveau de concurrence est très hétérogène. Sur les ZTD, la concurrence par les infrastructures offre plusieurs possibilités d'accès aux réseaux FTTH. Sur les ZMD RIP, les DSP jouent le jeu naturellement de l'accès à leurs réseaux. En revanche le constat est différent sur les zones AMII où la capacité d'accès aux réseaux est aujourd'hui limitée aux offres proposées par les OI Orange et SFR et aux offres proposées par Kosc dont la couverture est encore inférieure à celle d'Orange et ne couvre pas les zones AMII SFR.

Linkt tient toutefois à noter que certains acteurs sur le marché de gros jouent le jeu du marché entreprises et proposent des offres de gros permettant une concurrence effective des offres de détail des opérateurs intégrés avec des offres tarifaires adaptées et une architecture technique compatible avec les ingénieries spécifiques des opérateurs spécialistes du marché entreprises (PPPoE vs DHCP).

Question S6 : Avez-vous des observations sur les offres d'hébergement et de collecte ?

Linkt constate que la première barrière à l'entrée de l'hébergement au NRO est le montant des assurances nécessaires et demandées par Orange. Même avec la simplification récente de ce point dans les offres d'Orange, le montant global demandé par Orange rend complexe et coûteux l'accès au NRO

S'agissant des offres d'hébergement, Linkt ne soulève pas de point majeur.

S'agissant des offres de collecte, Linkt estime qu'elles sont nécessaires pour faciliter l'accès aux NRO / NRA et devraient être présentes sur toute les zones.

Question S7 : Y a-t-il d'autres aspects dans l'évolution des marchés de gros généralistes qui doivent, selon vous, retenir l'attention de l'Autorité ?

Comme déjà évoqué précédemment, Linkt constate que l'ensemble des éléments présenté par l'ARCEP dans cette section ne mentionnent pas le marché des offres activées. L'un des enjeux des conditions de la mutualisation reste finalement, sur le marché des entreprises, axé sur la capacité pour un opérateur de gros de proposer des offres activées à destination des opérateurs alternatifs.

Cet enjeu ne semble pas encore atteint car à l'heure actuelle, malgré la présence de Kosciuszko qui reste présent uniquement sur les ZTD et Zones AMII Orange, aucun acteur ne semble en capacité de proposer une offre de gros activée proposant à la fois un accès à la ZTD et aux ZMD.

ENJEUX POUR LE PROCHAIN CYCLE DE RÉGULATION

Question E1 : Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments généralistes ?

R.A.S – Linkt n'est pas présent sur le marché généraliste

Question E2 : Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu' identifiés par l' Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments entreprises ?

Linkt adhère pleinement aux enjeux annoncés par l'ARCEP pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes concernant les marchés et segments entreprises :

- Les réseaux de fibre, en cours de déploiement, doivent répondre à une large gamme de besoins et être capables de remplacer le réseau de cuivre
- Les réseaux en fibre doivent accueillir l' ensemble des opérateurs commerciaux pour permettre l' accès à une offre de services diversifiée, riche et compétitive
- Dans l' intervalle, il est nécessaire de maintenir un niveau de service suffisant du réseau cuivre et de préparer les premiers actes de son extinction afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions.

Nous tenons toutefois à apporter des précisions afin d'apporter un éclairage sur la compréhension et la déclinaison de ces enjeux par Linkt.

En introduction, Linkt souhaite repartager l'analyse du nombre d'entreprises par type de zones que nous avons calculés :



Enjeu n°1 - Les réseaux de fibre, en cours de déploiement, doivent répondre à une large gamme de besoins et être capables de remplacer le réseau de cuivre

Linkt est convaincu que les réseaux fibre en cours de déploiement sont le socle des infrastructures de demain et doivent donc permettre dès maintenant de pouvoir répondre à l'ensemble des besoins et des usages des entreprises et des collectivités, non seulement en remplacement des réseaux cuivre mais en anticipant aussi les futurs usages qui vont découler des avantages liés à la généralisation de ces réseaux.

A l'image de l'ARCEP, Linkt distingue trois sous enjeux majeurs qui structurent l'utilisation des réseaux fibre en cours de déploiement par les entreprises :

1. L'éligibilité des locaux professionnels

Linkt constate encore en 2019 un écart majeur entre l'éligibilité des entreprises et des collectivités comparée à celle des particuliers. Là où à mi 2019, l'éligibilité annoncée, aux offres sur BLOM, sur l'ensemble du marché vient de dépasser la moitié des logements et des locaux, le constat est tout autre sur le segment des entreprises.

Ce constat est d'autant plus fort pour Linkt que notre cible commerciale est le segment des PME de plus de 50 salariés jusqu'aux grandes entreprises. Sur ce segment particulier, le taux d'éligibilité constaté ces derniers mois dans les offres commerciales proposées à nos clients atteint seulement 17% sur la BLOM, là où il est désormais en éligibilité théorique supérieur à 90% sur des offres basées sur la BLOD.

Les raisons empiriques, constatées, à ce faible taux d'éligibilité sur la BLOM sont les suivantes :

- Un marché de gros activé encore faiblement concurrentiel qui freine l'accès à certains réseaux déployés
- Une équation économique complexe pour l'accès aux réseaux passifs pour un acteur national spécialisé sur le marché entreprises
- Une offre d'accès aux réseaux BLOM très hétérogène sur le territoire
 - Pas encore de réelle concurrence sur l'accès à des offres compétitives en ZTD et en Zone AMII
 - Des offres hétérogènes pour l'accès aux réseaux des RIP
 - Certaines DSP inaccessibles au travers d'offres activées
 - Des offres commerciales plus ou moins adaptées aux ingénieries du marché entreprises qui rendent parfois complexe l'intégration dans un environnement B2B – Exemple : certains réseaux de DSP ne

proposent que des offres de collecte en DHCP, là où une grande partie des opérateurs B2B utilisent un modèle basé sur le PPPoE.

- Une éligibilité des sites entreprise limitée, en raison
 - o d'un déploiement plus lent des zones d'activité, des centres commerciaux
 - o mais surtout de la complexité d' « ouverture » de l'éligibilité des bâtiments des entreprises.

En dehors des immeubles mixtes traités avec le flux du segment résidentiels, peu de bâtiments à usage exclusivement professionnel en ZTD et Zones AMII sont référencés comme disposant d'un opérateur d'immeuble, malgré la présence du réseau BLOM et de l'éligibilité de la zone arrière du PM.

En conséquence, surtout en cas de dossiers multisites nationaux, ces adresses apparaissent comme inéligibles dans les outils mis à disposition dans le cadre d'offres activées.

Avec cette contrainte, les modèles d'appel d'offre fréquents sur le marché entreprises et des marchés publics créent des distorsions de concurrence entre les opérateurs capable d'agir sur cette éligibilité (ndlr les opérateurs référencés comme opérateur d'immeuble et en premier lieu Orange) et les opérateurs alternatifs n'ayant pas cette capacité, moins disant dans la proposition de valeur vis-à-vis de leurs prospects ou clients

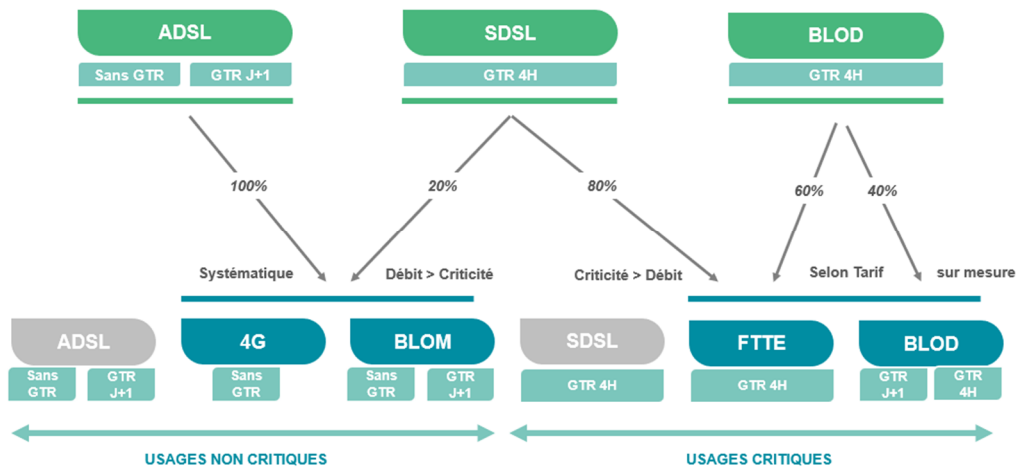
2. La disponibilité d'offres adaptées pour le segment des entreprises

La spécificité des usages du marché entreprises crée un panel d'offres très large afin de répondre avec attention à l'ensemble des besoins :

- Engagements de SLA : latence, perte de paquet, Gigue
- Disponibilité & Redondance d'accès
- Garantie de Temps de Rétablissement
- Débit Garanti
- Parcours de réseau adapté
- Classes de Service
- Mutualisation des services sur un même accès : Voix sur IP plus Accès Internet ou VPN MPLS
- Offres de réseaux privés multisites
- Accès au cloud, aux applications SaaS
- Usages métiers spécifiques : outils métier avec des besoins spécifiques de latence, de stabilité des accès, transport de flux vidéo, etc.
- Flux spécifiques : télémétrie, monétique, fax, ...

Linkt considère que l'ensemble des besoins du segment entreprise ne peut être répondu au travers d'une offre réseau unique, et que les options de qualité de service ne sont pas le seul critère discriminant à la mise en place d'une offre de service pour les entreprises. Seule une offre diversifiée mais utilisant au mieux les ressources déployées pour les réseaux BLOM permettra de répondre à l'ensemble des besoins et une bascule complète des usages.

Linkt propose la vision suivante de l'évolution des flux de migration sur le marché sur la période 2020-2023, dès lors que les infrastructures cibles sont disponibles:



3. La tarification des réseaux

Linkt fait le constat que le marché des télécoms d'entreprise français est structurellement en légère baisse. Les budgets IT & Télécoms ne sont pas extensibles et doivent en plus de l'accès télécom permettre le financement des évolutions technologiques : SD WAN, Cloud, ... de plus en plus fréquentes chez les clients. La demande des clients finaux est souvent marquée par le paradigme « plus de débit pour le même budget ».

Dans ce contexte, il apparaît que l'adoption des réseaux en fibre optique ne peut passer que par une tarification adaptée aux budgets des clients finaux et cohérente de la tarification des réseaux historiques.

Sur la base du marché activé utilisé aujourd'hui par Linkt (cf. ci-dessous), le positionnement actuel des acteurs de gros sur le marché de la fibre entreprise est hétérogène. D'un côté, sur les zones RIP, les tarifications sont adaptées et visent réellement à une substitution tarifaire du cuivre par la fibre que ce soit sur les tarifs de l'accès activé comme de la GTR. D'un autre côté sur les ZTD et les Zones AMII la situation est plus contrastée :

- Les tarifs constatés par Linkt auprès des différents acteurs sollicités sont nettement supérieurs à ceux constatés sur les zones RIP. Et cela alors que normalement la concurrence y est en théorie renforcée par la présence de plusieurs opérateurs de gros
- Les tarifs de gros ne permettent pas forcément une réplique des offres de détail des opérateurs intégrés avec un niveau de rentabilité suffisant
- Les tarifs de la GTR sur le marché activé construits sur la base des tarifs proposés par Orange sur le marché passif sont décorrélés de la concurrence sur les zones RIP et de la répartition entendable entre coût de l'accès et coût de la GTR. Par ailleurs, Linkt s'interroge sur le niveau tarifaire de la GTR sur les accès FTTH rapporté à celui existant sur les offres DSL.

En complément et au vu de la vision de l'évolution du marché présentée ci-dessus, la tarification des réseaux BLOM n'est pas le seul enjeu tarifaire pour l'évolution du marché entreprises. Nous constatons chez nos clients une adhésion forte pour les solutions à débit garanti avec GTR 4H de type FTTE ou BLOD dès lors que le tarif se rapproche du tarif du SDSL et même si des offres de type FTTH existent.

Dès que nous avons la possibilité de proposer des tarifs de nos offres sur infrastructures FTTE et FTTO entre [...], le taux de conversion du SDSL vers la fibre sur les parcs de nos clients est supérieur à 75%. Le marché des offres de gros FTTO est de plus en plus dynamique dès lors qu'une concurrence existe sur le marché de gros via des acteurs nationaux, des acteurs de RIP et des acteurs locaux. En revanche, sur les zones où la concurrence reste plus faible la situation n'est pas aussi bonne que sur les zones concurrentielles.

Enjeu n° 2 - Les réseaux en fibre doivent accueillir l'ensemble des opérateurs commerciaux pour permettre l'accès à une offre de services diversifiée, riche et compétitive

Linkt adhère pleinement avec les analyses de l'ARCEP sur cet item. Linkt ayant construit un modèle basé sur l'achat d'offres activées, nous faisons le constat que seule l'existence d'une concurrence sur le marché de gros permet d'animer le marché de l'infrastructure que ce soit au niveau tarifaire comme de la diversité des offres. Ce constat est fait sur le marché de la BLOD mais n'est pas encore effectif sur le marché de la BLOM.

Toutefois, Linkt maintient son attention sur le positionnement des opérateurs intégrés, notamment sur les dossiers multisites nationaux ou la comparaison tarifaire entre marché de gros et marché de détail est parfois rendue difficile par la linéarisation des tarifs ou encore la présence dans les offres de sites raccordés via des offres sur mesure, car il est régulièrement complexe pour Linkt de maintenir un niveau de rentabilité suffisant pour être en mesure de suivre les prix pratiqués par les branches de détail des leaders du marché.

Enjeu N° 3- Dans l'intervalle, il est nécessaire de maintenir un niveau de service suffisant du réseau cuivre et de préparer les premiers actes de son extinction afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions

La tentation de laisser filer le suivi des indicateurs de qualité de service sur le réseau cuivre en vue de favoriser la migration des clients vers la fibre pour accélérer son extinction est une solution envisageable. Il convient toutefois de regarder cette évolution en perspective des capacités des entreprises à réaliser cette migration. En effet, les conditions réelles d'éligibilité, les engagements contractuels, les coûts et charges de migration pour les services de l'entreprise sont des freins réels. Mettre les entreprises face à une situation de dégradation de la qualité sans qu'elles ne soient pleinement en mesure de réaliser la migration souhaitée est donc dangereux pour leur productivité voire la santé de leur activité au vu des enjeux exprimés dans la Partie I de cette réponse.

Linkt estime donc que le maintien de la qualité de service sur les réseaux cuivre est un élément essentiel pour les entreprises et ne peut servir de prétexte à une migration qui doit être poussée par les usages et l'équilibre tarifaire avec les solutions précédentes.

Au-delà du suivi de la qualité de service des infrastructures en parc, Linkt tient à mettre un accent fort sur le maintien en condition opérationnelle du réseau. Nous faisons le constat que plus de 20% de nos créations d'accès font l'objet d'un problème de saturation des paires de cuivre. L'utilisation de processus de création et non pas d'écrasement ou de cession de ligne active est un gage pour nos clients de faciliter les opérations de migration et de sécuriser la continuité de service. Les délais et les frais engendrés par ces opérations sont un frein majeur à la concurrence des nouveaux entrants par rapport aux opérateurs en place.

FICHES THÉMATIQUES

Fiches CUIVRE GÉNÉRALISTE

A1 - Assurer le maintien d'une qualité de service satisfaisante sur la boucle locale cuivre

Question A1-1 : Avez-vous des observations sur l'analyse de l'Arcep concernant la situation sur le réseau de boucle locale de cuivre, et en particulier sur la nécessité du maintien d'une qualité de service adéquate sur le réseau cuivre dans un contexte de baisse du nombre d'accès et de migration vers les réseaux en fibre optique ?

Malgré une stratégie orientée vers la fibre, les accès DSL représentent encore 60% du volume des accès vendus à nos clients. Dans ce contexte, la qualité de service sur les réseaux cuivre est essentielle pour Linkt et surtout pour nos clients.

Le constat fait actuellement par Linkt est identique à celui consolidé par l'ARCEP, les différents indicateurs de suivi de la qualité de service sur le réseau cuivre sont en deçà des niveaux attendus sur tous les marqueurs : délais de déploiement moyen près de deux fois supérieurs aux engagements contractuels d'Orange, taux de désaturation du réseau qui pénalisent nos clients et nos activités, incidentologie en hausse.

Linkt dont l'activité est récente n'a pas assez de recul pour mesurer l'évolution de cette situation. En revanche, ces conditions pénalisent l'activité opérationnelle de nos équipes et décrédibilisent le discours d'accompagnement et de qualité de service que nous cherchons à valoriser chez nos clients.

Comme évoqué en réponse à la question E.2, mettre les entreprises face à une situation de dégradation de la qualité sans qu'elles soient pleinement en mesure de réaliser la migration souhaitée est donc impactant pour leur activité au vu des enjeux exprimés dans la Partie I de cette réponse.

Linkt estime donc que le maintien de la qualité de service sur le réseau cuivre est un élément essentiel pour les entreprises et ne peut servir de prétexte à une migration qui doit être poussée par les usages et l'équilibre tarifaire avec les solutions précédentes.

Par ailleurs, les opérateurs de service sont en relation directe avec les clients finaux, la dégradation de la qualité de service du réseau cuivre impacte d'abord l'image de Linkt vis-à-vis de ses clients qui ne comprennent pas forcément la relation de cause à effet. Ainsi au final, c'est la position concurrentielle d'Orange qui en sort renforcée, les clients pouvant faire acte de replis vers l'opérateur historique en pensant garantir ainsi une meilleure qualité de service sur leurs réseaux.

Question A1-2 : Que pensez-vous du projet de l'Arcep de venir préciser des seuils chiffrés de qualité de service concernant l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès déjà imposée à Orange sur ses offres de gros d'accès généralistes sur la boucle locale de cuivre (dégrouper et offres activées sans GTR) ? Avez-vous des suggestions concernant les indicateurs et seuils chiffrés qui pourraient être imposés à Orange dans le cadre du nouveau cycle d'analyse de marché ?

Au vu des éléments constatés ci-dessus, Linkt est favorable à la mise en place et au suivi d'objectifs chiffrés.

Seule la mise en place d'un objectif à atteindre communément accepté permet de fournir une vision objective de la qualité de service. Linkt ne souhaite pas une multiplication des indicateurs mais préfère avoir un focus sur les plus pénalisants pour avoir une action efficace et ciblée :

- Production - Délais de déploiement
- Production – Taux de signalisation sur les accès livrés depuis moins d'un mois
- Exploitation - Taux de respect des GTR
- Exploitation - Taux de réitération des défauts franc
- Maintien en condition du réseau – taux de désaturation

Nous avons deux suggestions concernant les indicateurs proposés :

- Le seuil de 20% des réitérations des défauts franc nous semble très élevé par rapport à la complexité opérationnelle liée au traitement des problèmes engendrés par cette situation – un seuil de 10% nous paraîtrait plus acceptable
- Au vu du nombre de cas de saturation du réseau cuivre, Linkt aimerait pouvoir disposer d'un indicateur de suivi du taux de saturation effective du réseau d'Orange

Question A1-3 : Pensez-vous qu' il soit pertinent que les seuils chiffrés de qualité de service évoqués en questions précédentes ne s'appliquent pas pour les lignes ou dans les zones concernées par une fermeture commerciale ?

Au regard des impacts économiques qui peuvent résulter pour les clients entreprise d'une dégradation de la qualité de service, et des éléments partagés dans la question E2, il apparaît pour Linkt que laisser se dégrader le réseau pour favoriser les migrations vers la fibre n'est pas une solution adéquate. La migration du cuivre vers la fibre doit être poussée par les usages et l'équilibre tarifaire des solutions.

D'autant que sur les clients multisites, cœur de cible pour Linkt, la dégradation même limitée à un site ou une zone géographique pénalise les discussions au niveau national et laisse une impression générale négative.

Question A1-4 : Pensez-vous qu' il soit pertinent que les indicateurs mentionnés en question A.1-2 soient observés et restitués sur une maille géographique infranationale ? Le cas échéant, pour quelles raisons et quelle serait la maille géographique idoine à retenir ? Par exemple : - la maille départementale ? - en distinguant, d' une part, les zones rurales au sens de l' INSEE et, d' autre part, le reste du territoire ? - la maille de la commune ? - est-ce que ces indicateurs doivent être observés sur une maille plus fine, afin de garantir une qualité de service homogène sur le territoire, tant que la migration des accès vers le réseau en fibre optique n' est pas réalisée sur cette maille ? - sinon, quelle serait selon vous la maille pertinente à considérer ?

Afin de pouvoir identifier les points les plus problématiques sur le réseau et de mener des plans d'actions correctifs, Linkt juge pertinent la publication d'indicateurs restitués sur une maille géographique infranationale.

Linkt considère que le suivi de ces indicateurs à une maille infranationale a pour objectif d'identifier les zones à problèmes pour y mener des plans d'action. Linkt propose donc à ce que cette maille correspondent à la zone d'emprise d'un NRA afin d'identifier directement NRA par NRA les problématiques qui pourraient se poser. Par ailleurs, ce type d'indicateur s'il devait être mis en place

doit également passer par la mise à disposition d'un outil permettant de fournir une vision sur les adresses situées dans la zone arrière d'un NRA.

Question A1-5 : Des seuils chiffrés de qualité de service concernant l' obligation de faire droit aux demandes raisonnables d' accès imposée à Orange évoqués en question A.1-2 devraient-ils, selon vous, également être précisés à une maille infranationale ? Le cas échéant, pour quelles raisons et quelle serait cette maille géographique ?

Linkt considère que le niveau de qualité de service doit être homogène sur l'ensemble du territoire pour ne pas créer de distorsion de concurrence significative entre les territoires, d'autant que cette concurrence existe déjà entre les territoires où la fibre est déjà disponible et ceux où elle ne l'est pas.

Autant il nous semble pertinent de disposer d'indicateurs de suivi sur une maille infranationale, autant dans notre vision les seuils de mesure doivent rester les mêmes au niveau national.

Question A1-6 : Les systèmes et processus d'alertes et de remontées à Orange des situations d'endommagements de ses infrastructures supports du réseau de boucle locale cuivre vous semblent-ils suffisants, et pour quelles raisons ? Les facultés fournies en termes de suivi des signalements et de leur traitement vous semblent-elles suffisantes et pourquoi ? Serait-il souhaitable qu'Orange fournisse une vision d'ensemble des signalements et de leur traitement par territoire, sous forme de tableau de bord ?

Linkt estime que l'information est la clé de voûte de la satisfaction client. Nous sommes donc favorables à ce que toutes les informations utiles au traitement et à l'analyse des risques de dégradation de notre service puissent être partagées le plus précisément possible

Question A1-7 : Des évolutions des obligations d' Orange relatives à l' accès passif et activé (sans GTR) généraliste sur sa boucle locale de cuivre vous semblent-elles devoir être envisagées ?

En dehors des éléments partagés ci-dessus, pour nous, plus que la multiplication des seuils, l'accent doit être mis sur le respect des seuils déjà existants qui ne sont aujourd'hui pas respectés.

Nous souhaitons également partager une remarque sur les processus de communication d'Orange en cas d'incident majeur et d'avis de maintenance. Ces processus anciens ne permettent pas une automatisation du traitement de ces informations simplement dans nos outils SI. Nous serions favorables à ce que Orange entame un processus d'évolution pour proposer un système automatisé de remonté des alertes et communications, directement interfaçable avec un outil SI.

A2 - Préparer une fermeture du réseau cuivre

Question A2-1 : Avez-vous des observations sur l'analyse de l'Autorité quant à l'opportunité d'un ajustement des obligations associées à l'accès au réseau de boucle locale de cuivre d'Orange dans un contexte de transition déjà engagée entre les réseaux cuivre et fibre optique ?

Linkt comprend l'objectif de mettre en place un ajustement des obligations associées à l'accès au réseau de boucle locale de cuivre d'Orange dans un contexte de transition déjà engagée entre les réseaux cuivre et fibre optique pour focaliser les investissements sur les problèmes les plus impactant.

Toutefois, Linkt souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur la situation particulière du marché entreprises afin que les éléments de décision tiennent compte des spécificités du marché entreprises pour ne pas pénaliser les clients entreprises mais également le jeu concurrentiel sur ces zones.

La situation du marché entreprises présente les spécificités suivantes qui doivent pour nous être prises en compte dans l'application de décisions :

- La capacité de migration des entreprises qui est plus limitée que celle des particuliers au vu des engagements contractuels et des investissements projet nécessaires à mener en cas de migration technologique
- La couverture réelle du marché entreprises en FTTH compte tenu de l'orientation des déploiements et du sujet des opérateurs d'immeuble / de la desserte interne pour les immeubles 100% entreprises. Ainsi, aujourd'hui alors que l'ARCEP présente une vision de la couverture FTTH couvrant plus de 50% des locaux en France, la réalité constatée par Linkt sur le marché des entreprises est une éligibilité entre 15 & 20%. Par ailleurs, sur de nombreuses zones arrière de PM, les adresses entreprises ne sont pas encore déployées alors que les adresses Grand Public sont largement éligibles. C'est pourquoi l'application de conditions ne peut pas être basée uniquement sur un taux d'éligibilité moyen sur une zone donnée mais en regardant également la situation sur le segment des entreprises.

Question A2-2 : Subsiste-t-il selon vous des difficultés (tarifaires ou non-tarifaires), pour les opérateurs dégroupés notamment, nuisant à la migration du cuivre vers la fibre et, dans l'affirmative, pouvez-vous les expliquer, ainsi que les solutions qui pourraient être envisagées?

Linkt ne constate pas de difficultés particulières pour les opérateurs dégroupés pouvant nuire à la migration du cuivre vers la fibre.

Question A2-3 : Les principes actuellement en vigueur pour le compactage des équipements dans les NRA sont-ils, selon vous, suffisants ? Dans le cas contraire, quels seraient les principes à intégrer dans le nouveau cadre ?

Linkt considère que tous les moyens doivent être mis en œuvre pour favoriser la capacité d'accès aux infrastructures fibre par les opérateurs alternatifs. Dans ce cadre, la réutilisation des infrastructures existantes pour le cuivre et qui vont se libérer progressivement doivent pouvoir être réutilisées facilement et dans des conditions adaptées pour l'accès aux réseaux fibre, surtout dans les NRA qui ont vocation à devenir des NRO.

Question A2-4 : Quelles sont vos observations sur ces différents scénarios envisagés, pour ajuster les obligations associées à l' accès au réseau de boucle locale de cuivre d' Orange à l' horizon du prochain cycle d' analyse de marché ?

Linkt considère que la levée des obligations tarifaires est un risque pour la concurrence sur le marché entreprises qui est déjà fortement préempté par Orange. En considérant les éléments proposés, Linkt favorise la mise en place d'une mesure plus équitable qui serait l'anticipation de la fermeture de zones parfaitement couvertes par les infrastructures fibre.

Cette décision devra être éclairée en tenant compte des spécificités du marché entreprises évoquées précédemment.

Question A2-5 : Quel est votre avis sur l' opportunité d' une modulation géographique des tarifs de la paire de cuivre à partir de 2021 et, en particulier sur :

- la pertinence du maintien ou non d'une obligation d' orientation vers les coûts sur l' ensemble du territoire national, dès lors qu' un réseau en fibre optique ouvert jusqu' à l' abonné est déployé sur une partie de ce territoire ;
- l'utilité d'incitations au déploiement ou à la migration vers le FttH et, pour ce faire, la pertinence du zonage du remède de contrôle des tarifs d' accès à la boucle locale cuivre ?

La pertinence d'une obligation d'orientation vers les coûts de manière indifférenciée dans un contexte de migration progressive vers la fibre ne semble pas être justifiée. Linkt n'est pas défavorable à une modulation tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre dès lors que les infrastructures fibre sont disponibles. Toutefois afin de ne pas déstabiliser le marché, Linkt préconise que cette évolution reste encadrée par l'ARCEP pour rester dans des niveaux justifiés et limités afin d'éviter les situations déraisonnables.

Question A2-6 : Quel est, selon vous, le périmètre des produits qui pourraient être concernés par un éventuel assouplissement de l' obligation tarifaire et pourquoi ?

Linkt considère que le socle de l'infrastructure cuivre : hébergement au NRA, liens de collecte, ... doit pouvoir évoluer afin de permettre une réutilisation facilitée des infrastructures à destination d'une réutilisation pour l'accès aux réseaux fibre. En revanche, la modulation tarifaire pourrait être favorisée sur le tarif de la paire de cuivre en dégroupage.

Question A2-7 : Quels pourraient être, selon vous, les ajustements de l' obligation d' accès au réseau cuivre et pour quelles raisons ? (En tenant compte le cas échéant de l' implication de cet ajustement sur les autres mesures)

Linkt n'est pas directement concerné au vu de notre marché actuel. Nous souhaitons simplement que les mesures envisagées soient prises en cohérence avec l'objectif de simplifier l'accès aux infrastructures fibre dans le cadre de l'évolution d'accès au réseau cuivre.

Question A2-8 : Quel est, selon vous, le périmètre des produits qui pourraient être concernés par un éventuel assouplissement de l' obligation d' accès et pour quelles raisons ?

Linkt n'est pas directement concerné au vu de notre marché actuel. Nous souhaitons simplement que les mesures envisagées soient prises en cohérence avec l'objectif de simplifier l'accès aux infrastructures fibre dans le cadre de l'évolution d'accès au réseau cuivre.

Question A2-9 : Quels seraient, selon vous, les critères pertinents qui devraient être remplis préalablement à tout ajustement des obligations imposées à Orange sur l' accès à son réseau cuivre ?

- Veuillez préciser ces critères et les seuils associés pour chacun des scénarios d' ajustement qui seraient envisagés (i.e. portant uniquement sur l' obligation d' accès, ou uniquement sur le contrôle tarifaire, ou sur les deux à la fois).

- Vous pourrez en particulier indiquer :

- si fixer un seuil minimal de couverture physique semblerait adapté pour s' assurer de la complétude des déploiements, et le niveau qui vous semblerait pertinent ;

- quel catalogue d' offre minimal sur l' infrastructure alternative paraîtrait constituer une exigence pertinente ;

- si, pour s' assurer du caractère opérationnel du réseau, il paraît pertinent (i) d' utiliser un critère de taux de pénétration (et, le cas échéant, le niveau minimal qui vous semblerait adapté) et/ou (ii) d' obliger l' opérateur d' infrastructure à publier des indicateurs de qualité de service éventuellement associés pour certains à des seuils à atteindre (le cas échéant, ces éléments devront être détaillés) ;

- s' il vous semble nécessaire que soit établie, préalablement à l' ajustement de l' obligation d' accès à la boucle locale cuivre, une correspondance suffisamment exacte entre les bases d' identification cuivre et fibre pour l' établissement et la qualification des commandes d' accès ;

- si les critères envisagés par l' Autorité semblent suffisants, en indiquant, dans le cas contraire, les critères complémentaires qui seraient nécessaires.

Linkt demande à ce que la situation du marché entreprises qui présente les spécificités suivantes soit prises en compte dans l' application de décisions :

- La capacité de migration des entreprises qui est plus limitée que celle des particuliers au vu des engagements contractuels et des investissements projet nécessaires à mener en cas de migration technologique

- La couverture réelle du marché entreprises en FTTH compte tenu de l'orientation des déploiements et du sujet des opérateurs d'immeuble et de la desserte interne pour les immeubles 100% entreprises. Ainsi, aujourd'hui alors que l'ARCEP présente une vision de la couverture FTTH couvrant plus de 50% des locaux en France, la réalité constatée par Linkt sur le marché des entreprises est une éligibilité entre 15 & 20%. Par ailleurs, sur de nombreuses zones arrière de PM, les adresses entreprise ne sont pas encore déployées alors que les adresses Grand Public sont largement éligibles. C'est pourquoi l'application de conditions ne peut pas être basée uniquement sur un taux d'éligibilité moyen sur une zone donnée mais en regardant également la situation sur le segment des entreprises.

Question A2-10 : Ces critères constitueraient un seuil défini par l'Arcep à partir duquel Orange pourrait mettre en oeuvre des « mesures » spécifiques, par exemple un tarif différent ou une fermeture commerciale des accès. Quel devrait être, selon vous, le lien entre ce seuil et l'application des « mesures » :

- Orange devrait-il garder une certaine latitude de décider de mettre ou non en oeuvre ces mesures, à la fois globalement, mais également localement au cas par cas, dans le respect de ce seuil ?

- Orange devrait-il, s'il souhaite mettre en oeuvre ces mesures, définir et expliciter sa propre règle de mise en oeuvre, respectant le seuil défini par l'Arcep, et ensuite appliquer mécaniquement ces mesures dès lors que cette règle est remplie ?

Au vu de la position dominante d'Orange sur le marché entreprises et de sa capacité à orienter sa communication auprès des clients pour maîtriser le planning de déploiement, Linkt considère que les mesures prises doivent être expliquées et validées par l'ARCEP.

Question A2-12 : Quelle serait, selon vous, la maille géographique pertinente pour encadrer un éventuel ajustement de l' obligation d' accès imposée à Orange sur le réseau de boucle locale cuivre et pour quelles raisons ? Faut-il distinguer des niveaux différents de mailles pour apprécier les critères d' ajustement de l' obligation ?

○ Par exemple

- une maille sur laquelle sont prises les décisions stratégiques de migration des clients vers l' infrastructure en fibre optique, et sur laquelle par conséquent s' apprécient les critères préalables qui conditionnent le déclenchement du mécanisme d' ajustement (ex : critère du taux de pénétration et/ou de la présence des opérateurs commerciaux à l' échelle de la commune) ;

- une maille sur une échelle plus fine sur laquelle s' évalue la présence effective de l' infrastructure fibre et sur laquelle serait opérée l' ajustement de l' offre d' accès (ex : fermeture à la maille de l' immeuble lorsque celui-ci est équipé en fibre).

Cette maille est-elle différente selon que l' ajustement porte uniquement sur l' obligation d' accès, ou uniquement sur le contrôle tarifaire ?

Au vu des problématiques de couverture des entreprises évoquées précédemment, Linkt considère que les critères d'ajustement doivent être pris en regard de l'éligibilité effective aux offres FTTH.

Cette maille peut en revanche être différenciée au regard du contrôle tarifaire. Il apparaît légitime que à l'atteinte d'un seuil de couverture pivot, le contrôle tarifaire soit ajusté.

Question A2-13 : Que pensez-vous du principe d' évolution dynamique de la zone d' un éventuel ajustement des obligations d' accès au réseau cuivre d' Orange ?

Linkt est favorable à un principe d'évolution dynamique de la zone avec obligations ajustées. Toutefois, pour que cette situation soit opérationnelle, il faut que les mécanismes de communication soient efficaces et permettent tout de même une visibilité sur une période minimale de 3 mois.

Question A2-14 : Dans le cas d' une évolution dynamique de cette zone, quels seraient les critères sur la base desquels devrait se faire le réexamen de la zone ? Et quelle serait la fréquence de réexamen ? Est-ce que des zones différentes doivent être distinguées selon la nature de l' obligation faisant l' objet d' un éventuel ajustement (notamment entre obligations tarifaires et non-tarifaires) ?

Linkt considère que cette révision doit avoir une période minimale de 3 mois afin de laisser aux opérateurs alternatifs un temps d'ajustement.

Les critères de réexamens principaux pour Linkt sont les suivants :

- Couverture effective de la zone depuis au moins 3 mois
- Présence d'offres de gros disponibles sur la zone

Question A2-15 : En cas d'ajustement du niveau des obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange au cours du prochain cycle d'analyse de marché, quelles seraient, selon vous, les modalités associées au préavis, dont le délai envisagé, avant tout ajustement, en distinguant entre les différentes obligations qui pourraient être concernées (notamment entre obligations tarifaires et non-tarifaires) ?

Linkt considère qu'une période de 3 mois minimum est nécessaire concernant l'ajustement des obligations tarifaires

Linkt considère qu'une période d'1 an minimum est nécessaire sur l'ajustement de critères techniques ou non tarifaires afin de laisser le temps de mener une campagne d'information suffisante et d'anticiper et de lever les freins au sein des entreprises concernées.

Question A2-16 : Quelle est votre appréciation des modalités actuelles, dont le délai de préavis, envisagées pour la fermeture technique de NRA et/ou de SR ? Une fermeture technique à une maille plus fine vous semble-t-elle avoir du sens ? Le cas échéant, quelles devraient en être les conditions préalables, et à quelle maille devraient-elles être appréciées ?

Linkt considère le délai de 5 ans comme délai de préavis pour la fermeture technique de NRA comme justifié au vu des cycles contractuels sur le marché entreprises.

Toutefois au sein d'une sous zone plus restreinte, un planning affiné pourrait être communiqué sur un délai de prévenance raccourci.

Question A2-17 : Quelle est votre analyse sur le retrait des câbles cuivre à terme et les critères associés préalables à ce retrait le cas échéant ?

Linkt juge essentielle l'organisation du retrait des câbles cuivre avec la mise en place d'indicateurs et d'obligations associées :

- Remise à niveau des infrastructures de génie civil pour permettre la réutilisation de ces infrastructures pour densifier le réseau fibre
- Intégration des nouvelles infrastructures cédées dans le cadre des offres d'accès au GC orange de type I-BLO
- Garantie de la communication sur ces opérations et de la limitation des impacts sur les infrastructures encore utilisées

Question A2-18 : Quelles modalités envisagez-vous pour la dépose des réseaux de boucle locale de cuivre déployés sur et dans les infrastructures de génie civil existantes (télécommunications et électriques) ?

Question A2-19 : L' éventuelle dépose des câbles et des autres éléments techniques constitutifs de la boucle locale cuivre vous semble-t-elle avoir avec un impact sur l' organisation de la gestion ultérieure des infrastructures de génie civil ?

Linkt juge essentiel que les infrastructures puissent être réaffectées et remises en état lors de l'opération de dépose pour pouvoir être utilisables rapidement pour le déploiement d'infrastructures fibre.

Question A2-20 : Le dispositif actuel vous semble-t-il suffisant pour les différents cas d' usage de raccordement de nouveaux locaux à la boucle locale (cuivre ou fibre) ?

○ Dans le cas contraire :

- Pour quelle(s) raison(s) ne serait-il pas suffisant ?
- Est-ce que le processus « maison neuve » proposé par Orange vous semble convenir aux besoins de raccordement des logements nouveaux aux réseaux cuivre et fibre ?
- Est-ce que ce processus vous semble compatible avec son obligation de fournir la prestation de raccordement au titre du service universel pour lequel Orange est actuellement prestataire ?
- Est-ce qu' il serait utile de rendre le processus de raccordement de logements nouveaux aux réseaux cuivre et fibre transparent pour le client final (souscription à une offre par le client final auprès d' un opérateur commercial, puis processus de raccordement entre l' opérateur commercial et l' opérateur d' infrastructure) ?
- Quelles prestations de génie civil doivent pouvoir être mobilisées, selon vous, pour assurer la continuité des infrastructures d' accueil avec l' adduction du logement neuf ?

Linkt considère que les bonnes pratiques consolidées lors des précédentes expérimentations et des évolutions apportées sur les réseaux historiques doivent pouvoir être mises en œuvre pour simplifier l'adoption de la fibre.

Question A2-21 : Est-ce que l' ensemble des usages permis aujourd' hui par les dispositions prévues dans l' analyse de marché au titre de la régulation de l' accès aux réseaux fixes seraient, selon vous, encore possibles, à terme, lorsque ces réseaux reposeront entièrement sur la technologie fibre optique ? Dans le cas contraire, quels seraient ces usages et pour quelles raisons ?

A contrario des problématiques rencontrées lors de la fin du RTC, Linkt ne voit pas de contraintes spécifiques en termes d'usage qui nécessiterait des actions spécifiques sur le réseau DSL pour favoriser le mouvement vers la fibre.

Question A2-22 : Voyez-vous d' autres éléments et points d' attention pertinents quant au mouvement de transition du cuivre vers la fibre optique ?

Linkt considère que la phase de migration du cuivre vers la fibre est une phase qui présente à la fois des opportunités pour relancer la concurrence sur le marché des entreprises mais aussi un risque de voir se consolider la position dominante d'Orange sur ce marché si toutes les conditions permettant aux opérateurs alternatifs de conseiller leur client ne sont pas mises en œuvre.

Ainsi, le fait de mettre en position de migration le marché entreprises encore majoritairement orienté sur le cuivre offre une porte d'entrée pour les opérateurs alternatifs qui vont chercher à proposer un accompagnement spécifique et différencié.

En revanche, la levée des obligations d'Orange si elle n'est pas assortie de moyen de contrôle est une porte ouverte pour Orange de consolider sa part de marché en limitant l'information accessible aux opérateurs alternatifs.

A3 - Tarifs de l'accès à la boucle locale cuivre

Question A3-1 : Quelle est votre appréciation, dans l' hypothèse de la levée de l' orientation vers les coûts de l' accès à la boucle locale cuivre sur une partie du territoire, de la nécessité de garder un remède tarifaire sur cette zone ?

- Dans le cas où vous estimeriez un tel remède nécessaire, pouvez-vous préciser les modalités que vous estimeriez souhaitables et, notamment, proposer des schémas pratiques concernant sa mise en oeuvre ? Vous êtes en particulier invités à commenter les pistes de réflexion proposées par l' Autorité.

- Enfin, quel est votre avis sur la nécessité d' une obligation de non-discrimination géographique sur la zone où l' orientation vers les coûts serait levée ?

La pertinence d'une obligation d'orientation vers les coûts de manière indifférenciée dans un contexte de migration progressive vers la fibre ne semble pas être justifiée.

Linkt n'est pas défavorable à une modulation tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre dès lors que les infrastructures fibre sont disponibles. Toutefois afin de ne pas déstabiliser le marché, Linkt préconise que cette évolution reste encadrée par l'ARCEP pour rester dans des niveaux justifiés et limités afin d'éviter les situations déraisonnables.

Question A3-2 : Quelle est votre appréciation de l' opportunité de reconduire ce type d' encadrement tarifaire pluriannuel au-delà de 2020 ainsi que, dans le cas d' une reconduction, de la durée sur laquelle le plafond devrait être fixé ?

Même si Linkt n'est pas défavorable à une évolution de la structure d'encadrement tarifaire dès lors qu'elle est prévisible. La définition de tarifs avec au moins 1 an de préavis semble justifié pour permettre

l'adoption des outils, process et catalogues tout en prenant le temps de faire des communications efficaces vers nos clients

Question A3-3 Quelles éventuelles évolutions du périmètre des produits concernés vous sembleraient souhaitables, dans l'hypothèse d'un nouvel encadrement tarifaire ?

Linkt considère que le socle de l'infrastructure cuivre : hébergement au NRA, liens de collecte, ... doit pouvoir évoluer afin de permettre une réutilisation facilitée des infrastructures à destination d'une réutilisation pour l'accès aux réseaux fibre.

En revanche, la modulation tarifaire pourrait être favorisée sur le tarif de la paire de cuivre en dégroupage. Cette évolution laissera libre appréciation aux opérateurs proposant des offres activées de moduler ou non le tarif de leurs offres à destination des opérateurs.

Question A3-4 : Convient-il à votre sens que le calcul des tarifs soit désormais uniquement fondé sur une modélisation ascendante de la BLOM, ou continue de procéder d'une méthode mixte, tenant compte à la fois de la comptabilité réglementaire d'Orange et de cette modélisation ascendante ?

Linkt n'a pas de remarque particulière sur les méthodes de calcul des tarifs

A4 - Évolution des offres d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange en accompagnement de la fin programmée des offres RTC

Question A4-1 : Quels sont vos besoins identifiés concernant la possibilité de reprise d'accès sur les mêmes paires de cuivre dans le cadre d'une migration d'offre ?

Les offres Linkt sont construites pour mutualiser la bande passante des accès clients. Nous privilégions les offres sur SDSL et fibre optique dédiée afin de bénéficier de la meilleure qualité aussi bien pour les services VPN et Internet que le transport de la Voix sur IP.

En cas d'accès isolé, nous pouvons effectuer la migration du RTC sur un accès ADSL. Cette opération nécessite un séquençage des opérations afin de ne pas résilier l'éventuel service ADSL partiel du client.

Linkt est régulièrement confronté à la résiliation des accès haut débit suite à la résiliation d'une ligne RTC.

Lorsque Linkt devient l'opérateur d'un client pour lequel nous reprenons les accès Voix et haut débit, nous sommes contraints à une migration en 2 étapes qui entraîne une organisation spécifique et un délai de bascule plus important pour le client.

Dans le cas où le client ne confie à Linkt que la reprise du service voix, nous sommes dans une impasse car la portabilité du numéro implique l'arrêt du service haut débit d'un autre opérateur.

Linkt souhaiterait une évolution permettant la mise en place d'un numéro de substitution (ou virtuel) lors d'une portabilité d'un accès RTC, afin de permettre la continuité de service de l'accès haut débit. => disponible dans l'offre DSL Access Orange.

En revanche ce qu'il manque c'est un créneau de faisabilité lors de la portabilité et de l'écrasement de ligne. Linkt ne dispose pas d'informations permettant de savoir quand se déroule l'écrasement et ne peut prévoir l'intervention de son équipement. C'est équivalent à un process GP mais pas adapté pour les entreprises qui doivent assurer une continuité de service.

Question A4-2 : Quelles sont les évolutions qui seraient souhaitables concernant le dégroupage partiel dans le cadre de l'arrêt du RTC ?

Linkt n'a pas de remarques sur ce point.

Question A4-3 : Quelle est votre appréciation :

- a) sur l'utilisation de l'offre « Accès Essentiel » et sur les évolutions qui seraient le cas échéant souhaitables ;
- b) sur les éventuelles obligations qui devraient être imposées à Orange concernant cette offre ;
- c) sur la problématique de reprise d'accès ;
- d) sur la problématique des accès partagés ?

a) Actuellement, Linkt n'utilise pas l'offre « Accès Essentiel » car l'offre n'est pas pertinente sur le marché. Elle ne propose pas de service équivalent à l'offre VGT+ que nous utilisons. Son positionnement tarifaire n'est pas pertinent car l'offre n'apporte que la connectivité sans les services téléphoniques. Les offres de garanti du temps de rétablissement sont disponibles mais assez chères. La grosse problématique de l'offre essentiel est la disponibilité de l'accès en cas de coupure électrique qui n'est pas disponible est créé une grosse différence avec l'offre actuelle.

b) Linkt considère l'offre actuelle comme techniquement satisfaisante. Toutefois, le positionnement tarifaire ne nous permet pas de proposer une offre basée sur cette solution à des prix compétitifs sur le marché.

c) Linkt ne constate pas de problématique particulière sur la reprise d'accès dans le cadre de l'offre VGT d'Orange.

d) sur la problématique des accès partagés ? Nous ne savons pas ce qu'est la définition d'un accès partagé.

Question A4-4 : Quels sont, selon vous, les effets de la fermeture du RTC qui nécessiteraient de faire évoluer les obligations imposées à Orange sur ce marché ?

Linkt est en accord avec la position de l'ARCEP concernant les obligations imposées à Orange. Linkt dispose des offres nécessaires à la reprise des offres spécifiques « voix » permettant un nombre important de communications simultanées.

Nous sommes attentifs au positionnement de l'évolution des tarifs du cuivre pour permettre de fournir des accès T0 sur des accès SDSL disposant d'une garantie du temps de rétablissement de 4H. Les offres de téléphonie 1 et 2 T0 sur des accès SDSL peuvent avoir un intérêt pour accompagner les PME vers la migration vers de la téléphonie sur IP.

En revanche, il est pertinent de continuer à disposer de tarif pertinent pour disposer d'un service à tarif équivalent à ce qui a est présent sur le marché avec l'offre VGT+.

Fiches FIBRE GÉNÉRALISTE

B1 - Renforcement des garanties de non-discrimination opérationnelle et technique dans les processus FttH

Question B1-1: Quelle appréciation faites-vous de la mise en oeuvre des actions annoncées par Orange lors de l'analyse des marchés ?

Linkt a pris note de la démarche d'Orange relatives aux garanties nécessaires de prévention des différences de traitement. Il est dans l'intérêt de l'ensemble du marché que soit garantie un haut niveau de non-discrimination entre les opérateurs commerciaux.

Toutefois, malgré ces mesures, Linkt constate que la position d'Orange sur le marché du FTTH est sinon plus élevée, au moins équivalente à celle du marché global. Linkt se pose donc la question quant à l'application réelle de principes de non-discrimination alors qu'une phase de migration devrait pousser à favoriser l'évolution des parts de marché.

Cette remarque est toutefois à relativiser au vue de la faible disponibilité, à l'heure actuelle, d'offres de gros accessibles par les opérateurs alternatifs pour réellement concurrencer Orange.

Question B1-2 : Vous apparaît-il nécessaire que des garanties de non-discrimination opérationnelle similaires soient mises en place plus largement, par les opérateurs d' infrastructure ? Si oui, pour quelles raisons et selon quelles modalités ?

Linkt ne juge pas essentiel l'application de garanties de non-discrimination similaire à l'ensemble des OI du marché compte tenu de la situation concurrentielle différente entre les zones RIP et les zones AMII et ZTD où les opérateurs verticalement intégrés peuvent de manière impactante remettre en cause le jeu concurrentiel.

Question B1-3 : La circulation de l'information chez les opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés est-elle, pour vous, un sujet de préoccupation? Si oui, quels sont les types d'information sur lesquels portent vos préoccupations et pourquoi? Identifiez-vous des méthodologies ou des outils pertinents afin d'améliorer les garanties offertes de ce point de vue?

Linkt est en effet préoccupé par le cycle de l'information au sein des opérateurs verticalement intégrés. Au vu du planning du déploiement des sites entreprise, la maîtrise du planning et de la communication vis-à-vis du client final est une opportunité marquée d'exclure du jeu concurrentiel les opérateurs ne disposant pas du même accès aux informations.

Alors que selon nos estimations les zones AMII représentent 43% du potentiel entreprise, il nous apparaît que la maîtrise du planning de déploiement et les freins liés à la notion d'opérateur d'immeuble exclusivement à la main de l'OI relève d'une discrimination quant à l'accès des entreprises au réseau FTTH mais aussi des OI par rapport au OC dans la maîtrise de la communication envers les clients finaux.

Avec une éligibilité moyenne au FTTH sur nos clients entreprise de 17%, nous sommes loin du taux de plus de 50% annoncé au niveau national concernant principalement le marché GP.

Linkt identifie deux problèmes majeurs qui expliquent cet écart :

- La planification en fin de période de complétude des sites entreprise. En effet de nombreuses entreprises ou zones d'entreprises sont délaissées en ZTD et surtout en Zone AMII alors que les adresses résidentielles aux alentours sont couvertes
- La gestion du démarchage des sites entreprise par les OI dans le rôle d'opérateur d'immeuble et des conditions de raccordement de ces sites pour qu'ils deviennent réellement éligibles. Linkt constate régulièrement que des sites entreprise sont non éligibles alors même que le PM est en place et le réseau déployé car ils ne disposent pas du conventionnement immeuble.

[...]

Si cette pratique venait à se renforcer, Linkt se réserve le droit de demander des obligations fortes pour que n'importe quel opérateur puisse influencer sur le conventionnement d'un site entreprise pour aider son client à maîtriser le planning de migration vers la fibre, y compris dans les zones d'exclusivité à l'OI (ndlr. Les zones AMII).

Dans tous les cas, l'imprévisibilité à plus de 3 mois du planning de raccordement des entreprises pénalise fortement les opérateurs alternatifs qui n'ont pas les moyens de fournir à leurs clients la visibilité qui devrait leur être due. Le constat est souvent fait que les clients pour lesquels le FTTH est une priorité se tournent vers Orange en considérant que Orange sera plus à même de les accompagner pour accélérer l'éligibilité de leurs sites au FTTH. En conséquence, Linkt demande à avoir une visibilité plus forte à 1 an des prévisions de déploiement des OI sur les zones AMII et la ZTD. L'avancée des déploiements devrait faciliter la prévision par les OI. Linkt ne demande pas la mise en place de mesure similaire sur la ZMD RIP car les opérateurs de RIP, contrairement à SFR et Orange ne sont pas verticalement intégrés et ne peuvent donc pas influencer directement sur la décision de nos clients.

B2 - Renforcement des garanties de non-discrimination dans la livraison des composantes de l'accès et des ressources associées

Question B2: Quelle appréciation avez-vous de la mise en oeuvre des mécanismes de synchronisation (ou de report) par Orange décrits ci-avant ?

○ b. Quelle appréciation avez-vous des processus adoptés par les autres opérateurs d' infrastructure pour assurer la livraison des liens NRO-PM et des ressources associées dans des délais compatibles avec l' ouverture à la commercialisation des lignes ?

○ c. Pensez-vous qu' il faille étendre les mécanismes mis en oeuvre par Orange aux autres opérateurs d' infrastructure ?

○ d. Pensez-vous qu' il soit souhaitable d' étendre les mécanismes de synchronisation à d' autres types de prestations, notamment s' agissant des demandes d' hébergement au NRO et à d' autres opérations comme celles de vie du réseau ?

Linkt considère essentiel que les mesures de garantie de cloisonnement entre les branches OC et OI des opérateurs intégrés soient maintenues voir renforcées pour favoriser l'accès aux opérateurs alternatifs aux infrastructures.

Les opérateurs alternatifs n'ayant pas les moyens financiers et humains des opérateurs intégrés, il nous apparait crucial que ces derniers soient en tant qu'OI facilitateur de l'accès à leurs réseaux pour éviter une éviction de fait, liée à la capacité de frein ou de blocage due à la complexité des process opérationnels qui pourraient être mise en place.

B3 - Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question B3-1:

○ Quelles difficultés d' exploitation observez-vous ou rencontrez-vous sur les réseaux FttH pour lesquels vous êtes opérateur commercial ?

○ Quelle est votre évaluation du niveau de criticité de ces difficultés sur les réseaux FttH, et le cas échéant, êtes-vous en mesure de fournir les indicateurs correspondants ?

○ Que pensez-vous des solutions qui sont aujourd' hui mises en oeuvre pour assurer la qualité de service en exploitation ?

○ Quelles solutions complémentaires pourraient ou devraient être mises en oeuvre par les opérateurs (d' infrastructure ou commerciaux) pour remédier à ces difficultés ?

Linkt ne dispose pas aujourd' hui d' un recul suffisant sur les services FTTH pour être en mesure de détailler une réponse approfondie à cette question.

Toutefois, Linkt juge essentiel que la qualité de service en exploitation soit prise en compte avec tout le sérieux qui est nécessaire pour apporter à nos clients un service plus performant que le réseau DSL historique.

Question B3-2:

- a. Quel niveau de qualité de service vous semble-t-il pertinent d'assurer sur les réseaux FttH ? Ce niveau vous semble-t-il devoir être atteint à court terme ou selon un calendrier progressif ?
- b. Quels vous semblent être les indicateurs pertinents à suivre pour l'opérateur d'infrastructure FttH ?
- c. Vous semble-t-il souhaitable d'imposer aux opérateurs d'infrastructure FttH le respect de certains seuils minimaux, à l'image de ceux applicables à l'opérateur fournissant le service universel téléphonique ?

Linkt considère que le réseau FTTH devrait être dès lors qu'il est déployé plus stable que le réseau cuivre au vu de la meilleure qualité des infrastructures.

Linkt demande donc à bénéficier des mêmes indicateurs de suivi (au bémol des indicateurs spécifiques au réseau cuivre) quant au respect de la qualité de service que ceux existant pour les réseaux cuivre. Les objectifs auront vocation à être augmentés dès lors que les déploiements auront atteint un seuil critique, rendant moins probable le risque d'incident lié au déploiement du réseau.

Linkt ne demande pas encore la mise en place de mécanismes de pénalités mais cette mesure devra être envisagée dès lors que le réseau cuivre ne sera plus maintenu.

Question B3-3: Comment assurer, selon vous, un haut niveau de résilience sur les réseaux FttH ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures qui leur semblent pertinentes afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure.

Linkt ne déployant pas de réseau FTTH n'a pas de remarque particulière quant à cette question.

B4 - Accueil sur les réseaux FttH d'une gamme large d'usages

Question B4:

- a. Les réponses que vous avez apportées à la consultation publique sur le projet de recommandation de 2016 vous semblent-elles toujours pertinentes?
- b. Vous semble-t-il pertinent d' imposer aux opérateurs d' infrastructure une obligation de fournir des offres de gros (le cas échéant en complétant le cadre législatif et réglementaire de régulation de la fibre):
 - (i) destinées aux stations de transmission de base (BTS) ?
 - (ii) destinées aux besoins en multi-accès au niveau d' un « local » en domaine privé ?
 - (iii) destinées aux usages nécessitant l' accès en extrémité située en domaine privé mais en dehors d' un logement ou local à usage professionnel ?
 - (iv) destinées aux usages nécessitant l' accès en extrémité située sur domaine public ?
- c. Si oui, sous quelles modalités d' accès ces offres doivent-elles, selon vous, être proposées ? Quelles sont les caractéristiques techniques attendues ? Doivent-elles, selon vous, faire l' objet d' offres de cofinancement, d' offres de location ?
- d. La mise en oeuvre de telles offres de gros est-elle susceptible de soulever des points d' attention particuliers ? si oui lesquels et pour quelles raisons ?
- e. Faut-il envisager d' autres types d' usage que ceux mentionnés par l' Autorité dans la présente fiche et dont les réseaux FttH pourraient être le support ?

Linkt, compte tenu de sa création fin 2016 n' a pas répondu à la précédente analyse de marché.

B5 - Complétude des déploiements en zones très denses et problématiques spécifiques de mutualisation

Question B5-1:

- a. Comment voyez-vous les perspectives de déploiement dans les poches de haute et de basse densité des zones très denses ? Vous-même, quels sont vos plans de déploiement dans ces deux types de zone ?
- b. Quelle est votre appréciation sur l'atteinte d'une couverture d'ensemble des déploiements en zones très denses, notamment au regard de la trajectoire actuelle, ainsi que sur les conditions de déploiement ?
- c. Vous semble-t-il nécessaire d'envisager des actions complémentaires pour assurer l'atteinte de la complétude dans les deux types de poche des zones très denses ? Le cas échéant, pouvez-vous les détailler ?
- d. Le statut de « zone fibrée » vient constater la couverture complète d'une commune, et comporte un engagement à la maintenir. Quelle est votre appréciation de la perspective qu'un ou plusieurs opérateurs demandent l'attribution du statut « zone fibrée » dans les communes de zones très denses ? Prévoyez-vous vous-même d'en effectuer la demande ?
- e. Vous semble-t-il nécessaire d'envisager une obligation supplémentaire permettant de terminer la couverture de ces zones ? Le cas échéant, quels seraient les opérateurs concernés et quelles modalités pourraient être envisagées ?

Linkt considère que la complétude des déploiements en zone très dense pour les entreprises est encore loin d'être une réalité.

Autant sur le périmètre de la ZTD haute densité, les entreprises ont été intégrées au même titre que le marché résidentiel dans les déploiements des OI ; autant sur les poches de basse densité qui concentrent un grand nombre d'entreprises et de zones d'entreprises, la situation actuelle est préoccupante.

Linkt demande à ce que des obligations spécifiques de déploiement des sites entreprise puissent être prises pour rattraper le retard très important pris dans l'éligibilité des entreprises vis-à-vis du marché résidentiel.

Le jeu concurrentiel ne pourra réellement prendre tout son rôle qu'une fois que l'éligibilité sera suffisante pour justifier des investissements conséquents au vu du marché adressable que doivent consentir les opérateurs alternatifs pour accéder aux infrastructures et aux offres FTTH.

Question B5-2:

- a. Quelle appréciation faites-vous des mesures mises en place par Orange pour permettre le raccordement de ses points de mutualisation intérieurs ?
- b. Quelles difficultés rencontrez-vous dans le raccordement des points de mutualisation intérieurs, notamment ceux des opérateurs tiers à Orange ? Les moyens mis en oeuvre par ces derniers pour garantir l'accès aux points de mutualisation sont-ils suffisants ?

Linkt considère que l' accès au PMI ne concerne que très peu le marché entreprises et préfère concentrer ses efforts sur l' atteinte d' une éligibilité satisfaisante des entreprises en poches de basse densité et à l' accès d' offres d' accès au réseau FTTH activé satisfaisantes et concurrentielles.

Question B5-3:

- a. Quelles sont vos perspectives de raccordement des PM100 et des PM300 en zones très denses ? Selon les communes, dans quels calendriers s' inscrivent-elles ?
- b. Quelles sont les éventuelles difficultés que vous rencontrez dans le raccordement des PM100 et des PM300 ?
- c. Vous semble-t-il nécessaire et pertinent de faire évoluer les règles relatives à la mutualisation en zones très denses ? Le cas échéant, quelles mesures vous sembleraient nécessaires pour améliorer le taux de mutualisation des PM100 et des PM300 ??

[...]

B6 - Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

Question B6-1:

- Quelle est votre appréciation du niveau de qualité et d' exhaustivité des données IPE mises à disposition par les opérateurs d' infrastructure aux opérateurs commerciaux à la maille de l' immeuble ?
- b. Quelle serait l' utilité d' un processus de traitement plus industriel par les opérateurs d' infrastructure des données erronées, incohérentes ou manquantes signalées par les opérateurs commerciaux, et le cas échéant la forme que pourrait prendre un tel processus et votre appréciation de sa faisabilité ?

Linkt fait en effet état de la difficulté d' accès aux IPE et à la possibilité de faire remonter et corriger les erreurs éventuelles lorsque l' on adresse le marché uniquement via des offres activées. Les outils d' éligibilité des opérateurs de gros simplifient et facilitent la notion d' éligibilité mais restreignent également le niveau d' informations accessibles.

Linkt souhaiterait que les IPE soient disponibles publiquement sur une plateforme en ligne comme cela est fait par la plupart des opérateurs de RIP et qu'un mécanisme de demande de correction soit implémenté par les OI.

Question B6-2:

- a. En tant qu'opérateur d'infrastructure, comptez-vous proposer des locaux « raccordables sur demande » et l'offre de gros correspondante ? À quelle échéance ? Sur le fondement du flux Interop' Fibre ?
- b. En tant qu'opérateur commercial, comptez-vous proposer une offre de détail à destination des locaux « raccordables sur demande » ?
- c. Dans l'hypothèse où perdurerait l'absence d'offre de détail disponible sur les locaux raccordable sur demande, d'autres solutions devraient-elles être explorées pour assurer une éligibilité effective des locaux « raccordables sur demande », c'est-à-dire permettre à leurs occupants de souscrire à une offre de détail s'ils le souhaitent, ce qui suppose que, sur demande, leur local puisse être rendu raccordable pour pouvoir être ensuite raccordé ?

Linkt n'a pas rencontré ce type de cas à l'heure actuelle. Mais nous ne manquerons pas de consolider notre expérience sur le sujet dès que nous y aurons été confronté.

B7 - Comptabilité des coûts des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Question B7-1:

A votre avis, certains opérateurs devraient-ils être soumis à des obligations de transmission périodique allégées ? Si oui, quel(s) critère(s) vous semblerai(en)t être le(s) plus pertinent(s) pour définir ces opérateurs ? Que pensez-vous des deux pistes d'allègement évoquées par l'Autorité ?

Question B7-2: Avez-vous des commentaires sur cette approche ? Quels points d'attention identifiez-vous sur sa mise en œuvre ?

Question B7-3: Quels points d'attention particuliers identifiez-vous dans les restitutions comptables à venir ? Quelles mesures l'Arcep devrait-elle prendre en la matière ?

Question B7-4: Pensez-vous utile que l'Arcep essaie de rapprocher autant que possible les restitutions demandées dans ces deux cadres ? Identifiez-vous d'ores et déjà des points d'attention particuliers ?

Question B7-5: Avez-vous d'autres commentaires sur l'obligation de comptabilisation des coûts de la BLOM et le projet de l'Autorité de mettre en place un cadre de restitution unifié ?

Linkt considère comme justifié et proportionné d'appliquer à Orange, opérateur exerçant une influence significative sur le marché, une obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable de ses activités pour garantir un fonctionnement optimal et ouvert à la concurrence. Considérant les autres acteurs dont l'influence est plus limitée sur le marché et notamment les opérateurs de RIP qui jouent le jeu pour proposer des tarifs adaptés, Linkt ne juge pas nécessaire de leur imposer les mêmes conditions.

B8 - Situation générale de la fibre

Question B8-1: Quelle est votre appréciation des conditions tarifaires d' accès de gros aux réseaux FttH ?

Question B8-3: Quelle est votre appréciation et quelles perspectives identifiez-vous concernant le recours aux offres de gros d'accès aux réseaux FttH sous forme de cofinancement ?

Question B8-4: D' autres réorganisations, du même type ou de nature différente, sont-elles, selon vous, à prévoir dans l' organisation des relations entre opérateurs d' infrastructure et opérateurs commerciaux ? Avez-vous vous-même prévu de faire évoluer votre organisation concernant la fourniture ou l' achat d' accès de gros aux réseaux FttH ? Y a-t-il selon vous des conséquences

Les conditions tarifaires d'accès aux différentes plaques ont été pensées dans une logique d'adressage du marché résidentiel, quelque ce soit le type d'offre : cofinancement ou tarification à la ligne qui nécessitent en complément la souscription d'un lien NRO PM, d'autant que la maille d'accès aux offres de cofinancement sur les Zones AMII est très large et ne permet pas de cibler les poches du marché entreprises.

L'amortissement de cet investissement rapporté au potentiel entreprise moyen dans la zone arrière d'un PM rend difficile la modélisation économique d'une offre.

Linkt souhaiterait voir apparaître des offres adaptées au segment entreprise permettant aux opérateurs alternatifs de bénéficier d'un tarif et d'un engagement cohérent du volume d'entreprise.

Question B8-2: Partagez-vous l'objectif d'une relative homogénéité nationale des conditions d'accès de gros aux réseaux FttH ? Quels sont, selon vous, les moyens les plus pertinents pour favoriser son maintien ?

Linkt travaille déjà avec plus de 18 fournisseurs de boucle locale différents sur l'ensemble des technologies et est donc habitué à faire une couche d'abstraction pour ses clients. Nous ne jugeons donc pas essentiel une harmonisation des tarifs au niveau local et cela pour permettre au contraire une concurrence entre les OI des différentes plaques.

Question B8-5: Une fermeture progressive du réseau de cuivre, qui pourrait être entamée lors du 6e cycle d' analyse des marchés, appelle-t-elle, selon vous, des évolutions du cadre général de régulation des réseaux de fibre optique jusqu' à l' abonné ?

Linkt ne voit pas à ce jour d'évolution du cadre général de régulation des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné excepté les mesures évoquées dans les réponses précédentes qui serait un prérequis à la fermeture du réseau cuivre.

B9 - Les infrastructures d'accueil pour le déploiement de la fibre

Question B9-1: Avez-vous des observations à formuler quant au fonctionnement de l' offre d' accès aux infrastructures de génie civil d' Orange ?

Question B9-2: Quels sont vos retours d' expérience sur le processus d' intervention en autonomie introduit par l' offre « GC BLO » V5 pour la rénovation, en phase de déploiement, des infrastructures de génie civil pour lesquelles Orange est propriétaire ou gestionnaire, et sur l' indemnisation de ces interventions sur le périmètre correspondant aux déploiements massifs ?

Question B9-3:

- Quel est votre point de vue sur la limitation du périmètre concerné par l' indemnisation des interventions en autonomie aux seuls déploiements massifs, car susceptibles de bénéficier à l' ensemble des opérateurs associés au déploiement d' une boucle locale optique mutualisée ?
- Est-ce qu' il serait opportun d' élargir le périmètre d' indemnisation des interventions en autonomie, sur le génie civil d' Orange ou géré par Orange, à d' autres types de déploiements et pour quelles raisons ? Quels seraient les déploiements concernés

Question B9-4: Avez-vous rencontré des difficultés d' accès, et lesquelles, à des infrastructures de génie civil d' un acteur prédominant au sein d' une zone géographique limitée ? Le cas échéant,

[...].

Toutefois, l' offre GC BLO nous semble porter des contraintes qui en limite l' utilisation :

Process de réparation et de refacturation à Orange qui s' appuient sur des structures de coûts difficiles à atteindre pour des acteurs ' ayant pas la taille critique suffisante

Process de désaturation des appuis aériens et de remboursement associé qui semble encore à améliorer.

- Impossibilité d' utiliser cette offre pour le raccordement des NRO, les autres offres existantes ayant un tarif nettement supérieur.

Fiches PROFESSIONNELS & ENTREPRISES

C1 - Poursuivre le développement d'un marché de gros activé sur le FttH pour les professionnels et les entreprises

Question C1:

- a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros activé à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- b. Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros activées existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?
- c. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en oeuvre de l'obligation imposée à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès passif adapté d'opérateur entreprise ? Quelles évolutions jugeriez-vous nécessaires d'apporter à cette offre le cas échéant ?
- d. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en oeuvre de l'obligation imposée à Orange de commercialiser des offres de gros de revente de ses offres de détail FttH à destination des professionnels et des entreprises ? Quelles évolutions jugeriez-vous nécessaire d'apporter à cette offre le cas échéant ?
- e. Au vu du développement des offres activées, quelle est votre appréciation quant au besoin d'offres de gros de revente des offres de détail à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- f. Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en termes d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres qu'Orange) ?

Le marché de gros est essentiel pour un acteur comme Linkt afin de disposer rapidement d'offres compétitives sur tous les territoires. Cela passe nécessairement par un marché de gros dynamique et concurrentiel.

Le constat que nous faisons actuellement est que des écarts de compétitivité existent entre les différents segments du marché, que ce soit en termes de technologie et/ou de zones géographiques :

- Sur le marché de la BLOM, l'avancée du dynamisme concurrentiel est lent et pénalise les opérateurs de service
- Sur le marché de la BLOD, le marché est globalement plus concurrentiel mais des différences géographiques perdurent et ne permettent pas de disposer d'offres homogènes sur l'ensemble du territoire : présence d'offre FTTE uniquement en ZMD (ndlr : pas en ZTD), nombreuses zones AMII avec une concurrence limitée en termes d'acteurs de gros capable de proposer des services.

a. et b. Linkt souhaiterait à l'horizon du prochain cycle d'analyses de marché pouvoir disposer :

- d'une concurrence effective sur le marché des offres activées. Sur ce point Linkt est en ligne avec la recommandation de l'ARCEP visant à favoriser l'émergence d'au moins 3 acteurs de gros, dont au moins un acteur non verticalement intégré. Sur les zones AMII et les ZTD, quel que soit le type de technologie adressé : FTTH, FTTE, FTTO. Sur les zones RIP, les tarifs pratiqués par les opérateurs de RIP permettant généralement une concurrence saine, Linkt ne recommande pas d'action spécifique.
 - D'être en mesure d'accéder à des offres activées, avec une option de collecte nationale, à l'ensemble des infrastructures existantes et commercialisables au travers d'offres passives. La rapidité d'accès au marché de l'infrastructure ne peut se faire que au travers d'offres activées disponibles. Sans offre existante, les acteurs dominants sont favorisés. Cette analyse est renforcée sur le segment de marché prioritaire pour Linkt, c'est-à-dire le segment des entreprises multisites dont la présence au niveau national rend nécessaire la capacité pour Linkt de pouvoir proposer l'ensemble des infrastructures disponibles à son catalogue.
- c. Linkt ne peut pas juger de difficultés éventuelles concernant l'obligation d'Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès passif adapté d'opérateur entreprise en l'absence d'action effectuée en ce sens à ce jour. Toutefois, il apparaît nettement que ce sujet devrait faire l'objet d'un cadre plus formel afin de déterminer ce qui pourrait être appelé une « demande raisonnable » dans le contexte de la répartition géographique des entreprises par zone arrière de PM. A contrario du dégroupage sur le réseau cuivre, pour lequel la quasi-totalité des entreprises sont éligibles, le faible taux actuel d'éligibilité des entreprises au réseau FTTH et la non visibilité sur le planning de raccordement rend difficilement modélisable une structure de cout cohérente pour l'accès au marché passif.
- d. et e. Linkt ne souhaite pas souscrire aux offres de revente des offres de détail FTTH d'Orange car ces offres ne sont pas adaptées à son modèle. Le modèle de Linkt est basé sur la couche de service à valeur ajoutée proposée par Linkt dans ses offres et non répliquable sur une offre de revente. De même, alors que [...] de notre mix produit est positionné sur les offres de type VPN PMLS, ces offres de revente ne sont techniquement pas utilisables sur ce type de service. Toutefois, Linkt s'étonne sur cette offre de revente de plusieurs sujets :
- a. Le niveau de pricing proposé peu cohérent de la réalité des promotions quasi permanentes sur le marché de détail des offres d'Orange
 - b. La limitation de bande passante incluse, alors que cette notion n'existe pas dans les offres de détail d'Orange
 - c. Le modèle de SAV non adapté pour un acteur de service comme Linkt

C2 - Renforcer la concurrence et garantir l'absence de discrimination pour les offres à destination des professionnels et des entreprises

Question C2-1: Quels sont, selon vous, les offres pour lesquelles le risque de discrimination semble le plus important ? Et quels sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez en conséquence souhaitable de demander à l'opérateur Orange de mettre en place ?

A l'heure actuelle, il apparaît que le risque de discrimination le plus important concerne le marché du FTTH entreprise. Au-delà de la disponibilité des offres de gros activées, par plusieurs acteurs pour animer la concurrence, il apparaît que l'opérateur d'infrastructure qui est aussi opérateur d'immeuble maîtrise le planning à plusieurs niveaux et pourrait en tirer avantage :

- Planning de raccordement des sites entreprises par l'opérateur d'infrastructure
- Planning de contractualisation entre le bailleur et l'opérateur d'immeuble, surtout pour les immeubles uniquement entreprise, afin de rendre l'immeuble éligible.

Le contexte du marché entreprises avec un fonctionnement sous forme d'appel d'offre et des durées d'engagement relativement longues, rend cette notion de maîtrise du planning très favorable à l'opérateur capable de communiquer et de donner de la visibilité au client final.

Avec une éligibilité moyenne au FTTH constatée sur nos clients entreprise de 17% en moyenne, nous sommes loin du taux de plus de 50% annoncé au niveau national concernant principalement le marché GP.

Linkt identifie deux problèmes majeurs qui expliquent cet écart :

- La planification en fin de période de complétude des sites entreprise. En effet de nombreuses entreprises ou zones d'entreprises sont délaissées en ZTD et surtout en Zone AMII alors que les adresses résidentielles aux alentours sont couvertes
- La gestion du démarchage des sites entreprise par les OI dans le rôle d'opérateur d'immeuble et des conditions de raccordement de ces sites pour qu'ils deviennent réellement éligibles. Linkt constate régulièrement que des sites entreprises sont non éligibles alors même que le PM est en place et le réseau déployé, uniquement car ils ne disposent pas du conventionnement immeuble.

[...]

Si cette pratique venait à se renforcer, Linkt se réserve le droit de demander des obligations fortes pour que n'importe quel opérateur puisse influencer sur le conventionnement d'un site entreprise pour aider son client à maîtriser le planning de migration vers la fibre, y compris dans les zones d'exclusivité à l'OI (ndlr. Les zones AMII).

Dans tous les cas, l'imprévisibilité à plus de 3 mois du planning de raccordement des entreprises pénalise fortement les opérateurs alternatifs qui n'ont pas les moyens de fournir à leurs clients la visibilité qui devrait leur être due. Le constat est souvent fait que les clients pour lesquels le FTTH est une priorité se tournent vers Orange en considérant que Orange sera plus à même de les accompagner pour

accélérer l'éligibilité de leurs sites au FTTH. En conséquence, Linkt demande à avoir une visibilité à au moins 12 mois des prévisions de déploiement des OI sur les zones AMII et la ZTD. L'avancée des déploiements devrait faciliter la prévision par les OI. Linkt ne demande pas la mise en place de mesure similaire sur la ZMD RIP car les opérateurs de RIP, contrairement à SFR et Orange ne sont pas verticalement intégrés et ne peuvent donc pas influencer directement sur la décision de nos clients.

Question C2-2: Avez-vous d' éventuels commentaires sur le sujet ? Quelle est votre appréciation des critères de choix incitant à se fournir auprès d' une offre de gros plutôt qu' une autre ?

Linkt travaille d'ores et déjà avec plus de 18 opérateurs de gros sur l'ensemble des technologies disponible. Nous avons établi sur la base de notre relation avec ces opérateurs un baromètre permettant d'orienter le choix du fournisseur sur plusieurs critères :

- Le tarif
- Les délais de déploiement
- Le niveau de qualité de service
- L'accompagnement opérateur : process automatisés de commande et suivi de commande, qualité du support, ...

Ce baromètre nous permet d'orienter et d'éclairer nos clients sur la meilleure infrastructure disponible en fonction de ses propres besoins : prix, qualité de service, délai de déploiement, ...

C3 - Généraliser les offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C3-1:

- a. Quelles sont les caractéristiques attendues, par vous, de la ou des offre(s) de gros passive(s) avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH (avec ou sans adaptation) qui permettrai(en)t de répondre aux différents besoins des entreprises ?
- b. En particulier, que pensez-vous de la possibilité et de la pertinence d' une offre de GTR 4HO et 4HNO sur un réseau FttH sans adaptation ?
- c. Pensez-vous nécessaire d' imposer à l' ensemble des OI de fournir des offres à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH ?
- d. Quel délai vous semble-t-il nécessaire de laisser aux OI, le cas échéant, avant d' exiger la disponibilité de ces offres ?
- e. Quels sont, selon vous, les interfaces et processus opérationnels et informatiques pertinents pour la mise en oeuvre de ces offres ?
- f. Quelles seraient, selon vous, les dispositions permettant de garantir la transparence suffisante sur le niveau effectif de qualité de service fourni par les opérateurs d' infrastructure ?
- g. Quel est, selon vous, le bon niveau de tarification pour les offres passives à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH afin de permettre la migration de l' ensemble des clients actuellement sur les offres SDSL ?
- h. Quelles pratiques opérationnelles permettraient, selon vous, de mieux répondre au besoin de prévisibilité en matière d' éligibilité des lignes FttH à ces offres et d' évolution de cette éligibilité ?
- i. Y a-t-il d' autres éléments qu' il vous semble utile d' évoquer s' agissant des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH avec ou sans adaptation ?

Linkt est convaincu, et en a même fait l'un de ses arguments principaux, que la GTR n'est pas le seul indicateur pour parler de qualité de service. Comme évoqué en réponse à la question S1, l'engagement de GTR est de plus en plus souvent perçu comme une compensation financière plutôt que comme un engagement réel de l'opérateur, alors que le sujet de la disponibilité du service est le réel besoin des entreprises.

Considérant les éléments évoqués dans la question E2, Linkt considère que les offres basées sur support FTTH viennent compenser les offres ADSL et SDSL pour les clients pour lesquels le besoin en débit est supérieur au besoin de garanties. Sur ce constat et alors que sur la technologie ADSL, la souscription d'option de GTR 4H reste confidentielle (150 000 accès ADSL avec GTR 4H à comparer aux 2,1 millions de ligne ADSL sans GTR sur le marché entreprises), Linkt ne juge pas pertinent d'imposer des options de qualité de service avec GTR 4H aux opérateurs d'infrastructure.

Une option de GTR J+1 semble plus adaptée et nécessaire et la priorité devrait, selon nous, être mise lors du prochain cycle d'analyse sur les moyens de réellement respecter une telle GTR et surtout sur l'amélioration de la couverture des entreprises.

Question C3-2: Quelle est votre position concernant la cohérence des niveaux de GTR entre les différentes offres ?

Il nous apparaît clairement qu'il doit exister une cohérence entre les niveaux de GTR sur les offres passives et celui sur les offres activées pour que le sentiment évoqué ci-dessus ne soit pas une réalité.

Dans ce contexte :

- les modalités de déclenchement de la GTR proposées sur les accès FTTE passifs semblent décorrélés de la capacité opérationnelle des acteurs à réellement pouvoir proposer une GTR 4H aux clients finaux
- Comme évoqué dans la réponse précédente, Linkt envisage plutôt un renforcement des indicateurs de mesure de qualité d'application d'une GTR J+1 sur le FTTH et pousse pour disposer d'une vraie GTR 4H applicable sur les accès FTTE et FTTO

C4 - Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros à destination des entreprises

Question C4-1: Quelle est votre appréciation d' une éventuelle évolution des objectifs chiffrés de qualité de service existants d' Orange ainsi que sur les valeurs attendues pour les offres CN2 et Optimum Ethernet ?

Linkt considère que les offres CN2 et Optimum Ethernet se positionnent comme des offres à valeur ajoutée à l'image des offres SDSL et FTTO. Dans ce contexte, les indicateurs appliqués sur ces deux technologies devraient être répliqués sur les accès CN2 et FTTE.

Question C4-2: Que pensez-vous du fait d' imposer à Orange une valeur minimum de taux de respect de la GTR, et quel devrait être le niveau associé le cas échéant ?

En miroir aux réponses sur les questions C3, Linkt juge indispensable que tous les moyens soient mis en œuvre par les opérateurs d'infrastructures pour respecter les niveaux de GTR vendus. Imposer un niveau de GTR dont l'application réelle est impossible, ne semble pas être une bonne pratique à valoriser. Linkt est conscient que certains incidents majeurs rendent impossible la tenue d'une quelconque GTR.

En revanche le sujet principal pour nos clients est le sujet de la disponibilité du service. Linkt souhaiterait que, à l'image de ce que nous opérateur de service devons désormais proposer à nos clients, les

engagements soient portés sur un taux de disponibilité annuel du service, voir sur un taux de disponibilité mensuel qui devient un nouveau standard dans les demandes de nos clients.

Même si comme évoqué précédemment, Linkt donne une importance principale à la mise en place de solutions favorisant un meilleur taux de disponibilité du service, nous estimons que le cout lié à la GTR devrait permettre de tendre vers un objectif de 90% de taux de respect des GTR à terme.

Question C4-3: Quelles sont vos observations sur le mécanisme de pénalités en vigueur ?

Le mécanisme de pénalités en vigueur nous semble difficilement adapté à notre fonctionnement actuel :

d'une part le mécanisme de facturation des pénalités est illisible et permet difficilement de reconstituer un lien entre un incident et le paiement d'une pénalité. Linkt souhaiterait disposer d'un tableau de bord spécifique détaillant les incidents et les pénalités associées.

D'autre part, nous comprenons le besoin de visibilité qu'à Orange pour le dimensionnement de ses équipes. Toutefois, le mécanisme en place qui lie les pénalités aux prévisions fournies sur 3 mois est trop complexe et impossible à maîtriser pour un opérateur comme Linkt. Notre faible volume d'activité lié à notre marché adressable et réparti sur toute la France comparé à des marchés grand publique ou pro très volumiques, plus la typologie de nos clients multisites rend très difficile à avoir une vision fiable du prévisionnel de déploiement à 3 mois région par région. L'impact pour nous est que le non-respect de ces prévisions libère Orange de toute pénalité. Ce mécanisme nous semble disproportionné entre nos volumes et capacité de prévision et ceux d'Orange qui traite depuis des années des volumes pour l'ensemble du marché et doit disposer de modèle relativement fiable sur la répartition de la charge par région.

Par ailleurs, Linkt souhaiterait voir se généraliser sur le marché, à l'image de ce que fait Orange Wholesale, un mécanisme de facturation automatique des pénalités sur l'ensemble des opérateurs de gros.

C5 - Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support cuivre

Question C5-1: Avez-vous d' éventuelles remarques sur la pertinence du maintien des zones identifiées et des obligations associées ?

Linkt n'a pas de remarques particulières sur un changement nécessaire du maintien des zones actuelles et de leur classification.

Question C5-2:

Quelle est votre appréciation, s'agissant des produits ATM en zone ZC3, de l'opportunité :

- d'une levée de l'obligation tarifaire sur les produits ATM dès lors que les produits Ethernet correspondants seraient disponibles partout ?
- d'un remplacement d'une obligation de l'orientation vers les coûts par une obligation de non-excessivité ?

Linkt a fait le choix depuis sa création de ne commander que des offres IP ou EFM et n'est donc pas directement concerné par l'évolution des règles concernant les produits ATM.

Question C5-3:

- o a. Quelle est votre appréciation du degré de substituabilité entre LPT 2M et CN2, pour la production des accès opérateurs ? Pouvez-vous préciser, dans le cas où certains produits ne pourraient pas, à mi-2019, fonctionner sur lien d'accès CN2 (au lieu de liens d'accès LPT 2M), si vous avez prévu des adaptations de vos réseaux ou de vos offres ?
- o b. Certaines obligations tarifaires vous semblent-elles pertinentes pour les offres LPT 2M et CN2 lors du prochain cycle d'analyse de marché ?

Linkt a fait le choix de ne pas souscrire au contrat LPT pour privilégier de travailler uniquement sur la production d'accès CN2, plus simples à intégrer.

En revanche, le modèle d'éligibilité du CN2 qui ne permet pas d'éligibilité réelle en avant-vente mais nécessite une confirmation postérieure à la commande pourrait proposer des problèmes opérationnels en cas de rejet de la commande postérieure à la signature du contrat avec notre client final.

Pour être en mesure de faire une substitution des LPT par des CN2, le point de l'éligibilité paraît indispensable à traiter en avance de phase. Sinon il paraît difficilement envisageable de se lancer dans une migration volumique sans maîtriser la faisabilité technique.

Question C5-4: Quelle est votre appréciation des modalités d'accompagnement imposées dans la décision d'analyse de marché pour répondre aux besoins d'adaptation des offres de gros aux évolutions technologiques de réseau ?

Linkt n'est pas client actuellement des offres ADSL d'Orange. Toutefois, les évolutions apportées dans l'offre ADSL entreprise semblent pertinentes et adaptées au modèle de gestion d'un opérateur sur le marché entreprises.

Question C5-5: Pouvez-vous vous prononcer sur des adaptations éventuelles à apporter à ces offres d' accès à la boucle locale cuivre, et sur les raisons qui pourraient, selon vous, conduire l' Autorité d' imposer à Orange une valeur minimum de taux de respect de ses créneaux de rendez-vous ?

Le respect des créneaux de rendez-vous est un enjeu majeur de la relation entre l'opérateur et ses clients. C'est un axe fréquent d'insatisfaction client. Linkt ne peut donc qu'adhérer à la mise en place d'une valeur minimum de taux de respect des créneaux de rendez-vous.

C6 - Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support fibre

Question C6-1: Existe-t-il selon vous des cas d' usages éventuels pour lesquels les offres activées à qualité de service renforcée sur FttH ne seraient pas substituables aux offres activées sur BLOD ?

Pour Linkt, le niveau de GTR n'est pas le seul enjeu dans le choix d'une technologie d'accès. Les solutions proposées actuellement sur FTTH ne permettent pas de répondre aux nombreux cas d'usages suivants :

- Garantie de débit et débit symétrique pour les usages les plus importants : sites principaux, forts usages de solution SaaS, vidéo, téléprésence, ...
- Engagement de latence, taux de perte de paquet, gigue pour des applicatifs spécifiques, sensible à la qualité de ces indicateurs
- Besoins de disponibilité du service inférieur à 4H de coupure – la réponse à ces besoins passe par une redondance d'accès sécurisés – impossible à date entre deux accès FTTH
- Besoin de mise en place de mécanisme de Classes de Service qui nécessitent pour fonctionner de disposer d'un seuil de débit fixe, non présent sur une offre FTTH
- Usages multiservices sur le même accès avec un VLAN dédié par service : exemple VoIP + Internet ou VPN MPLS + Internet, ...
- Offres de niveau 2 – non répliquables sur des accès FTTH à date

Question C6-2: Quelle est votre appréciation de l' influence de la disponibilité des nouvelles offres activées à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH sur l' évolution des parts de marché des opérateurs de gros sur le marché des accès de haute qualité ?

Globalement, la remise en concurrence des accès cuivre déployés depuis des années au sein des entreprises grâce à la promesse du FTTH et du débit associé est théoriquement bénéfique pour la concurrence et favoriser ainsi l'évolution des parts de marché. Dans les faits aujourd'hui, la complexité d'accès à une éligibilité complète sur les différents réseaux FTTH a plutôt tendance à renforcer les parts de marché de l'opérateur dominant capable de fournir une éligibilité plus large et une meilleure maîtrise du planning de déploiement.

Concernant, l'importance des options de qualité de service renforcées, la GTR 10h à l'image de celle fréquemment utilisée sur les accès ADSL est essentielle à une migration efficiente du cuivre vers le FTTH sur le segment entreprise. En revanche Linkt ne voit pas de demande spécifique de ses clients pour migrer d'un accès avec GTR 4H (et implicitement débit garanti symétrique) vers un accès FTTH, même avec GTR 4H.

Question C6-3:

- a. Quelle est votre appréciation des possibles évolutions exposées ci-avant par l' Autorité concernant le critère de densité utilisé dans la définition de la ZF1 ?
- b. Plus généralement, avez-vous des commentaires sur les critères utilisés pour définir la ZF1 ?

Linkt privilégie la deuxième approche proposée par l'ARCEP, c'est-à-dire maintenir le seuil existant mais autoriser à Orange de proposer des modalités de calcul de l' indicateur de densité pour les communes qui représentent une typologie très particulière, en excluant par exemple une partie non constructible significative du territoire.

En effet, au vu de la concurrence renforcée d'Orange sur le marché de détail des ZF1, il apparaît essentiel de ne pas favoriser une extension massive de ces zones tant que la concurrence sur le marché de gros n'est pas constituée.

Linkt n'est pas favorable à l'intégration du FTTE dans la prise en compte des critères de définition de la ZF1. Orange devenant fournisseur de plusieurs solutions technologiques concurrentes sur la même zone, le risque d'éviction des autres opérateurs semble élevé.

Question C6-4: Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités (maille d' analyse, critères utilisés) de l' éventuelle évolution exposée ci-avant concernant la définition de la zone sans obligation tarifaire pour la BLOD ?

Réponse identique à la question C6-3

Question C6-5: Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités de l' éventuelle évolution exposée ci-avant concernant les offres passives pertinentes à utiliser pour apprécier l' obligation de non-éviction imposée en ZF2 ?

Linkt n' est pas fermé à l' idée de faire évoluer les critères de classification. Toutefois, il ne nous semble pas pertinent d' utiliser la disponibilité d' offres passives pour justifier de l' obligation de non éviction. La présence d' offres passive est un bon marqueur qui vise à faire émerger une concurrence sur les offres activées. Toutefois, tant que ces offres activées ne sont pas disponibles, Linkt considère que le niveau de concurrence ne peut pas être jugé suffisant.

Question C6-6: Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités (maille d' analyse, critères utilisés) de la possible création d' une zone ZF3 d' orientation des tarifs vers les coûts pour la BLOD, comme exposé ci-avant ?

Linkt ne voit pas en l' état d' intérêt particulier à la création d' une zone supplémentaire en l' état actuel des choses. L' avancée des déploiements FTTH et FTTE sur le périmètre des zones les moins concurrentielles va venir naturellement, dans la période 2020-2025, amener de la concurrence sur les zones concernées et entraîner une évolution des tarifs vers une base cohérente.

Une ZF3 ajouterait une couche supplémentaire qui n' apparait pas comme nécessaire pour Linkt au vu de la période considérée.

Question C6-7: Pensez-vous que des adaptations éventuelles doivent être apportées aux obligations tarifaires associées aux offres de gros activées de haute qualité d' Orange construites sur son réseau FttH avec ou sans adaptation ?

Les offres Optimum Ethernet d'Orange apporte un dynamisme tarifaire nouveau aux offres d'Orange sur la zone AMII. Linkt ne note pas de risque d'éviction tarifaire sur la base des offres telles qu'elles existent aujourd'hui.

En revanche, Linkt ne comprend pas pourquoi des offres ne sont pas disponibles jusqu'au 1Gb/s sur ce type d'accès alors que la demande a augmenté de plus de 150% pour ce niveau de débit en 18 mois.

Par ailleurs, c'est sur le sujet de la GTR 4H que Linkt note un risque concurrentiel. Linkt juge anormal que les offres activées d'Orange disposent d'une GTR 4H là où les offres passives disposent d'une GTR 4H + 2H pour la localisation de l'incident. Cette pratique semble anti-concurrentielle.