

Observations détaillées d'Altice France/SFR sur le bilan du cycle en cours et perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés du haut et très haut débit

Consultation publique de l'ARCEP du 11 juillet au 27 septembre 2019

PARTIE I – Situation sur les différents segments du marché de détail HD/THD

Question S.1

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 ?

La demande des entreprises en la matière diffère selon les cas :

- Sur les grands sites d'exploitation sensibles où la moindre interruption de la connectivité est préjudiciable, les entreprises ne sont pas disposées à renoncer à la GTR 4H, voire elles vont rechercher des solutions de redondance permanentes avec double adduction. Pour des raisons d'économie d'installation, ces sites de production peuvent être extrêmement délocalisés, ce qui complexifie fortement la fourniture d'une double adduction. Les entreprises sensibles à la connectivité ont conscience que les délais de rétablissement de la fibre sont parfois plus longs que pour le cuivre, ce qui nécessite des solutions de redondance et de priorisation.
- Pour les entreprises dont les sites sont moins névralgiques ou moins vulnérables à la perte de connexion ou pour des sites avec peu de personnel, la sécurisation des accès avec des solutions mobiles 4G se généralise. Un magasin, une TPE, un local technique, ainsi que les relevés de données sont de plus en plus souvent réalisés au moyen de solutions mobiles.

En conséquence, il sera toujours nécessaire de proposer des solutions de redondance physique et de proposer des solutions de GTR 4H pour ne pas mettre en péril des sites de production sensibles à la perte de production. Cependant, du fait de la performance croissante des solutions mobiles, une part des besoins des entreprises sera couverte par des solutions mobiles.

En outre-mer, les clients entreprises tendent de plus en plus vers un hébergement en local de leurs applications et vers le développement de services sur le cloud. Les conditions de production et d'exploitation des liens d'accès sont par conséquent au cœur de leurs activités. Fortement sensibles aux coupures dans un environnement déjà marqué par une qualité moindre du réseau cuivre, les entreprises ultramarines ont besoin de pouvoir bénéficier d'accès redondés et de GTR.

Question S.2

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

Il convient de distinguer les clients (Opérateur ou Entreprise) d'une part et l'usage de cette fibre optique (backbone, collecte et distribution) d'autre part.

Dans tous les cas, il n'est jamais pertinent de vendre de la fibre noire directement à une entreprise, ni même la sécurisation, car elle ne dispose généralement pas du statut d'exploitant de cette fibre, à de rares exceptions d'entreprises qui sont des opérateurs.

Dans le cas des opérateurs, il est pertinent de vendre de la FON pour constituer des réseaux backbone et de collecte, mais pas sur la distribution dans le cadre de liaison point à point (le sujet est différent pour le réseau mutualisé). En effet, un opérateur est en mesure de gérer efficacement ces interventions et les éléments d'exploitation pour permettre une gestion performante de la liaison. La mise à disposition de FON sur le tronçon de collecte, type LFO, est essentielle pour les opérateurs.

Question S.3

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 ?

L'impact de la 5G sera important dans le développement des usages, d'une part, et pour le remplacement de certaines solutions techniques existantes, d'autre part.

La 5G va permettre de proposer de nouveaux services aux utilisateurs, comme la collecte en masse d'indicateurs, la position GPS, etc. Elle va également permettre d'apporter une solution THD à certains locaux particulièrement isolés.

La 5G va remplacer progressivement la 4G pour les usages grand public et permettre à de petits établissements de renoncer à leurs accès fixes, au profit d'un ou plusieurs accès mobiles.

Question S.4

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

Des mesures réglementaires ne sont pas de nature à lever les craintes des clients, notamment entreprises, lors d'un changement d'opérateur.

En revanche, l'ARCEP doit garantir que, dans les cas de revente d'un produit d'Orange, les clients des opérateurs alternatifs bénéficieront de la même performance et du même accompagnement que les clients directs d'Orange. De même, l'ARCEP doit garantir aux opérateurs alternatifs d'être toujours en mesure de proposer une offre compétitive par rapport à Orange (il existe encore des situations dans lesquelles les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure de concurrencer Orange).

PARTIE II – Situation sur les différents segments du marché de gros HD/THD

L'offre d'accès au génie civil d'Orange doit être étendue à la collecte et ne doit pas se limiter à la distribution. Ainsi, l'interdiction d'utiliser le génie civil d'Orange pour raccorder des NRA entre eux doit impérativement être levée.

Question S.5

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 ?

Même si les données sur les taux de mutualisation donnent des éléments de comparaison selon les types de zones, elles manquent de précision concernant le niveau de concurrence selon les zones mutualisées.

En effet, à titre d'illustration, un opérateur peut être présent dans un NRO d'un RIP sans être présent dans tous les NRO de cette zone. De même, un opérateur peut être présent dans un PM situé en zone arrière d'un NRO sans être présent dans tous les PM de la zone d'influence de ce NRO.

Enfin, le critère de deux opérateurs commerciaux présents en dehors des zones très denses n'est pas suffisamment représentatif d'une concurrence effective. L'ARCEP devrait considérer qu'un niveau de concurrence véritablement significatif est caractérisé par la présence d'au moins quatre opérateurs nationaux dans 100% de la BLOM considérée.

- Les écarts de taux de mutualisation, quelle que soit la zone, entre 2 OC, 3 OC et 4 OC, sont extrêmement importants et montrent qu'il n'y a pas suffisamment de concurrence. Il convient notamment d'améliorer les conditions de collecte de NRO pour tous les opérateurs commerciaux tiers.
- Les taux de mutualisation sur les zones d'initiative publique devraient augmenter significativement dans les deux prochaines années et tendre vers les taux des autres zones de mutualisation, notamment grâce aux offres de collecte activée de certains RIP.
- Il est extrêmement complexe pour un opérateur alternatif d'être présent sur tous les nouveaux NRO d'un secteur au même instant, du fait du nombre important de sites à raccorder.

Question S.6

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

Concernant les offres d'hébergement :

- Orange a fait évoluer en 2017 son offre d'hébergement au sein de ses locaux NRA pour la BLOM (des prestations forfaitisées et non plus « sur devis » comme c'était systématiquement le cas par le passé). Cependant, d'importantes améliorations demeurent nécessaires, notamment en matière :
 - de performance dans l'instruction des commandes d'études,
 - de rapidité durant la phase de travaux pour l'aménagement des locaux et des liens optiques,
 - d'efficacité dans la livraison des espaces utilisés par les équipements actifs (OLT) des opérateurs commerciaux,
 - de qualité de service et d'engagement de rétablissement, pour éviter une trop grande dépendance aux aléas dans l'accès de points aussi sensibles du réseau.
- Les conditions de mise à disposition des emplacements sont trop complexes et trop aléatoires pour être acceptables, d'autant plus que la prestation d'Orange doit s'articuler avec l'offre d'accès à son réseau FttH et ne pas nuire à la mutualisation des PM, et donc des liens NRO-PM, dans des conditions efficaces et non discriminatoires.

Concernant les offres de collecte :

- L'absence d'offre de transport actif pour raccorder les NRO d'Orange limite la capacité des opérateurs à concurrencer rapidement la branche de détail d'Orange.
- L'offre de LFO n'est pas efficace et ne permet pas d'établir un réseau de collecte avec la célérité suffisante, notamment au regard des problèmes de quotas. En outre, la durée contractuelle de 10 ans qui est imposée dans l'offre mono fibre est hautement pénalisante et inadaptée aux besoins des opérateurs.

Question S.7

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 ?

Dans sa décision n°2017-1347 du 14 décembre 2017 relative au précédent cycle d'analyse du marché 3a, l'ARCEP constate que « sur une grande partie des NRA, le déploiement de ressources concurrentes au réseau de collecte d'Orange n'est pas viable économiquement. Si l'intervention des collectivités territoriales contribue au dégroupage sur certaines zones du territoire, elle reste à ce jour circonscrite à certains territoires et le réseau de collecte d'Orange reste, dans la majorité des cas, incontournable ».

La situation n'a pas évolué depuis cette décision de l'ARCEP de fin 2017 et les solutions alternatives à l'offre LFO d'Orange présentent toujours un caractère circonscrit et minoritaire.

Les besoins des opérateurs portent sur la capacité à raccorder l'ensemble des NRO des opérateurs d'infrastructure en zone privée et publique et à ce titre, il est indispensable qu'ils disposent d'une offre de gros de collecte adaptée à l'ensemble de leurs besoins, qu'il s'agisse d'une offre passive ou d'une offre de collecte activée avec des débits et une tarification adaptée.

En ce qui concerne la prestation de Dégroupage Entreprise, SFR s'est déjà exprimée de manière insistante sur les difficultés techniques et opérationnelles de cette offre, sur ses imperfections et sur les développements SI imposés par Orange, en basculant notamment l'outil de commande du FOP vers le FCI.

Plus de 18 mois après l'adoption de la décision n°2017-1347 du 14 décembre 2017 de l'ARCEP imposant à Orange l'obligation de faire évoluer son offre de référence de dégroupage pour permettre aux opérateurs alternatifs d'adresser efficacement le marché des entreprises à partir de la boucle locale cuivre, force est de constater que l'offre Dégroupage Entreprise n'est toujours pas réellement disponible pour être souscrite : à ce jour, aucun opérateur n'a été en mesure de contractualiser avec Orange pour utiliser cette offre.

Aussi, SFR demande la suspension de la commercialisation de l'offre activée correspondante d'Orange, à savoir l'offre ADSL Entreprise.

SFR s'est notamment exprimée sur le sujet lors de la réunion multilatérale de l'ARCEP du 18 janvier 2019, [SDA]. Tant que l'offre de Dégroupage Entreprise n'est pas opérationnelle et ne peut être souscrite, la possibilité de recourir à l'offre activée correspondante ne doit pas être offerte. SFR, principal opérateur dégroupé, n'est pas en mesure de fournir des services de détail ou de gros en s'appuyant sur cette offre et n'est donc pas en mesure de répliquer l'offre ADSL Entreprise. Dès lors, cette situation constitue une distorsion de concurrence et doit conduire, sans délai, à la suspension de la commercialisation de l'offre ADSL E.

Enjeux pour le prochain cycle de régulation

Question E.1

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 ?

Concernant les marchés et segments généralistes, il est important d'améliorer les conditions de fourniture des prestations connexes qui permettent d'accéder aux offres de gros.

Les conditions d'hébergement dans les sites d'Orange doivent être significativement améliorées :

- les délais et les quotas d'accès à cette offre doivent être rendus plus efficaces ;
- les tarifs pratiqués doivent faire l'objet d'une régulation adaptée ;
- la qualité de service doit être performante et en rapport avec l'importance des services offerts.

Ces besoins portent également sur la collecte des trafics de ces NRO, l'offre de GC pour la collecte, la fiabilité des SI d'éligibilité, de commande et de SAV, etc.

En outre-mer, le rythme de déploiement des réseaux vers la fibre est très hétérogène selon les territoires. Un point de vigilance particulier doit par conséquent être porté sur ces départements, eu égard, selon les zones, à l'absence de projet FttH.

Question E.2

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 ?

Les commentaires formulés ci-dessus s'appliquent aussi aux marchés et segments entreprises. Cependant, il convient également d'améliorer les processus de livraison et de SAV Entreprise. Par exemple, dans le cadre d'un SAV, les opérateurs alternatifs doivent disposer de toutes les informations qui permettent d'expliquer à leurs clients la nature du problème, les moyens mis en œuvre, le résultat des investigations et toutes les informations de calendrier. Dans le cadre d'une production, il convient de garantir notamment le respect des rendez-vous, sécuriser le fait qu'il n'y aura pas plusieurs interventions pour la mise en service, etc.

Fiches thématiques

Fiche cuivre généraliste

Fiche A.1. Assurer le maintien d'une qualité de service satisfaisante sur la boucle locale cuivre

Question A.1-1

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 ?

L'ARCEP souligne qu'au 1^{er} trimestre 2019, la boucle locale cuivre est encore constituée de 36,5 millions de lignes contre 9,4 millions d'accès à très haut débit (dont 6,6 millions d'accès supérieurs à 100 Mbit/s). Par ailleurs, les accès sur réseau cuivre sont encore prépondérants sur le marché spécifique Entreprises.

Au vu de ces constats et même si l'on assiste à une accélération de la commercialisation des offres à très haut débit sur le segment généraliste du marché de détail, il est absolument indispensable de maintenir une qualité de service satisfaisante sur le réseau cuivre. Cette qualité de service doit rester au niveau de celui qui existait il y a 5 ans. Tant qu'il n'y a pas de fermeture déclarée de l'accès, il ne doit y avoir aucune dégradation de la qualité de service.

Plus particulièrement, la déclaration de fermeture de la boucle locale cuivre ne pourra pas se faire tant que les quatre opérateurs nationaux ne seront pas en mesure de faire une offre concurrente d'Orange sur la fibre optique. Cette fermeture se fera avec une prévenance importante et en relation avec le nombre de clients à migrer sur la zone géographique concernée. Il faudrait préalablement fixer des critères de fermeture. Une fois ces critères de fermeture établis, il conviendra de mettre en œuvre cette opération de manière transparente pour tous les acteurs et en adaptant les mesures visant à agir sur les motivations des clients, en fonction des réticences et des urgences.

Il faudra tirer un bilan des processus de migration LPT, ATM GP et Entreprise, ainsi que RTC.

En attendant, il ne serait pas pertinent d'accepter voire d'encourager une dégradation de la qualité de service sur le réseau cuivre pour créer une incitation chez les clients finaux à changer d'offre. En effet, cette qualité de service doit être à la hauteur des exigences des marchés GP et Entreprises, tant en production qu'en SAV. Il ne serait pas acceptable que la substitution du haut débit vers le très haut débit se fasse sans observer dans l'intervalle une situation sur le cuivre qui réponde aux objectifs de qualité de service.

Les mesures de l'ARCEP en la matière sont d'autant plus attendues que ces dernières années ont été marquées par une dégradation significative de la qualité de service du réseau cuivre qui a conduit l'ARCEP à adresser une mise en demeure à Orange en décembre 2018. Les constats de manquements relevés par l'ARCEP dans sa décision n°2018-1596-RDPI relative à cette mise en demeure sont suffisamment accablants pour justifier des obligations fortes et prévoir de lourdes pénalités en cas de non-respect par Orange.

A titre illustratif, concernant les offres de gros activées à destination des Entreprises, l'Autorité estime dans cette décision que les niveaux atteints de qualité de service sont « *très insatisfaisants* » aussi bien pour la production des accès que pour la maintenance des accès existants et « *ne permettent pas aux opérateurs alternatifs d'effectuer la livraison des commandes de leurs clients finaux avec un niveau de qualité satisfaisant* » et « *de s'engager valablement sur des niveaux de maintenance auprès de leurs clients finaux* ». En ce qui concerne la production des accès, l'ARCEP considère même que « *les difficultés en matière de respect des délais contractuels sont fortement susceptibles de s'accroître* ».

En effet, on constate des délais de production parfois extrêmement longs et généralement liés à des POI reportés à plusieurs reprises. Des délais dépassant une année, inacceptables pour les clients finals, ont été récemment déplorés, y compris pour la livraison d'accès optiques : ainsi, une commande CELAN passée le 29 janvier 2018 n'a été livrée que le 13 mars 2019 suite à des POI multiples, reportés et insuffisamment suivis par Orange auprès des autorités administratives.

Les trois exemples ci-après présentent, à titre illustratif, les conséquences pour SFR en termes de perte de clients et de délais de livraison trop longs de la part d'Orange :

- ERDF annule une commande LPT 2M en février 2019 pour une commande passée en janvier 2018 ;
- Monétique Outre-mer annule une commande CE2O devenant caduque (commande le 13 décembre 2017 et annulée en février 2019) ;
- Un client final de notre client opérateur Sewan a annulé une commande d'accès dégroupé initiée le 12 novembre 2018 qui n'était toujours pas livrée en février 2019. Ce client est passé chez Orange qui l'a livré dans un délai de deux semaines.

La prestation payante de MESHL, à laquelle SFR recourt régulièrement pour ses clients entreprises afin de garantir la livraison de service, affiche des performances inférieures à celles attendues. [SDA] De plus, si la situation relative à la disponibilité des créneaux de rendez-vous des techniciens d'Orange s'était améliorée au premier semestre 2019, au prix d'un suivi extrêmement rigoureux et chronophage des équipes SFR, force est de constater que la situation se dégrade à nouveau.

Concernant les prestations de gros pour le marché de masse sur le réseau cuivre, l'ARCEP fait également état dans sa décision de mise en demeure d'Orange de dégradations des indicateurs de qualité de service tant pour la production des accès que pour le SAV et « *ne considère pas que les mesures prévues par Orange soient suffisantes pour remédier à l'ampleur de la dégradation de la qualité de service observée* »

En matière de respect de la GTR, les indicateurs observés ces dernières années et en 2019 sont éloquentes :

Prestation	Engagement GTR Orange (Arcep)	Moyennes annuelles calcul Arcep				[SDA]					
		2016	2017	2018	2019						
DSL et VGA	80%	78%	75%	71%	74%						
DSLE	90%	83%	82%	78%	81%						
LPT	80%	78%	77%	73%	80%						
CE2O	90%	71%	62%	54%	63%						
C2E	90%	93%	91%	90%	90%						

L'ensemble de ces constats témoigne de la situation grave et préoccupante des conditions d'accès au réseau cuivre, en dépit des obligations qui avaient pourtant été imposées par l'ARCEP à Orange en décembre 2017 au terme de ses analyses des marchés haut et très haut débit fixes.

La nécessité d'une révision des pénalités applicables à Orange a d'ores et déjà fait l'objet de nombreux échanges bilatéraux avec l'ARCEP.

Question A.1-2

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) ?

Il est effectivement indispensable d'inscrire de façon exhaustive et précise les indicateurs et seuils chiffrés de qualité de service qui seront imposés à Orange au titre de son obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès.

Il convient dès lors et a minima d'imposer à Orange pour le prochain cycle de régulation le respect de l'ensemble des indicateurs et seuils chiffrés qui figurent en annexe de la décision n°2018-1596-RDPI de mise en demeure, non seulement pour les accès généralistes sur la boucle de cuivre (dégrouper et offres activées sans GTR) en annexe B de cette décision, mais également pour les accès de haute qualité en annexe A de cette décision. Il apparaît même nécessaire de prévoir des mesures encore plus contraignantes pour certains indicateurs et seuils chiffrés, tel que précisé ci-dessous.

S'agissant de l'outre-mer, la situation étant souvent apparue inférieure à celle de la métropole en matière de qualité de service, l'ARCEP doit imposer en sus à Orange le respect des indicateurs et seuils visés dans la décision n°2018-1596 au niveau de chacune des plaques Réunion/Mayotte d'une part et Antilles/Guyane d'autre part.

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 ?

En ce qui concerne les indicateurs existants, les niveaux retenus dans la décision de mise en demeure de l'ARCEP ne sont pas suffisants. En effet, les valeurs cibles suivantes devraient être imposées à Orange dans le nouveau cycle d'analyse de marché :

Dégrouper		Type de seuil	Valeur cible
Production	Taux d'échec d'accès à la boucle locale (%)	plafond	5%
	Délai de construction de ligne - 95e centile (jours ouvrés)	plafond	15
	Taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause Orange (%)	plafond	6,5%
SAV	Taux de respect du délai de relèvement (%)	plancher	80%
	Délai de relèvement - 95e centile (heures ouvrables)	plafond	100
	Taux de réitération des défauts francs	plafond	10%

Offres activées sans GTR		Type de seuil	Valeur cible
Production	Taux d'échec d'accès à la boucle locale (%)	plafond	5%
	Délai de construction de ligne - 95e centile (jours ouvrés)	plafond	20
	Taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause Orange (%)	plafond	6,5%
SAV	Taux de respect du délai de relèvement (%)	plancher	90%
	Délai de relèvement - 95e centile (heures ouvrables)	plafond	80
	Taux de réitération des défauts francs	plafond	10%

Par ailleurs, SFR considère que de nouveaux indicateurs devraient être imposés à Orange dans le cadre du nouveau cycle d'analyse de marché.

En ce qui concerne la production des accès, SFR considère que l'ajout des indicateurs suivants serait pertinent :

- Taux de respect du délai de livraison des prestations de migration ;
- Encadrement du temps de coupure d'un accès migré (variable selon la nature de la migration) ;
- Taux d'incident séparé entre les lignes existantes et les lignes à construire ;
- Ventilation mensuelle des codes de rejets constatés en fonction de leur cause.

La problématique de migration d'accès liée soit à une fermeture technique d'une prestation ou d'une technologie soit à des fins d'optimisation de réseau dans l'intérêt de tous (gains de place dans les sites d'Orange, par exemple) sera au cœur du prochain cycle. A ce titre, l'acte de migration d'accès doit être contrôlé, suivi et pénalisé le cas échéant.

En ce qui concerne le SAV, SFR considère que l'ajout des indicateurs suivants serait pertinent :

- Indicateur relatif au DERCO qui viendra préciser un indicateur déjà existant (taux de SIG DERCO sur le nombre total de SIG) ;
- Indicateur sur le suivi des absences de technicien lors d'un rendez-vous client en SAV ;
- Indicateur de post-production cause Orange.

Au-delà des indicateurs et seuils chiffrés, l'ARCEP devrait désormais faire preuve d'une vigilance sans faille quant au respect par Orange de ses obligations de qualité de service et faire usage autant que nécessaire en la matière de son pouvoir de mise en demeure anticipée.

[SDA]

A l'instar de la réponse formulée plus haut au point A.1.2, ces nouveaux seuils devraient pouvoir de manière distincte être imposés et respectés pour la Réunion/Mayotte d'une part et les Antilles/Guyane d'autre part.

Question A.1-3

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 ?

Il serait prématuré de ne plus imposer à Orange de respecter des seuils chiffrés de qualité de service dans les zones concernées par une fermeture commerciale, dans la mesure où l'objectif d'une fermeture technique à terme ne saurait être réalisé aux dépens de la qualité de service des accès concernés. Les clients présents dans ces zones ne doivent pas être délaissés.

Le laps de temps entre la fermeture commerciale et la fermeture technique ne peut pas faire l'objet de négligence en termes d'exploitation.

En outre, il serait totalement inacceptable d'utiliser la dégradation du service comme vecteur de migration auprès des clients. Il faut prévenir, informer, organiser et, enfin, imposer la migration.

Question A.1-4

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 ?

Les indicateurs de qualité de service pourraient utilement être observés et restitués sur une maille géographique infranationale, telle que le département. Pour autant, les seuils ne sauraient différer d'un département à un autre, dans la mesure où les engagements sur les indicateurs sont nationaux. La vision départementale peut cependant servir d'outil de pilotage, permettant d'identifier les départements présentant les défaillances de qualité de service les plus importantes.

Dans tous les cas, ils doivent à minima être restitués sur les zones Antilles/Guyane et la Réunion/Mayotte (cf. supra).

Question A.1-5

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 ?

Les indicateurs de qualité de service pourraient utilement être imposés à Orange à une maille géographique infranationale telle que le département.

Dans tous les cas, ils doivent à minima être restitués sur les zones Antilles/Guyane et la Réunion/Mayotte (cf. supra).

Question A.1-6

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 ?

Des incidents affectant les infrastructures se produisent régulièrement et peuvent avoir différentes origines : travaux programmés avec un délai de prévenance insuffisant ou non maîtrisé, erreurs humaines tel qu'un « déjarretièrage », réglettes coupées, pannes d'atelier d'énergie et de climatisation dont la responsabilité incombe à Orange, incidents récurrents sur certaines liaisons du fait d'une obsolescence ou d'une robustesse insuffisante liée aux conditions d'environnement, etc.

Concernant les poteaux, SFR constate dans le cadre de ses déploiements, qu'un certain nombre de ces appuis ne sont pas en bon état. Orange a connaissance de ces risques et est donc en mesure d'estimer le nombre de poteaux nécessitant des interventions.

Les exemples récents ci-après illustrent les incidents affectant les infrastructures :

- Mai 2019 : Le mainteneur d'Orange informe de la nécessité de réaliser un dévoiement d'un câble 12 FO. Le dévoiement a été anticipé d'une semaine sans délai de prévenance.
- Mai 2019 : Récurrence d'incidents sur une liaison. L'incident est classé en défaut tiers ou intempérie, mais 5 coupures ont été constatées en 3 mois avec un impact sur 589 clients GP et 12 entreprises.
- Juillet 2019 : Fibres débranchées puis rebranchées sur de mauvaises positions.
- Juillet 2019 : Mauvaise gestion de travaux programmés ayant occasionné la coupure de liaisons du client DGAC à Pau et l'interruption du trafic aérien dans la zone pendant plusieurs heures.

La tentation de délaisser le réseau cuivre au profit de l'optique et de concentrer les ressources sur le très haut débit est probablement l'une des explications de ces incidents ou de ces négligences. Pour

autant, les millions de clients desservis par la boucle locale cuivre méritent de disposer d'un service de qualité. Aussi, un suivi des incidents d'infrastructure est nécessaire car il est de nature à inciter Orange à plus de vigilance en amont.

Enfin, à l'heure où des travaux d'envergure dans le cadre du Grand Paris ou de la préparation des jeux Olympiques 2024 sont conduits, SFR est régulièrement impactée. Si, dans ce cadre, la responsabilité n'incombe pas systématiquement à Orange, il est nécessaire que cette dernière agisse avec la plus grande rigueur en matière de travaux programmés ou de répercussion de DICT (Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux) et d'information.

Ces incidents affectant les infrastructures cuivre se constatent également fortement en outre-mer et force est de constater que le traitement des alertes n'est pas effectué par Orange avec toute la diligence qui s'impose.

Les opérateurs sont confrontés à des délais de rétablissement longs avec des grilles d'escalade qui ne tiennent compte notamment que très imparfaitement des problématiques de décalage horaire. Il apparaît donc indispensable qu'Orange fournisse, tout particulièrement pour les Antilles/Guyane et la Réunion/Mayotte, un tableau de bord des signalements et de leur traitement.

Question A.1-7

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 ?

SFR n'a pas d'autre commentaire à formuler.

Fiche A.2. Préparer une fermeture du réseau cuivre

Question A.2-1

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 ?

La boucle locale cuivre demeure une infrastructure essentielle, propriété historique d'Orange. Dans sa décision n°2017-1347 du 14 décembre 2017 relative à sa dernière analyse du marché 3a, l'ARCEP rappelle encore qu' « *Orange possède la quasi-intégralité du réseau national de la boucle locale de cuivre et contrôle ainsi plus de 99,99 % des accès cuivre en France. Seuls quelques acteurs locaux opèrent aussi une boucle locale de cuivre, notamment dans les zones aéroportuaires de Paris. Ainsi, Orange bénéficie d'un quasi-monopole sur les offres d'accès à la boucle locale de cuivre.* ».

A ce titre, aucune raison ne justifie d'envisager un ajustement des obligations assumées par Orange qui irait dans le sens d'un assouplissement, qu'il soit opérationnel, tarifaire ou qu'il porte sur le périmètre des prestations. SFR constate très régulièrement des comportements problématiques de la part d'Orange, tant sur le marché GP que sur le marché Entreprises : livraisons tardives incitant à abandonner une commande de dégroupage chez SFR pour la passer chez Orange, absence du technicien Orange au rendez-vous, dénigrement auprès du client final, etc.

Quand bien même on observe un mouvement indéniable de migration vers la fibre optique, un assouplissement des conditions qui régissent la boucle locale cuivre se ferait au détriment des offres concernées sur le marché de détail et serait de nature à adresser un mauvais signal aux opérateurs du marché de gros.

Encore une fois, la dégradation de la qualité de service n'est jamais une solution pour motiver les clients à migrer.

En outre, s'agissant du programme ZLIN initié par Orange en 2014, SFR réitère l'importance de le faire auditer par l'ARCEP.

Confirmant sa demande déjà formulée en 2018, SFR réclame en effet un contrôle minutieux du processus mis en œuvre par Orange au titre de ce programme, afin de vérifier le respect des principes de transparence et de non-discrimination, et d'empêcher que l'opérateur historique n'exploite opportunément un statut ou régime qui lui serait spécifique au détriment de ses concurrents.

Il convient en particulier de s'assurer qu'Orange n'utilise en aucune manière son statut d'opérateur de service universel pour influencer les promoteurs ou constructeurs immobiliers dans leur choix de l'opérateur d'immeuble FttH et/ou faire bénéficier sa branche de détail d'un avantage concurrentiel.

D'autre part, il n'est pas acceptable que la branche de détail d'Orange soit la seule capable de commercialiser des lignes FttH au sein d'un immeuble neuf (signé par Orange OI) et ce, tout particulièrement, lorsque les occupants se trouvent dans l'incapacité de choisir un fournisseur alternatif via le dégroupage de la boucle cuivre.

En outre, le déploiement vers la fibre ne s'effectue pas sur un rythme identique à l'échelle de l'ensemble du territoire national : aux Antilles, la bascule vers la fibre est récente et progressive alors qu'elle est inexistante en Guyane et à Mayotte. Sur ces deux derniers territoires, de nombreuses zones demeureront uniquement sur un accès cuivre d'ici à la fin du prochain cycle d'analyse des marchés. Ainsi, non seulement aucun assouplissement ne doit être accordé à Orange mais surtout une vigilance particulière devra être apportée par l'ARCEP sur les conditions de fourniture des accès cuivre.

Question A.2-2

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 ?

Il convient de distinguer les conditions tarifaires sur le marché de gros et les conditions tarifaires sur le marché de détail.

- En ce qui concerne les conditions tarifaires sur le marché de gros :
 - Les frais de fermeture d'un réseau ou d'une technologie comme le cuivre sont de la responsabilité du gestionnaire de l'infrastructure. Les coûts du démantèlement du réseau cuivre doivent être à la charge d'Orange et en aucun cas à la charge des opérateurs alternatifs. Orange a d'ores et déjà été rémunérée pour le coût d'obsolescence du cuivre en tarifiant une activité sans risque concurrentiel sur un réseau largement amorti selon une méthode en coût courant économique. Ce coût courant économique inclut une rémunération du capital au niveau d'une activité risquée et un raccourcissement des durées de vie des équipements afin d'éviter une remontée des coûts en fin de vie. En outre, la vente du cuivre est une source de revenus qui vient en déduction des coûts de fermeture.
 - Il convient donc de maintenir au niveau actuel les tarifs de la ligne cuivre sur le marché de gros et des autres prestations à la ligne. Par ailleurs, Orange doit supprimer les frais de résiliation de ligne. En outre, il est très difficile pour un opérateur commercial de mobiliser des ressources financières lui permettant de faire le choix d'un cofinancement sur l'ensemble du territoire national à l'échelle de sa part de marché. Il est naturel qu'un opérateur commercial débute son acquisition en utilisant les offres de location. Il convient donc de créer des conditions qui permettraient à un opérateur commercial de basculer d'une solution de location à la ligne vers une solution de co-financement a posteriori en tenant compte de sa contribution passée (via ses versements de location sur la zone c'est-à-dire de ses clients actifs et des raccordements qu'il a réalisés).
- En ce qui concerne les conditions tarifaires sur le marché de détail :
 - En cas de hausse du tarif du dégroupage, les opérateurs alternatifs seraient alors amenés à répercuter cette hausse dans leurs tarifs de détail, ce qui conduira à une augmentation des prix de leurs offres de détail basées sur le cuivre. Orange, à l'inverse, ne serait pas dans cette situation et bénéficiera donc d'une attractivité plus importante que les opérateurs alternatifs pour ses offres basées sur le cuivre. La hausse du dégroupage constituera alors une mesure inefficace puisqu'elle aura pour conséquence d'inciter les clients à migrer des opérateurs alternatifs vers Orange tout en les laissant sur l'infrastructure cuivre.
- En ce qui concerne les conditions non-tarifaires :
 - Une des grandes difficultés à surmonter dans le cadre de la migration des clients du cuivre vers la fibre réside dans la gestion de l'éligibilité des clients. Il devrait être possible pour un OI de faire un rapprochement complet et performant entre la base 42C du cuivre et les adresses que l'on observe lors des piquetages du cuivre. Ce service mis à disposition des OI permettra à ces derniers de pouvoir répondre aux requêtes des OC à partir du ND d'un client.
 - En matière d'éligibilité, il est également important de rappeler aux collectivités locales qu'elles ont la responsabilité de nommer les rues et de donner des numéros, afin de permettre aux résidents et aux fournisseurs de service d'identifier une adresse ou un local.

- Il convient de normer les conditions techniques d'intervention et de raccordement sur les différents réseaux, notamment en mode STOC. Il convient également de lever certaines contraintes s'agissant des solutions de raccordement en bi-fibre sur certains réseaux, ou encore des procédures de raccordement spécifiques. De la même façon, les contraintes relatives aux conditions de SAV doivent être levées.
- En ce qui concerne les autres conditions exogènes :
 - Certains clients ne souhaitent pas migrer du cuivre vers la fibre par crainte du changement, considéré comme un manque de confort non compensé par des bénéfices ou des économies suffisantes. Ce frein n'est pas à négliger. SFR a fait l'expérience de vouloir migrer des clients de la VGA vers des solutions dégroupées sans jamais y parvenir malgré de très nombreuses incitations.
Pour répondre à ce problème, les opérateurs doivent fournir des explications à leurs clients, les accompagner, avant d'envisager de les contraindre à migrer, avec le risque qu'ils choisissent de changer d'opérateur.

Question A.2-3

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 ?

Le compactage des équipements dans les NRA devrait être facilité dans le contexte de croissance des besoins d'espace pour les déploiements de la fibre. A l'heure actuelle, les tarifs des FAS d'Orange constituent un véritable frein à la mise en œuvre des opérations de défragmentation.

En entreprenant le projet de rationaliser l'occupation des espaces dans les sites d'Orange, SFR contribue également à moderniser son réseau. Si Orange a prévu la fermeture commerciale puis technique de la collecte ATM, SFR procède de la même démarche en démontant ses DSLAM ATM.

A ces différents titres – libération d'espaces et suppression des équipements ATM – Orange doit encourager d'un point de vue opérationnel et tarifaire la réalisation de ce projet qui se place dans la même logique que la sienne.

Pour le prochain cycle de régulation, l'ARCEP devrait imposer à Orange l'obligation de proposer des conditions d'accompagnement à un tarif optimisé, raisonnable et non discriminatoire. A ce titre, un tarif de Frais d'Accès au Service de [SDA] devrait être retenu, dans la mesure où il s'agit du coût supporté par Orange pour ses propres besoins, dans le cadre d'une migration d'un DSLAM ATM vers un DSLAM GE pour une commande de plus de 200 accès.

Par ailleurs, SFR constate qu'Orange effectue des opérations de réaménagement de salle sans lui fournir de visibilité sur le volume et sur le planning. SFR demande à être informée de ces opérations avec un préavis d'un an, afin de pouvoir les anticiper. Ainsi, par exemple, les opérateurs pourront réaliser des opérations de migration et de compactage en amont et éviter de migrer simultanément un trop grand nombre d'accès. Les sites d'hébergements d'Orange sont collectivement utilisés, ce qui justifie qu'Orange planifie les réaménagements de salle en concertation avec les opérateurs alternatifs.

Question A.2-4

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 ?

Le processus de gestion de la fin du réseau cuivre doit faire l'objet de discussions multilatérales entre opérateurs sur les dispositions techniques, tarifaires, de communication auprès des clients finals, etc. Les contraintes pesant sur Orange ne doivent pas être levées, en l'absence de solution commune pertinente et de tests préalables. A ce titre, SFR souligne que sur la ville de Palaiseau, le retour d'expérience ne semble pas positif à tout point de vue.

Par conséquent, il ne serait pas approprié de procéder, d'ores et déjà et à l'occasion du prochain cycle de régulation des marchés fixes, à des ajustements des obligations d'Orange en matière d'accès au réseau de la boucle locale de cuivre, alors même qu'il convient en amont de définir les conditions de fermeture du réseau cuivre.

Question A.2-5

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 ?

L'ARCEP entrevoit l'augmentation du tarif de dégroupage comme un moyen de faciliter la transition du cuivre vers la fibre. Or, comme les opérateurs alternatifs l'ont déjà souligné par le passé, il s'agit d'une mesure injustement asymétrique et par ailleurs inopérante. En effet, l'augmentation du tarif du dégroupage ne peut avoir d'impact que sur les opérateurs alternatifs qui paient effectivement le dégroupage. En ce qui concerne Orange lui-même, cette mesure n'a aucun effet incitatif puisqu'elle ne lui occasionne aucun coût supplémentaire.

Qui plus est, Orange bénéficierait une fois encore d'un effet d'aubaine sur les revenus de la boucle locale cuivre puisqu'il augmenterait encore les revenus d'un actif largement amorti sur lequel les opérateurs alternatifs sont captifs.

Comme SFR l'avait souligné à l'occasion de la consultation publique menée par l'ARCEP à l'été 2016 sur l'évolution du tarif de dégroupage, une augmentation du tarif de dégroupage n'est pas de nature à augmenter l'incitation d'un opérateur alternatif à migrer vers la fibre sur les zones où celle-ci est disponible. Dans sa réponse à cette consultation, SFR s'était fermement opposée au mécanisme de modulation géographique des tarifs du dégroupage qui était proposé par l'ARCEP pour les années 2018 à 2020.

En effet, les opérateurs alternatifs investissent massivement dans les réseaux THD et ont donc naturellement intérêt à migrer leurs clients vers la nouvelle technologie qu'ils ont financée ou déployée. Lors de la conquête d'un nouveau client, celle-ci se fera automatiquement sur l'infrastructure THD lorsque son logement est raccordable. Dans le cas des clients existants, la vitesse de migration dépend fortement de l'appétence du client à migrer vers la nouvelle technologie. Or, l'augmentation du tarif de dégroupage ne changerait en rien le comportement du client.

Elle ne ferait au contraire que pénaliser l'opérateur alternatif et diminuerait ses capacités financières à investir dans la fibre.

Par conséquent, soustraire Orange de son obligation d'orientation des tarifs du dégroupage vers les coûts sur certaines zones n'est pas un levier pertinent pour favoriser la transition vers la fibre.

Les opérateurs ne peuvent pas faire de concessions sur la régulation tarifaire sans disposer de toutes les solutions de substitution opérationnelle, commerciale et technique.

De plus, la solution consistant à augmenter les tarifs pour créer une incitation tarifaire pour les opérateurs à migrer n'est pas cohérente. C'est une solution qui bénéficie uniquement à Orange, et qui pénalise les autres opérateurs qui n'ont pas le temps de s'adapter à une telle hausse tarifaire. Toute hausse tarifaire nécessiterait certains prérequis :

- 1- existence d'une solution alternative pertinente et économiquement efficace ;
- 2- des frais de migrations adaptés ;
- 3- la communication d'une prévenance suffisante permettant à un opérateur ayant migré de supporter une hausse tarifaire.

L'expérience de la fin de l'ATM GP est à ce titre porteuse de nombreux enseignements, afin de ne pas reproduire les mêmes « erreurs » et d'atteindre une concurrence efficace entre opérateurs dans des conditions raisonnables.

Cependant, si l'ARCEP en venait malgré tout à lever l'obligation d'orientation des tarifs du dégroupage vers les coûts sur les zones considérées comme concurrencées par la fibre, alors la modélisation des coûts sur le reste du territoire en « monopole » devrait être revue en profondeur et le niveau des coûts en résultant substantiellement revu à la baisse. En aucun cas le niveau des coûts ne pourrait augmenter sous prétexte d'un vidage du réseau que les opérateurs ont d'ores et déjà financé par anticipation.

En effet, les opérateurs alternatifs ont financé la boucle locale cuivre comme une activité risquée alors que :

- la boucle locale avait déjà été en réalité largement amortie ;
- la boucle locale n'était pas en concurrence ;
- les opérateurs avaient déjà financé le risque d'obsolescence de la boucle locale par son raccourcissement des durées de vie des équipements et l'augmentation des tarifs afférents en 2012. Cette augmentation tarifaire était censée garantir aux opérateurs un tarif maîtrisé lors de la transition vers la fibre.

Il est évident que si Orange était autorisée à augmenter les tarifs sur les zones en concurrence avec la fibre, elle ne serait pas pénalisée par une obsolescence quelconque. Sur la zone qui n'est pas fibrée, Orange n'est évidemment pas en concurrence et elle est moins que jamais fondée à être rémunérée sur la base d'un taux de rémunération du capital incorporant un quelconque risque.

Les coûts sur la zone restant soumise à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts devraient donc impérativement être revus, pour tenir compte de l'absence de risque concurrentiel sur cette zone. Il est plus que jamais nécessaire que les coûts soient évalués sur la base d'un opérateur efficace et non sur la base des coûts d'Orange et ce avec un taux de risque nul ou tout au moins très faible.

Comme SFR l'avait déjà également souligné à l'occasion de la consultation publique de l'ARCEP sur les tarifs de la boucle locale en 2016, les niveaux d'OPEX encourus, leur structure (fixe ou variable) et leur allocation sur les produits régulés ne peuvent plus être laissés au bon-vouloir de l'opérateur régulé, comme c'est à présent le cas dans la modélisation top-down réalisée sur la base de la comptabilité d'Orange.

L'introduction d'une zone non soumise à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts appellerait sans équivoque une évaluation des coûts beaucoup plus stricte sur le reste du territoire. Le tarif devrait être dans le bas de la fourchette de la recommandation de la Commission européenne.

Si le tarif augmentait sur une zone sans diminuer sur le reste du territoire, alors comme souligné ci-dessus, seuls les opérateurs alternatifs seraient impactés. La baisse du tarif sur la zone restant soumise à une obligation tarifaire d'orientation vers les coûts permettrait d'impacter également Orange. Orange serait donc ainsi incitée à accélérer ses déploiements FttH, de manière à faire basculer ces zones vers les zones non soumises à une obligation de tarifs orientés vers les coûts.

Dans la mesure où l'ARCEP introduirait une modulation tarifaire, l'augmentation du tarif sur les zones dites fibrées avec une diminution sur les zones non fibrées serait ainsi une mesure bien plus équilibrée.

Question A.2-6

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

Aucun produit ne devrait être concerné par un assouplissement de l'obligation tarifaire.

Question A.2-7

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)

A ce jour, aucune condition n'est présente pour permettre un assouplissement des conditions d'accès. Cela est d'autant moins justifié qu'Orange a démontré dans le cadre de la mise en demeure que lui a adressé l'ARCEP en 2018 qu'elle prenait déjà des libertés préjudiciables au marché et que la régulation n'a pas été en mesure de rétablir des niveaux de qualité de service satisfaisants dans des délais raisonnables et encore moins de prévenir les dégradations de qualité de service.

Il est important que l'ARCEP continue de tenir compte du caractère d'infrastructure essentielle de la boucle locale cuivre¹.

Une infrastructure revêt un caractère essentiel lorsque :

- l'accès à cette infrastructure est strictement nécessaire (ou indispensable) pour exercer une activité concurrente sur un marché amont, aval ou complémentaire de celui sur lequel le détenteur de l'infrastructure détient un monopole (ou une position dominante) ;
- et que l'infrastructure ne peut être reproduite dans des conditions économiques raisonnables par les concurrents de l'entreprise qui la gère.

Comme l'indiquait l'Autorité de la concurrence dans son avis n°14-A-06 du 15 avril 2014² :

« Une telle qualification repose sur des critères précis dont l'existence ne peut être ignorée dans l'hypothèse d'une modification des conditions d'accès à l'infrastructure, en particulier s'il s'agit de la suppression de cet accès au profit d'un autre ».

(...)

¹ Voir notamment la décision n°05-D-59 de l'Autorité de la concurrence, l'arrêt de la Cour de Cassation du 23 octobre 2007.

² Avis n° 14-A-06 du 15 avril 2014 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) portant sur le quatrième cycle d'analyse des marchés de gros du haut débit, du très haut débit et des services de capacités.

« Ainsi, la qualification d’infrastructure essentielle de la boucle locale cuivre d’Orange doit amener à se demander si son accès reste, au vu de l’accès de substitution proposé, encore indispensable aux acteurs du marché pour exercer une activité concurrente sur un marché amont, aval ou complémentaire et si le nouvel accès envisagé permet de répondre dans des conditions économiques raisonnables à la demande sur l’ensemble des marchés auxquels donne accès la boucle locale cuivre ».

Dès lors, il conviendra de s’assurer, avant d’envisager l’extinction du réseau cuivre de l’opérateur historique, que les offres de gros disponibles à terme sur le seul segment du marché très haut débit seront en mesure de garantir que la dynamique concurrentielle ne soit pas amoindrie.

Or, à l’heure actuelle, l’accès au très haut débit ne présente pas les conditions concurrentielles suffisantes pour que l’on puisse envisager un quelconque allègement ou « ajustement » des obligations d’accès à l’infrastructure cuivre d’Orange.

Le fait de permettre à Orange d’augmenter les tarifs de son offre de dégroupage au prétexte que cela « inciterait » les opérateurs alternatifs à migrer leurs clients vers le très haut débit, aurait pour conséquence première de renforcer ses capacités d’investissement et donc d’aggraver le déséquilibre concurrentiel qui perdure sur les marchés fixes.

Question A.2-8

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 ?

Aucun produit ne devrait être concerné par un assouplissement de l’obligation d’accès.

Question A.2-9

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).

Une obligation de gestion plus fine et plus suivie des POI (autorisations administratives, etc.) pourrait être envisagée en matière d’ajustement des obligations sur l’accès au réseau cuivre.

En revanche, un allègement des obligations pesant sur Orange ne saurait être retenu pour lui faciliter la fermeture commerciale puis technique d’une zone. Il est en effet nécessaire de maintenir les obligations d’Orange qui encadrent ces fermetures par des conditions de disponibilité d’offres alternatives et de préavis. A ce titre, il convient de respecter les étapes suivantes :

- 1- mettre en place toutes les solutions de substitution aux offres existantes ;
- 2- ces solutions de substitution doivent exister sur l’ensemble des locaux de la zone arrière ;
- 3- définir un calendrier de migration avec un délai raisonnable pour tous les opérateurs afin d’organiser les migrations ;
- 4- lever les obligations sur la zone.

Au-delà de cette question sur ces ajustements éventuels, il est évidemment essentiel qu’Orange remplisse les objectifs de qualité de service et de non-discrimination vis-à-vis de ses entités de détail.

Quoi qu'il en soit, SFR considère que l'attribution du statut « zone fibrée » nécessite les prérequis suivants :

- vérifier la présence effective d'au moins trois (3) opérateurs commerciaux sur la zone FttH considérée, et ce afin de démontrer le bon fonctionnement de la mutualisation de la BLOM ;
- s'assurer de la disponibilité de plusieurs offres de services avec GTR ;
- disposer d'un déploiement substantiel sur le secteur considéré, c'est-à-dire comprenant au moins 92% des locaux raccordables ;
- et s'assurer de l'expiration des délais de prévenance réglementaire (J3M et J1M) pour tous les PM de la zone considérée.

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 ;

La fixation d'un plancher générique de couverture physique ne serait pas adaptée, dans la mesure où il serait préférable de disposer d'une analyse au cas par cas, en fonction de la nature de la zone concernée.

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

Des offres de substitution aux services existants, y compris avec GTR.

- 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 ;

Oui, l'éligibilité est un critère essentiel.

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

Question A.2-10

Ces critères constitueraient un seuil défini par l'Arcep à partir duquel Orange pourrait mettre en œuvre 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 œuvre ces mesures, à la fois globalement, mais également localement au cas par cas, dans le respect de ce seuil ?

Il ne semble ni légitime ni justifié de confier à Orange une marge de manœuvre importante et sans garde-fou pour décider ou non de mettre en œuvre ces mesures.

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

Il est impératif qu'Orange explicite ces mesures de mise en œuvre. S'il est nécessaire de faire des adaptations, des discussions devraient être engagées avec les opérateurs alternatifs et l'ARCEP, qui devrait imposer à Orange une obligation de justification des adaptations.

Question A.2-11

Est-ce que l'ensemble des usages permis par ces dispositions (par exemple au titre des raccordements spécifiques) seraient encore possibles, y compris sur des réseaux tiers, si les obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange étaient allégées ? Dans le cas contraire, pouvez-vous préciser les dispositions concernées ?

Comme indiqué précédemment, les obligations d'accès au réseau tiers n'ont pas à être allégées, a minima dans le cadre du prochain cycle 2020-2023.

Question A.2-12

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 ?

Deux dimensions sont importantes : d'une part la notion d'exhaustivité et d'autre part la maille du PM.

- La maille pertinente est le PM dans la mesure où elle est adaptée à la ZTD et à la ZMD et dans la mesure où elle assure l'éligibilité de l'ensemble des logements de la zone arrière, ce qui signifie que l'opérateur, pour être compétitif, doit avoir raccordé et posé ses coupleurs dans le PM de manière explicite avant la fermeture commerciale des accès cuivre. Il est possible que cette maille ne soit pas strictement adaptée à la dépose de tous les câbles cuivre de cette zone arrière. Cependant, en coordonnant la fermeture de plusieurs PM, cette dépose doit pouvoir être pratiquée.
- Concernant l'exhaustivité, il faut être certain qu'aucun local n'est adressable dans la zone arrière de ce PM et que l'ensemble des PM d'une commune couvre explicitement tous les logements. S'il est identifié que des locaux ne sont pas couverts par les PM de la zone, alors ces locaux doivent être raccordables par une solution technique plus pertinente pour que ces zones soit éligibles à la fermeture du cuivre.

Question A.2-13

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

Il n'est pas possible de se prononcer en faveur d'un tel principe d'évolution dynamique de la zone qui bénéficierait d'un éventuel ajustement des obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange, avant de disposer de toutes les modalités d'accompagnement de la migration du cuivre vers la fibre.

Si le cadre global définit des règles qui permettent des évolutions dynamiques et que l'équilibre entre les différentes parties prenantes est assuré, SFR n'a pas d'objection à étudier cette possibilité. A tout le moins, il doit y avoir en contrepartie des règles de prévenance, d'accompagnement dans les offres de collecte, ainsi que des délais suffisants.

Question A.2-14

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) ?

Il faut définir un processus complet de migration. A date, rien ne semble permettre cette discussion.

Question A.2-15

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) ?

Voir réponses précédentes.

Question A.2-16

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?

Voir réponses précédentes.

Question A.2-17

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

La dépose de ces câbles cuivre est de la responsabilité d'Orange. Orange bénéficie déjà d'une expérience en la matière, y compris dans des réseaux de GC saturés. En effet, Orange procède déjà, et notamment en faisant appel à des sous-traitants, à de nombreuses déposes. La rémunération de ces sous-traitants peut notamment être assurée par la revente du cuivre qui se trouve dans les câbles et aux marges importantes d'Orange sur les produits de la boucle locale.

Question A.2-18

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) ?

Il serait utile de connaître les zones sur lesquelles Orange intervient, même si Orange est libre de faire ses déposes de manière autonome. Avant de procéder à la dépose d'un câble, Orange doit évidemment s'assurer qu'il n'y a plus de client.

La dépose des câbles en cuivre enterrés ne semble pas nécessaire, mais il convient de signaler la présence de ces câbles et du fait qu'ils ne sont pas exploités.

La dépose sur les poteaux est naturellement plus simple du fait de l'importante séparation des réseaux structurellement mise en place.

La dépose des réseaux cuivre en façade est plus délicate car cela peut laisser des traces. De plus, il convient de se coordonner avec le propriétaire.

La dépose des câbles en cuivre à l'intérieur des immeubles est, soit inutile, soit de la responsabilité du propriétaire ou du copropriétaire. Si le câble appartient à Orange, il doit le rétrocéder au propriétaire.

Question A.2-19

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 ?

Il convient de continuer à simplifier l'usage de la boucle locale cuivre aussi bien dans les processus que dans les règles d'exploitation. Le fait de supprimer les réseaux cuivre va libérer de la place et les opérateurs devraient ainsi pouvoir poser des boîtes optiques plus souvent dans les infrastructures. Par ailleurs, la question peut se poser de devoir réparer un fourreau écrasé alors qu'il existe un fourreau libéré par le réseau cuivre.

Question A.2-20

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 ?

SFR souhaite rappeler son désaccord avec les modalités du programme ZLIN³ mises en œuvre par Orange. Par ailleurs, le processus de raccordement de maison neuve est à améliorer. En effet, il ne semble pas pertinent que l'opérateur d'infrastructure de la zone soit l'opérateur qui reste propriétaire de l'adduction de logement. SFR propose à ce titre de s'inspirer du modèle mis en place pour les réparations de génie civil : l'opérateur d'infrastructure effectuerait le raccordement en respectant les règles d'ingénierie d'Orange et rétrocéderait à Orange la propriété de cette infrastructure contre une rémunération complète et raisonnable.

Question A.2-21

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 ?

Question A.2-22

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

Une vigilance particulière doit être portée pour l'outre-mer qui conserve une proportion d'abonnements via le réseau RTC élevée et des déploiements vers la fibre contrastés d'une zone à l'autre. De facto, le rythme d'extinction du réseau RTC dans lequel le niveau des coûts fixes est élevé sera plus long et décalé sur ces territoires. L'ARCEP devra donc prendre en compte cette situation et veiller à ce que les opérateurs domiens n'absorbent pas les « déséconomies » d'échelle d'Orange.

³ Zone Locale Immeubles Neufs

Fiche A.3. Tarifs de l'accès à la boucle locale cuivre

Question A.3-1

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 œuvre ? 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 ?

Les modèles et principes économiques mis en œuvre pour définir un tarif sur un produit déjà déployé ne sont pas adaptés à la gestion de la fin de vie, dans la mesure où notamment ils ne prennent pas en compte la fin réelle des investissements.

Comme décrit en réponse à la question A.2-5 ci-dessus, dans l'hypothèse de la levée de l'obligation tarifaire d'orientation vers coûts sur une partie du territoire, à laquelle SFR est opposée, il est indispensable que l'orientation vers les coûts soit renforcée sur le reste du territoire, en particulier au travers de la baisse du taux de rémunération du capital.

Si augmentation il y avait, elle ne devrait être que très graduelle, de façon à éviter un choc trop brutal pour les opérateurs alternatifs. Ainsi, il conviendrait de prévoir un délai raisonnable pour permettre aux opérateurs de s'adapter, et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle la prévenance est essentielle.

Il est de la responsabilité de l'ARCEP de donner une visibilité claire et explicite du niveau tarifaire avec une prévenance d'au moins trois ans.

Il est également de la responsabilité de l'ARCEP, pour l'outre-mer, de fixer les obligations tarifaires incombant à Orange au regard (i) de la prépondérance du réseau cuivre sur certaines zones et (ii) du planning de fermeture distinct de celui de la métropole.

En conclusion, SFR préconise que les tarifs restent constants (au niveau des coûts d'aujourd'hui) pendant une période de temps adaptée à la fermeture locale d'une zone. Une fois ce délai raisonnable passé, il sera légitime de faire supporter aux accès en cuivre « résiduels » un surcoût spécifique lié au non-respect de l'engagement de migration dans les délais impartis.

La nécessité d'une obligation de non-discrimination géographique est d'une évidence absolue, de façon à ne pas permettre à Orange de favoriser ses propres déploiements FttH.

Question A.3-2

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 ?

Un encadrement pluriannuel sur une période de trois ans semble être un bon compromis entre la nécessité de prévisibilité et la nécessité de réajuster la trajectoire des coûts. Il est important de relever que, par le passé, la comptabilité réglementaire d'Orange a systématiquement montré des marges bénéficiaires pour Orange sur ses marchés de gros faisant pourtant l'objet d'une régulation tarifaire. Il est d'autant plus important que ce biais soit maîtrisé dans le cas d'un encadrement tarifaire sur une longue période.

Question A.3-3

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

Il est avant tout nécessaire que l'ensemble des tarifs des prestations connexes soient soumis à une obligation d'orientation vers les coûts d'un opérateur fixe efficace et non définis sur la base d'allocations qu'Orange peut optimiser à son avantage dans sa comptabilité réglementaire. Il convient d'ajouter explicitement à la liste des prestations régulées l'ensemble des prestations du Dégroupeage Entreprise, y compris la prestation de MESHL.

Question A.3-4

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 ?

L'opérateur propriétaire de la boucle locale cuivre reçoit une rémunération pour déployer une BLOM. Dans le cas de la ZTD et des ZMD déployé par des opérateurs d'immeuble qui ne sont pas Orange, il n'est pas justifié qu'Orange perçoive un tel revenu. Si tel est le cas, il faut mettre en place un mécanisme de reversement de ce revenu à l'OI qui déploie l'infrastructure BLOM.

L'ARCEP pourrait utilement organiser des réunions multilatérales sur ce sujet, afin d'échanger avec les opérateurs sur le cadre analyse de son modèle et sur les différentes hypothèses et résultats des simulations, à l'instar des travaux menés sous l'égide de l'ARCEP sur la modélisation des CMILT des prestations d'interconnexion.

Les points les plus importants pour les opérateurs sont la continuité tarifaire et la visibilité tarifaire. Aucun de ces critères ne semble pouvoir être respecté grâce à la mise en place des propositions de l'ARCEP.

Pouvez-vous indiquer les évolutions de la modélisation ascendante de la BLOM qui vous sembleraient souhaitables, d'une part, dans le cas où le calcul du tarif de la boucle locale cuivre serait fondé uniquement sur cette modélisation ascendante et, d'autre part, dans le cas où il continuerait de s'appuyer également sur la comptabilité réglementaire d'Orange ?

Comme SFR a déjà eu l'occasion de l'indiquer en réponse aux précédentes consultations menées par l'ARCEP, si SFR approuve l'utilisation d'un modèle d'opérateur efficace pour le calcul des tarifs et non le modèle de comptabilité réglementaire d'Orange, la méthodologie devrait se baser sur un modèle dans lequel le réseau est construit en fibre pour les lignes sur lesquelles il est économiquement envisageable de déployer en fibre et dans lequel le réseau est construit en cuivre pour les lignes qui resteront en cuivre à horizon lointain. Ce réseau cuivre doit donc être modélisé au coût efficace en « bottom-up » et non selon les coûts issus de la comptabilité réglementaire de l'opérateur historique. La base d'actif de câbles en cuivre qui est réutilisée serait alors valorisée selon la valeur nette réglementaire dépréciée pour tenir compte des coûts d'obsolescence de ces câbles, que les opérateurs ont déjà payés au titre du dégroupage, notamment du fait du raccourcissement des durées de vie (et qui devait prémunir les opérateurs alternatifs d'une augmentation des tarifs lors de la transition vers la fibre). Les OPEX pris en compte pour ces lignes en cuivre dans le calcul des tarifs doivent être ceux d'un opérateur efficace modélisé en « bottom-up » et non ceux de l'opérateur historique.

D'après le modèle « bottom-up » soumis à une précédente consultation publique par l'ARCEP, l'évaluation du tarif du dégroupage comprend des coûts de câblage FttH. Il est manifestement disproportionné d'inclure des coûts de raccordement final en fibre dans un modèle qui vise à la tarification du dégroupage en cuivre.

Le raccordement final modélisé devrait être de type FttDP avec accès au cuivre sur la base du coût déjà amorti. Même si une telle solution n'est pas retenue en pratique, il est tout à fait pertinent de la modéliser dans un modèle visant la tarification de la boucle locale cuivre.

Question A.3-5

Quels sont les éventuels autres points que vous souhaiteriez évoquer quant à la tarification de l'accès à la boucle locale cuivre ?

Fiche A.4. Évolution des offres d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange en accompagnement de la fin programmée des offres RTC

Question A.4-1

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 ?

La fin de vie du RTC rendra nécessaire le dégroupage en masse de lignes de cuivre. SFR demande donc que le périmètre du dégroupage soit largement étendu, de façon à rendre possible le dégroupage des paires de cuivre au-delà des lignes analogiques.

Les solutions cibles ne pourront pas être exclusivement déployées via des constructions DSL sur une nouvelle paire de cuivre moyennant une gestion des non-saturations et il est indispensable de prévoir que des dégroupages par écrasement soient possibles en masse.

A ce titre, il est nécessaire de permettre le dégroupage des paires de cuivre actuellement support des services de type TO VGA afin de permettre aux opérateurs de s'appuyer sur des constructions avec écrasement. La mise à disposition de ce nouveau type de commande par Orange doit s'effectuer au travers d'un protocole de commande pérenne.

A ce sujet, SFR attire l'attention de l'ARCEP sur le besoin d'une nécessaire harmonisation chez Orange pour s'assurer que les projets d'évolution du protocole de commande (migration FOP vers FCI) et d'évolution du périmètre de dégroupage (prévue sur le FOP seulement) soient compatibles et n'ajoutent pas de complexité supplémentaire pour gérer la fin du RTC. A ce stade, les différents travaux prévus par Orange conduiraient à la coexistence de trois interfaces de commandes (ancienne version du FCI, nouvelle version du FCI et FOP) ce qui ne peut que nuire à la bonne exécution du programme de fin de vie du RTC.

Il est ainsi nécessaire que l'ensemble des paires de Cuivre puisse être réutilisées pour permettre le dégroupage par écrasement. En effet, ce type de dégroupage restera une construction fréquemment utilisée dans le cadre des migrations liées à la fin de vie du RTC, les éligibilités à la fibre ne pouvant à elles seules permettre de gérer l'intégralité du parc installé. Dès lors, il apparaît important que l'ARCEP veille à ce qu'Orange mette à disposition des opérateurs des parcours pour dégroupier des accès et porter des numéros de téléphone qui leur permettent de maîtriser les délais de coupure des clients.

Dans le même temps, SFR attire l'attention de l'ARCEP sur la gestion actuelle de la désaturation. Orange facture actuellement 600€ la prestation de désaturation ; dans le contexte de la fin de vie du RTC, les opérations de désaturation sont appelées à se multiplier à grande échelle. SFR demande donc à l'ARCEP de veiller à ce que le tarif de cette prestation soit orienté vers les coûts et que l'opérateur historique propose un prix forfaitaire par plaque, en adéquation avec la réalité du projet de l'arrêt du RTC.

Concernant la prestation de désaturation, SFR demande en dernier lieu à l'ARCEP de s'assurer qu'Orange respecte bien ses obligations de non-discrimination et que la facturation de cette prestation soit bien la même pour sa branche de détail et pour les autres opérateurs.

Question A.4-2

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

SFR attire l'attention de l'ARCEP sur deux risques majeurs liés au dégroupage partiel dans le cadre de l'arrêt du RTC :

1- un risque opérationnel : l'opérateur titulaire du service voix VGA pourrait construire son offre de substitution en procédant à un écrasement de l'accès et ne proposer au client final qu'un service voix sans service de transport de données associé. Le service d'accès Internet exploité par un autre opérateur serait alors interrompu.

2- un risque concurrentiel : de façon importante, les situations de dégroupage partiel entraînent également une possibilité d'éviction au profit d'Orange. En effet, dans le cadre de l'arrêt du RTC, l'opérateur titulaire de la ligne analogique pourra proposer, pour migrer son client en dégroupage partiel, une solution 2P voix + data, reprenant ainsi à son profit le service data et évinçant de fait l'opérateur qui rendait ce service sur la ligne en dégroupage partiel.

Ainsi, on constate qu'Orange est particulièrement avantagée sur ce sujet du dégroupage partiel, dans la mesure où c'est le seul opérateur disposant de l'information complète sur les lignes analogiques concernées.

SFR demande donc qu'Orange mette à disposition ses informations relatives aux lignes en dégroupage partiel de telle manière que tout opérateur puisse déterminer pour les lignes analogiques qu'il a en exploitation si un service de transport de données est opéré par un opérateur tiers.

Question A.4-3

Quelle est votre appréciation

a) sur l'utilisation de l'offre « Accès Essentiel » et sur les évolutions qui seraient le cas échéant souhaitables ;

L'offre « Accès Essentiel » étant assez récente, SFR manque de recul. En outre, cette offre d'accès ne remplace pas stricto sensu les offres qui existaient en VGA sur le RTC. En effet, il est nécessaire de rappeler que l'offre « Accès Essentiel » se limite à un transport IP bas débit sur support ADSL et il ne s'agit donc pas d'une offre activée de bout en bout.

La fourniture d'une offre de remplacement de la ligne analogique utilisant ce support implique l'intervention d'un technicien Orange (dégroupage), la fourniture d'une Box et l'intervention d'un technicien de l'opérateur alternatif (installation de la Box).

Le modèle économique de fourniture d'un service équivalent à la ligne analogique s'en retrouve profondément transformé. Les tarifs de commercialisation par Orange des options de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) dans l'offre « Accès Essentiel » sont sans rapport avec ceux qui existaient dans l'offre VGA (facteur multiplicateur de 4 à 5).

Dans de très nombreux cas, cela conduit à une hausse des prix de détail pour les clients entreprises qui va nécessairement être un frein important lors des migrations de clients concernés par les arrêts de plaques à venir (notamment sur tous les clients de marchés publics ou grands comptes).

SFR appelle à la plus grande vigilance de l'ARCEP concernant les prix de vente pratiqués par Orange Business Services sur ses offres de substitution (notamment Ligne Fixe Business) qui doivent respecter les conditions nécessaires à l'exercice d'une concurrence effective.

Concernant l'utilisation de l'offre « Accès Essentiel », SFR a d'ores et déjà rencontré plusieurs problèmes à date :

- [SDA]

- [SDA] L'offre d'Orange comprend deux profils techniques. D'une part le 1^{er} profil permet de bénéficier d'un débit DSL garanti de 64kbts/s et ne permet techniquement que le support des appels téléphoniques compressés. D'autre part, le second profil permet de bénéficier d'un débit DSL garanti de 475kbts/s et il est le seul à permettre le transport des usages dits spécifiques (lignes ascenseurs, téléalarmes, modems, Fax, Terminal de Paiement Electronique non IP) qui sont largement majoritaires sur le marché entreprises. L'éligibilité à ce second profil n'est pas au niveau attendu pour couvrir les besoins des clients grands comptes ou les grands marchés publics de SFR Business. Plus largement, ce manque d'éligibilité fait peser un risque important sur la faisabilité de pouvoir mener correctement à son terme le projet d'extinction par plaques du RTC.

b) sur les éventuelles obligations qui devraient être imposées à Orange concernant cette offre ;

Les obligations suivantes devraient être imposées par l'ARCEP concernant l'offre de référence d'Orange :

- cette offre devrait être assortie d'une mesure de KPIs quant à ce taux d'éligibilité, qui doit être contraignant et qui doit être décliné pour chacun des deux profils actuellement commercialisés ;
- cette offre devrait être complétée avec un 3^{ème} profil qui puisse répondre avec la meilleure éligibilité possible au transport d'une communication indépendamment de l'usage (voix, fax ou flux spécifiques) conformément aux recommandations de la FFT avec l'utilisation du codec G711 sans compression (et donc une garantie de débit DSL à 135 kbts/s).

c) sur la problématique de reprise d'accès ;

[SDA]

d) sur la problématique des accès partagés ?

SFR demande qu'Orange propose une solution de dégroupage partiel dans son offre « Accès Essentiel », même si celle-ci doit être vue de façon provisoire et ce afin de permettre à l'opérateur d'avoir le temps d'installer sa solution de substitution. Une telle solution est nécessaire pour permettre à l'opérateur preneur de maîtriser le temps de coupure de service de son client, avant la bascule vers la solution pérenne de dégroupage total.

Question A.4-4

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

Les points suivants appellent la plus grande vigilance de l'ARCEP :

- L'ARCEP doit veiller à ce que les obligations imposées à Orange permettent d'éviter toute situation dans laquelle les opérateurs tiers ne seraient pas en mesure de proposer des offres aussi simples que celles de l'opérateur historique du fait d'un avantage indu d'Orange.
- L'ARCEP doit veiller à ce que les spécificités ultra-marines soient prises en compte.
- L'ARCEP doit également veiller à ce que les opérateurs tiers aient les mêmes latitudes et capacités qu'Orange à déployer sur cuivre.

SFR attire notamment l'attention de l'ARCEP sur les cas des nouveaux bâtiments, hors zone ZLIN, pour lesquels la fourniture de certains services entreprises (par exemple en Téléphonie Fixe) nécessite de disposer d'un réseau cuivre pour accéder au dégroupage. Pour plusieurs de ses clients, SFR a été

contraint, en l'absence de tête de cuivre, de proposer des délais de construction incompatibles avec les besoins des clients, ou encore de proposer des alternatives sur des supports FttO non viables économiquement. Ces mêmes clients avaient néanmoins réalisé eux-mêmes les démarches vis-à-vis d'Orange pour demander le raccordement au réseau cuivre.

SFR demande à l'ARCEP de s'assurer, via une obligation dans l'offre de référence, que la disponibilité de l'accès soit identique pour les autres opérateurs comme pour Orange et que des engagements soient pris par Orange quant au respect de ses obligations en matière de fourniture de tête de cuivre.

Orange ne devrait pas pouvoir bénéficier d'avantages résultant de ses connaissances sur l'accès pour honorer ses propres commandes plus rapidement que celles des autres opérateurs et migrer plus rapidement, mais globalement être contraint par les mêmes délais vis-à-vis des opérateurs comme des clients.

- L'ARCEP doit veiller à ce que des développements SI ne soient pas imposés aux opérateurs tiers par Orange du fait, soit de l'évolution de ses propres systèmes d'information, soit de l'extinction du RTC sur une plaque.

SFR a constaté qu'Orange annonce actuellement des évolutions SI importantes, qui ne sont pas directement liées au projet d'extinction du RTC, mais qui vont néanmoins avoir des impacts importants sur les migrations dans le cadre de ce projet :

- La migration du protocole de commande FOP vers FCI ;
- L'évolution des bases de données SETIAR (éligibilité) à fin 2020.

Il est nécessaire qu'aucun projet d'évolution de SI d'Orange ne génère d'impact tant au niveau opérationnel (coûts, qualité, délais) vis-à-vis des clients des opérateurs tiers, qu'au niveau concurrentiel.

En ce qui concerne la migration du protocole de commande FOP vers FCI, SFR demande que les actions de dégroupage et de portabilité puissent être embarquées au sein d'une unique commande (synchronisation de la portabilité avec le dégroupage). En l'absence de processus intégré, les clients de SFR Business risquent fort, du fait d'Orange, de se retrouver privés d'accès sur des périodes incompatibles avec les obligations réglementaires des opérateurs, ce qui serait particulièrement préjudiciable.

Il est donc indispensable que les deux modes soient possibles (commande de portabilité intégrée à la commande de dégroupage ou commande de portabilité indépendante du dégroupage) afin que SFR Business puisse faire les choix opérationnels qui conviennent le mieux au traitement de ses clients.

- Dans tous les cas, SFR demande à l'ARCEP d'imposer à Orange des plannings opérationnels assortis de pénalités. Inversement, des pénalités indues devraient être supprimées dans le contexte de la migration, telles que la pénalité pour commande incohérente, qui est systématiquement facturée par Orange.
- SFR demande à l'ARCEP un meilleur accompagnement lié aux déploiements en masse des lignes à migrer, notamment pour ce qui concerne les FAS, qui doivent être supprimés dans le cadre de la migration.
- SFR demande à l'ARCEP d'imposer à Orange des engagements en termes de volumétrie supportée pour les opérations de fiabilisation du parc et de fiabilisation des portabilités.
- SFR demande à l'ARCEP d'imposer à Orange dans tous les cas de figure de proposer un accompagnement spécifique pour les clients particulièrement volumiques et/ou capillaires, de telle sorte que les interventions de techniciens d'Orange pour le dégroupage puissent être regroupées et pilotées à l'échelle d'un projet. Cela doit être fait commande par commande, au-delà d'une vision purement unitaire.

SFR demande à l'Autorité de veiller à ce que ce type de prestation ne soit pas réservé par Orange pour les besoins exclusifs de sa branche de détail mais mis également à disposition des autres opérateurs dont SFR.

- Outre les progrès demandés par SFR à Orange sur son offre « Accès Essentiel » et détaillés ci-dessus, SFR attire l'attention de l'ARCEP sur le fait qu'il n'existe sur le marché, aucune offre de gros de type satellite. Une telle offre permettrait de répondre à certaines situations insolubles à l'heure actuelle (ex. inéligibilité).
- Enfin, outre les problématiques d'évolution et de gestion des migrations, SFR souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur le niveau actuel de qualité de service, et tout particulièrement la qualité relative à l'offre VGA, pour laquelle SFR constate une dégradation marquée et dans la durée des indicateurs de respect de GTR d'Orange. Le souci du futur est évidemment crucial, mais celui de la situation actuelle doit l'être tout autant. En effet, il est impératif de rappeler que SFR devra s'appuyer sur la VGA et le cuivre pendant les années à venir, même s'il existe un plan ambitieux d'arrêt du RTC.

B. Fiches FIBRE GÉNÉRALISTE

Fiche B.1. Renforcement des garanties de non-discrimination opérationnelle et technique dans les processus FttH

Dans le cadre symétrique actuellement en vigueur, tous les opérateurs d'immeuble doivent respecter le principe de non-discrimination, sous la forme d'un principe d'équivalence des extrants.

Concernant la comparabilité des processus opérationnels et techniques utilisés par l'opérateur historique en autofourniture et en vente externe aux opérateurs commerciaux, l'ARCEP a manifesté sa vigilance en menant deux audits sur les processus et systèmes d'information d'Orange à la suite desquels Orange s'est engagé à mettre en place des garde-fous supplémentaires. Cela a donné lieu à deux rapports de l'ARCEP de janvier et juin 2019.

Question B.1-1

Quelle appréciation faites-vous de la mise en œuvre des actions annoncées par Orange lors de l'analyse des marchés ?

Les actions ciblées annoncées par Orange à la suite de l'initiative d'audit de l'ARCEP vont dans le bon sens. Cependant la situation reste très préoccupante et mérite un contrôle renforcé, afin de prévenir tout comportement discriminatoire au niveau de l'opérateur historique, qui dispose à la fois de la principale infrastructure BLOM et de la plus forte part de marché.

Pour illustrer ces propos, SFR rappelle que plusieurs opérateurs commerciaux dénoncent depuis longtemps les graves insuffisances de l'outil de reprovisionnement à chaud (E-Mutation) proposé par Orange car il ne répond pas à la majorité des besoins opérationnels⁴ lors des opérations de raccordement client, et impose donc aux techniciens des opérateurs de se tourner vers un service Hotline dont la disponibilité n'est pas satisfaisante.

Or, la refonte de cet outil par Orange et l'enrichissement de ses fonctionnalités en cohérence avec la norme établie par le groupe Interop'fibre ne sont manifestement pas prévus à court terme. En effet, Orange annonce un allotissement des évolutions SI pour moderniser son service E-Mutation et vient récemment⁵ de repousser l'échéance de mise en production en 2020 sans véritable précision de calendrier.

Par conséquent, tenant compte des deux premiers rapports d'audit SI publiés par l'ARCEP, SFR considère qu'au moins trois points restent à améliorer :

- Un engagement d'Orange sur les délais de mise en œuvre des garde-fous supplémentaires ;
- La consultation préalable des opérateurs avant toute modification unilatérale des processus contractuels de mutualisation imaginés par Orange (y compris concernant les E-services associés au contrat d'accès FttH) ;
- La mise à niveau rapide du service E-Mutation ;
- Une garantie de non régression des prestations et performances.

En outre, afin de contrôler efficacement le respect par Orange de son obligation de non-discrimination, SFR recommande au régulateur d'auditer régulièrement, par exemple sur une sélection aléatoire de PM mis à disposition par Orange, la date de première mise à disposition de ligne FttH (CR MAD de ligne) à un opérateur commercial.

⁴ En juillet 2018, SFR avait déjà présenté son analyse à l'ARCEP lors d'une réunion multilatérale : l'outil E-Mutation d'Orange ne répondait qu'à 2% des besoins de SFR OC tandis que le taux d'injoignabilité de la Hotline demeurait élevé (45 appels rejetés / jour en moyenne).

⁵ Communication faite par Orange lors de la réunion multilatérale FttH du 26/09/2019.

Cette date ne figure pas dans le fichier IPE partagé par Orange mais un contrôle de l'ARCEP, par échantillonnage, permettrait de confronter celle-ci à la date de mise à disposition du PM concerné (CR MAD PM) et ainsi vérifier le strict respect du délai de prévenance réglementaire (J3M) et, par voie de conséquence, la pertinence des systèmes d'instruction de commandes mis en place par Orange dans le cadre de son plan d'action.

Cette vérification supplémentaire sera de nature à corroborer l'absence de traitement préférentiel ou facilité de la branche de détail d'Orange par rapport à celle de ses concurrents.

Question B.1-2

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 ?

Le fichier IPE des opérateurs d'immeuble (et celui d'Orange en particulier) n'est pas exploitable à 100% par les opérateurs commerciaux tenant compte de plusieurs difficultés :

- Les adresses peuvent être décrites avec des données que les opérateurs commerciaux ne sont pas en mesure de qualifier / recoller (par exemple en cas de code Rivoli faux, absence de référence Hexaclé) ;
- L'affichage et le libellé des adresses peuvent différer de la base Mediapost, pourtant utilisée par la grande majorité des opérateurs.

SFR souhaite donc que soit mises en place au travers des travaux du groupe Interop'fibre une véritable normalisation des règles de syntaxe et de sémantique des adresses, ainsi que des pratiques d'encodage de ces données, afin de fiabiliser le format des adresses échangées. Cette démarche contribuera également à prévenir la discrimination.

Par ailleurs, force est de constater que la base adresse nationale (BAN) n'est pas exhaustive et n'a pas de réelle valeur ajoutée pour les opérateurs FttH.

De surcroît, l'absence d'adresse postale (aucun numéro / nom de voie) est un frein majeur et persistant au déploiement ainsi qu'à la commercialisation des lignes FttH en France.

SFR observe à ce stade que moins de 60% des adresses référencées ont une précision au numéro, ce qui constitue l'un des principaux obstacles pour garantir l'éligibilité FttH.

Ces constats conduisent SFR à exprimer une recommandation : plutôt que d'attendre en vain les bénéfices d'une BAN ou d'un projet de plateforme centralisée d'échange de flux, il est préférable d'améliorer rapidement et significativement la qualité des données inhérentes aux adresses.

Dans cette perspective SFR suggère de fonder, avec l'aide de l'ensemble des opérateurs membres du groupe interop'fibre, un **Guichet Central de l'Adresse** en charge de :

- a. gérer et optimiser les relations avec le SNA pour le compte d'Interop'fibre, c'est-à-dire dans l'intérêt commun des opérateurs d'immeuble et des opérateurs commerciaux ;
- b. développer des liens avec les collectivités afin de promouvoir et d'accélérer le nommage et/ou numérotage des voies communales ;
- c. réaliser des analyses ou des rapprochements d'informations sur certaines zones géographiques problématiques ;
- d. rechercher des informations liées aux permis de construire et aux immeubles neufs afin de déterminer le plus tôt possible les nouvelles adresses créées ;

e. assurer, sur demande d'un ou plusieurs opérateur(s), une mise en cohérence de référentiels disponibles (notamment cadastre / données Médiapost / base SITADEL etc ...) à la maille d'une agglomération ou d'une commune.

Il s'agit donc de mutualiser et de structurer une mission d'expertise visant à optimiser la qualité des adresses ; matière première indispensable à la fois à la production et à la mutualisation des réseaux BLOM.

Il convient enfin de souligner que les garanties de non-discrimination opérationnelles et techniques apportées par Orange, notamment en ce qui concerne les processus d'éligibilité et de commande, sont totalement justifiées par sa position particulière sur le marché, qui, comme le souligne l'ARCEP, est celle « *d'un opérateur déployant une part très significative des lignes en fibre optique* ». Cette situation n'est en rien comparable avec celle des autres opérateurs d'infrastructure et ne peut justifier d'imposer à ces derniers des obligations similaires à celles d'Orange.

Question B.1-3

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 ?

La circulation interne à l'opérateur historique des informations associées à la phase de production du réseau FttH demeure un sujet opaque et préoccupant.

L'audit des systèmes d'information FttH d'Orange initié par l'ARCEP doit être poursuivi et accentué bien au-delà du nouveau module (M3C) supposé harmoniser les contrôles lors de l'instruction des commandes, que celles-ci émanent de la vente externe ou de l'auto fourniture.

En particulier, SFR recommande d'imposer formellement à Orange un **système de contrôle d'accès aux référentiels sources des informations préalables enrichies (IPE)** afin d'assurer l'étanchéité entre les informations de production FttH et la branche de détail d'Orange, et ce, de manière à éviter la circulation interne d'informations par d'insondables canaux prioritaires ou privilégiés.

En outre, il convient que cet audit soit l'opportunité pour l'ARCEP d'examiner également – par échantillonnage - la date de la première activation d'une ligne FttH de tout nouveau PM mis à disposition par Orange (quel que soit l'opérateur commercial auquel la ligne est affectée), afin de vérifier le respect du délai de prévenance J3M.

Fiche B.2. Renforcement des garanties de non-discrimination dans la livraison des composantes de l'accès et des ressources associées

Question B.2

a. Quelle appréciation avez-vous de la mise en œuvre des mécanismes de synchronisation (ou de report) par Orange décrits ci-avant ?

Ces mécanismes de synchronisation mis en œuvre par Orange constituent une avancée. Il est cependant regrettable que cela ait été réalisé de façon aussi tardive, c'est-à-dire huit ans après la décision n°2010-1312 de l'ARCEP précisant le cadre réglementaire en dehors des zones très denses, et trois ans après la décision n°2015-0776 de l'ARCEP portant sur les processus de mutualisation, qui confirmait pourtant l'importance de la simultanéité de livraison du PM⁶ avec celle du lien de raccordement distant mutualisé (ou lien PM-PRDM).

En effet, ce retard a largement favorisé Orange dans l'acquisition d'une importante part de marché.

En outre, ces mécanismes n'ont jamais été articulés de manière satisfaisante avec l'offre d'hébergement au NRO d'Orange (siège systématique de son PRDM sous la forme d'un répartiteur optique installé par Orange dans un site NRA), ni avec l'offre de collecte LFO, ce qui est fortement préjudiciable aux opérateurs alternatifs, comme cela a été largement expliqué lors des réunions multilatérales par plusieurs opérateurs commerciaux⁷, objectivement incapables d'entreprendre leur commercialisation en même temps qu'Orange.

Par ailleurs, SFR observe que les mécanismes mis en œuvre par Orange ne sont ni industrialisés, ni parfaitement fonctionnels :

- Orange ne détecte pas automatiquement les liens en retard et les dates MESC à décaler, ce qui impose aux opérateurs commerciaux de mettre en place une surveillance régulière et parfois d'alerter Orange ;
- Les demandes de report de délai de prévenance sont réalisées par mail ;
- La prise en compte des demandes n'est pas confirmée par Orange.

Le mode opératoire de synchronisation établi par Orange n'est donc pas satisfaisant en l'état, car il nécessite une surveillance constante des opérateurs commerciaux, ne tient pas compte de l'articulation avec l'offre d'hébergement au NRO d'Orange et, de surcroît, est sans effet sur le parc de PM déjà mis à disposition par Orange.

Tenant compte des retards constatés dans la livraison des liens NRO-PM par Orange, il s'avère dès lors indispensable d'introduire de nouvelles dispositions, spécifiques à l'opérateur historique, afin de créer les conditions d'une véritable simultanéité sans laquelle aucune BLOM construite par Orange ne pourra être commercialisée avec la même célérité par ses concurrents.

A cet égard, SFR observe que de très nombreux logements cibles [SDA] ne sont pas encore déclarés « raccordables » par Orange et se trouvent en aval de PM déjà mis en service mais dont le lien NRO-PM n'a pas encore pu être commandé par SFR.

⁶ Lorsque le PM est inférieur à 1000 lignes.

⁷ Et en particulier par SFR qui a présenté son retour d'expérience opérationnelle lors de la réunion multilatérale Hébergement du 18 juin 2019 à l'ARCEP.

SFR recommande par conséquent à l'ARCEP de contraindre Orange de s'abstenir de diffuser les informations associées à l'installation des PBO (flux CR MAJ PM), dans le cas où un lien NRO-PM commandé en amont par un opérateur commercial n'aura pu être livré par Orange dans le respect du délai contractuel, et ce, même si la commande est postérieure à la date de première mise à disposition du PM considéré.

Ce garde-fou apparaît raisonnable et proportionné à mettre en œuvre, et contribuera efficacement à prévenir la situation dans laquelle un seul opérateur se trouve en capacité de commercialiser des logements fraîchement déclarés raccordables.

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 ?

SFR ne rencontre pas de réel problème avec les autres opérateurs d'infrastructure qui ne sont généralement pas des acteurs du marché de détail et livrent donc à tous les opérateurs commerciaux en même temps.

SFR a toutefois rencontré des difficultés avec deux opérateurs d'immeuble. Le premier n'a pas été en mesure de traiter l'ensemble des commandes des opérateurs commerciaux et a donc priorisé la première commande au détriment des suivantes, ce qui a provoqué un retard important. Le deuxième opérateur a rencontré un dysfonctionnement dans son système d'information et n'a pas produit les commandes. La principale observation est l'absence de généralisation de mécanismes de synchronisation et de décalage de dates de MESC dans le cas d'un retard de livraison des liens PM-PRDM.

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

Il ne serait pas justifié à ce stade d'imposer aux autres opérateurs d'infrastructure la mise en œuvre à l'identique des mécanismes développés par Orange.

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 ?

Comme indiqué ci-dessus, il est urgent d'étendre cette notion de synchronisation à la mise à disposition d'emplacement d'hébergement dans les NRO d'Orange, voire même en prenant en compte l'offre de collecte.

Quoi qu'il en soit, il faut effectivement mettre en place des mécanismes de synchronisation dès lors que certains opérateurs d'immeuble comme Orange ont instauré en prérequis à une commande de liens NRO/PM, la livraison de l'hébergement au sein du site NRO. En effet, si les études et/ou les travaux d'aménagement du site NRO prennent du retard, il n'y aura pas de décalage de MAD PM ni de MESC puisque le lien NRO/PM ne peut être ni commandé ni livré.

Fiche B.3. Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question B.3-1

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

SFR rencontre principalement les difficultés d'exploitation suivantes :

- Des problèmes d'identification des PBO sur le terrain ;
- Des problèmes d'utilisation des appuis communs d'électricité, notamment pour le branchement final via un poteau situé en aval d'un PBO ;
- Des problèmes liés aux caractéristiques hétérodoxes de certaines spécifications techniques (STAS) locales non conformes au standard observé à l'échelle nationale (par exemple le câblage bi-fibre au sein d'une BLOM dont l'architecture est globalement mono fibre en dehors des ZTD) ;
- Des problèmes inhérents à l'absence d'adresse pour identifier les immeubles et locaux FttH ;
- Des problèmes d'accès au PMI dans les parties communes des immeubles en ZTD ;
- Des problèmes dans l'identification des tiroirs et des positions dans les PM ;
- Des problèmes dans la fourniture de routes optiques conformes aux ressources réellement disponibles sur le terrain ;
- Des problèmes de « reprovisionnement » (en particulier avec l'outil E-Mutation actuellement mis à disposition par Orange) ;
- Des centres d'appels (Hotline) indisponibles ;
- Des difficultés pour anticiper le positionnement des sites NRO et de leur zone arrière ;
- Des problèmes dans l'exploitation de certaines armoires de rue.

A cet égard, SFR contribue activement aux travaux multilatéraux animés par l'ARCEP dans le cadre du Groupe de Travail dédié à la thématique d'Exploitation.

Dans ce cadre, SFR a notamment initié une expérimentation à Argenteuil visant à modifier le mode opératoire de brassage au PM en :

- limitant le nombre de jarretières optiques ;
- utilisant une jarretière de couleur neutre, réutilisable par les opérateurs commerciaux ;
- améliorant l'étiquetage des cordons ainsi que la numérotation des positions.

Ces réflexions et expérimentations doivent se poursuivre afin de dégager de nouvelles pratiques ou spécifications techniques pertinentes et profitables à l'ensemble des acteurs.

En parallèle, les travaux du groupe Interop'fibre devraient également prendre en compte ces difficultés opérationnelles et intégrer le retour d'expérience des opérateurs afin de simplifier autant que possible les protocoles avec une approche à la fois pragmatique et efficace.

b. 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 ?

La plus grande urgence porte sur l'exploitation des PM et des PBO, notamment dans la pose et la dépose des jarretières.

La notion de criticité fait l'objet de débats au sein du Groupe de Travail Exploitation.

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

Des travaux importants doivent encore être menés pour normaliser les situations sur l'ensemble du territoire et former tous les techniciens, dans la mesure où de nombreux recrutements restent à effectuer.

Par ailleurs, des solutions ont déjà été mises en œuvre sur le terrain : par exemple, le choix consistant à équiper les armoires de rue avec des serrures triangle qui permet d'éviter le vandalisme et facilite l'accessibilité des techniciens.

D'autres pistes sont à l'étude notamment au sien du groupe Interop'fibre : par exemple la normalisation du compte rendu d'intervention (ou CRI) intégrant des photographies.

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

Voir les réponses apportées aux questions précédentes relatives aux recherches en cours et aux expérimentations, examinées au sein du Groupe de Travail Exploitation ou du groupe Interop'fibre.

Question B.3-2

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 ?

La qualité de service (notamment les offres avec option de GTR) est un sujet majeur qui fait l'objet de nombreux échanges bilatéraux et multilatéraux, et qui conduit à une évolution progressive des différentes offres de référence.

Concernant le FttE, c'est-à-dire une adaptation de la BLOM permettant une GTR 4 heures, il est notable de constater que même l'opérateur historique annonce un programme de reprise progressive de ses installations. A ce jour, son calendrier n'est d'ailleurs pas encore totalement transparent.

Dans ce contexte, un objectif de qualité de service de la BLOM identique à terme à celui de la boucle locale existante est évidemment souhaitable.

b. Quels vous semblent être les indicateurs pertinents à suivre pour l'opérateur d'infrastructure FttH?

- Délai de rétablissement ;
- Réitération de ticket SAV ;
- Élément de réseaux concerné par les pannes (NRO, lien PRDM, PM, Raccordement client) ;
- Réparation du génie civil par Orange (GC BLO).

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 ?

Cette imposition ne semble ni nécessaire ni souhaitable.

Question B.3-3

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.

La mesure de la résilience ne devrait pas être réalisée à l'échelle d'une unique technologie mais à l'échelle de toutes les solutions (notamment radio) afin de tenir compte des alternatives techniques.

Fiche B.4. Accueil sur les réseaux FttH d'une gamme large d'usages

Question B.4

a. Les réponses que vous avez apportées à la consultation publique sur le projet de recommandation de 2016 vous semblent-elles toujours pertinentes ?

Le développement des usages des réseaux en fibre optique mutualisée s'accompagnera d'autres usages sur réseaux dédiés (ou BLOD).

Le dimensionnement du réseau FttH est essentiellement conçu pour desservir des logements et des locaux professionnels et n'est pas dimensionné, sauf exception, pour connecter d'autres types de cibles (caméras de vidéo-surveillance, mobilier urbain, panneaux publicitaires, sites mobiles, etc.).

Ces usages supplémentaires pourraient être desservis selon d'autres modalités, en utilisant la surcapacité existante du réseau FttH, déclinée en Ftt « Tout Usage » mais sans garantie de complétude et sous forme d'offre sur mesure ou de prestation étudiée à la demande.

SFR peut être amené à déployer des fibres sur-numéraires, de l'ordre de 15% à 20% en distribution, pour faire face à des besoins supplémentaires ou ultérieurs, mais uniquement pour la desserte « classique » des logements et des locaux, c'est-à-dire des bâtiments pouvant être qualifiés et identifiés avec une adresse, et non une infinité d'usages dont certains ne sont pas associés à un ouvrage fixe et pérenne.

D'autre part, SFR persiste à considérer que les modalités de cofinancement de la zone très dense (en 1/N) ne sont plus pertinentes car le carcan de l'engagement à la maille communale est contreproductif, en ce qu'il peut dissuader certains investisseurs potentiels.

Il s'avère nécessaire de compléter le dispositif de cofinancement en introduisant les éléments suivants, et en priorité dans l'offre d'accès aux lignes FttH d'Orange concernant la zone très dense :

- la possibilité de sélectionner unitairement des PM (hors location) ;
- ou, à tout le moins, en prévoyant un dispositif d'engagement progressif par tranche(s) pour les zones arrières de PM extérieurs, de façon similaire au processus déjà en vigueur en zone moins dense.

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) ?

Aucune obligation ne devrait être imposée de façon générale et symétrique en la matière.

(ii) destinées aux besoins en multi-accès au niveau d'un « local » en domaine privé ?

Aucune obligation ne devrait être imposée en la matière, compte tenu du cadre législatif établi depuis 2008.

(iii) destinées aux usages nécessitant l'accès en extrémité située en domaine privé mais en dehors d'un logement ou local à usage professionnel ?

Aucune obligation ne devrait être imposée en la matière.

(iv) destinées aux usages nécessitant l'accès en extrémité située sur domaine public ?

Aucune obligation ne devrait être imposée en la matière.

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 œuvre de telles offres de gros est-elle susceptible de soulever des points d'attention particuliers ? Si oui lesquels et pour quelles raisons ?

La couverture FttH de certaines entreprises soulève encore des interrogations et fait l'objet d'une expérimentation (cf. l'offre spécifique « 100% PRO » proposée par Orange) dont le périmètre est encore extrêmement réduit puisqu'il ne concerne à ce stade qu'un grand magasin de la capitale et quelques centres commerciaux.

L'éligibilité FttH des bâtiments purement commerciaux apparaît donc comme une thématique complexe, dont toutes les facettes n'ont pas encore pu être étudiées et éprouvées de façon industrielle.

En particulier, la responsabilité du « gestionnaire de site⁸ » demeure floue et son interaction avec l'opérateur d'immeuble mais aussi avec l'opérateur commercial voire avec son client final nécessite d'être étudiée.

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.

SFR n'a pas d'autre commentaire à formuler à ce stade.

⁸ Mandataire du propriétaire immobilier d'un centre commercial.

Fiche B.5. Complétude des déploiements en zones très denses et problématiques spécifiques de mutualisation

Question B.5-1

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 ?

A ce stade, SFR ne priorise pas de déploiement d'armoires de rue en poches de haute ou de basse densité des zones très denses.

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 ?

Le déploiement FttH en zones très denses se poursuit mais se concentre sur des PM intérieurs.

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 ?

Comme déjà indiqué plus haut, SFR considère que les modalités de cofinancement en zones très denses doivent être enrichies afin de favoriser un engagement à une maille infra communale.

Une telle évolution des offres de gros contribuera à accélérer le déploiement au sein des poches de basse densité.

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 ?

Comme indiqué plus haut (cf. réponse à la question A.2.9) et quel que soit le nombre d'opérateurs sollicitant le statut de zone fibrée, SFR considère que l'attribution de ce statut nécessite au préalable de réunir plusieurs conditions :

- vérifier la présence d'au moins trois opérateurs commerciaux sur la commune ou zone considérée afin de démontrer le bon fonctionnement de la mutualisation de la BLOM ;
- s'assurer de la disponibilité de plusieurs offres de services avec GTR ;
- disposer d'un déploiement substantiel sur le secteur considéré, c'est-à-dire comprenant au moins 92% des locaux raccordables ;
- et s'assurer de l'expiration des délais de prévenance réglementaire (J3M et J1M) pour tous les PM de la zone considérée.

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 ?

Il n'est pas opportun d'envisager de nouvelles obligations de couverture en zones très denses à ce stade.

En revanche, plusieurs freins doivent être levés en priorité de manière à faciliter les déploiements ainsi que la mutualisation des réseaux FttH en zones très denses.

A ce propos, SFR appelle de ses vœux l'intervention rapide de l'ARCEP pour :

1- élargir les modalités de cofinancement à une échelle infra communale (sélection de PMI et engagement progressif par tranche de 5% pour les zones arrières de PM extérieurs) ;

2- accentuer le programme de suivi mis en place spécifiquement sur Orange depuis deux ans, dans le cadre du « GT PMI », afin de résorber plus rapidement, et dans une logique de résultat, le stock de PMI inaccessibles, que les OC ne parviennent pas à adducter malgré les signalisations adressées à Orange.

En effet, force est de constater que les blocages sont nombreux, de très longue durée⁹ et que le mode de résolution est totalement dépendant des actions engagées ou non par Orange (OI).

En conséquence SFR réclame instamment :

- la mise en place immédiate et systématique du gel commercial par Orange ;
- la généralisation des RDV communs déclenchés par l'OC, et non décidés arbitrairement par Orange ;
- l'amplification de la solution de partage de fibre (PRDM) qui n'a pour le moment été mise en œuvre que de façon expérimentale ;
- et pour les cas incurables, le repli du PMI vers un PM en armoire de rue.

Ce programme doit être intensifié et rapidement achevé car il accapare beaucoup trop de ressources et d'énergie chez les opérateurs pour des résultats forts modestes à ce jour.

Question B.5-2

a. Quelle appréciation faites-vous des mesures mises en place par Orange pour permettre le raccordement de ses points de mutualisation intérieurs ?

Au regard des taux de mutualisation dans ces immeubles, on peut conclure que le sujet n'est pas résolu à date.

Comme indiqué en réponse à la question précédente, SFR demande à l'ARCEP de renforcer et d'accélérer le programme engagé fin 2017, avec l'ambition de faire réagir Orange afin qu'il mette réellement et massivement en œuvre les solutions et remèdes définis en Groupe de Travail PMI.

SFR rappelle que la majorité des blocages ne sont pas techniques mais relèvent d'un refus du syndic ou d'une difficulté d'identification/coordonnées. Or, cette responsabilité est exclusivement imputable à Orange, seul signataire de la convention relevant de l'article L.33-6 du CPCE en sa qualité d'opérateur d'immeuble.

b. Quelles difficultés rencontrez-vous dans le raccordement des points de mutualisation intérieurs, notamment ceux des opérateurs tiers à Orange ? Les moyens mis en œuvre par ces derniers pour garantir l'accès aux points de mutualisation sont-ils suffisants ?

A ce stade, la principale difficulté rencontrée par SFR concerne le parc des PMI installés par Orange.

Question B.5-3

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 ?

Il existe une véritable complexité à raccorder les PM de rue en zone très dense.

D'une part, le nombre d'armoires à raccorder est très important et d'autre part, la réalisation de cette infrastructure de collecte pour nos seuls besoins ne bénéficie pas de la mutualisation et donc le coût est plus lourd à supporter.

⁹ L'échéance au 30 juin 2019 prévue dans la décision n°2017-1347 de l'ARCEP n'a pas été respectée et les signalisations se poursuivent.

b. Quelles sont les éventuelles difficultés que vous rencontrez dans le raccordement des PM100 et des PM300 ?

En premier lieu, il existe une difficulté inhérente à l'application de l'offre GC BLO d'Orange.

En second lieu, il est difficile d'identifier l'emplacement de ces PM extérieurs au moment de la réalisation du réseau de collecte des PMI, car SFR n'a pas toujours connaissance des consultations préalables (ZAPM) au moment du déploiement horizontal.

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 ?

SFR a déjà présenté son analyse de la situation en répondant aux précédentes questions et a proposé des évolutions, notamment des mesures de cofinancement incitatives.

Ces évolutions apparaissent nécessaires pour compléter la couverture FttH en zone très dense et améliorer le taux de mutualisation.

Fiche B.6. Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

Question B.6-1

a. 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 ?

Le travail ne doit pas seulement être fait sur les IPE, mais doit aussi se faire sur le fichier CPN.

Par ailleurs, il serait pertinent d'avoir un meilleur partage d'information entre la base 42C et les IPE, aussi bien pour des questions d'éligibilité que pour des questions de déploiement ou d'homogénéité des discussions avec les clients.

SFR rappelle en outre que les problèmes d'adresses existent depuis des décennies et ne perturbent pas seulement le déploiement et la commercialisation du FttH, mais aussi le fonctionnement des services de secours. Cette responsabilité politique locale ne peut sérieusement être imputée aux opérateurs d'immeubles.

Néanmoins, comme déjà indiqué plus haut, SFR appelle de ses vœux la création d'un Guichet Central de l'Adresse, afin d'améliorer la qualité des données dans l'intérêt de tous les opérateurs FttH et en concertation avec les membres du groupe Interop'fibre.

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 ?

Outre la proposition précitée visant à industrialiser l'amélioration qualitative des adresses via la création d'un Guichet Central de l'Adresse, les autres processus sont déjà examinés dans le cadre des GT Interop'fibre.

La principale difficulté rencontrée par SFR est liée à la gestion des adresses, il faut donc concentrer et mutualiser les efforts sur ce sujet.

Question B.6-2

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 ?

En tant que de besoin, SFR sera amenée à identifier des locaux raccordables à la demande.

b. En tant qu'opérateur commercial, comptez-vous proposer une offre de détail à destination des locaux « raccordables sur demande » ?

Ce sujet est en cours d'étude. Une offre de détail sera proposée lorsque le parc de locaux « raccordables » sur demande sera significatif.

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 ?

Dans l'hypothèse où perdurerait l'absence d'offre de détail pour des locaux raccordables sur demande, d'autres solutions alternatives pourraient alors être envisagées, notamment du type « Box 4G/4G+ ».

D'autre part, pour certaines catégories de logements isolés, SFR FTTH travaille actuellement à la qualification d'une nouvelle typologie de raccordements « longs » qui sera prochainement introduite dans les spécifications techniques de son offre d'accès en zone moins dense.

L'avènement de cette nouvelle modalité contribuera à maximiser le nombre de locaux raccordables et, par conséquent, atténuera en proportion le volume de locaux raccordables à la demande.

Fiche B.7. Comptabilité des coûts des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Question B.7-1

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 ?

SFR n'est pas favorable à la seconde piste d'allègement consistant à exempter de comptabilité réglementaire les opérateurs d'infrastructures de petite taille. Afin d'effectuer des comparaisons pertinentes, l'ARCEP doit disposer du même niveau d'informations de la part de tous les OI.

Aussi, un niveau agrégé obligatoire pour tous les OI quelle que soit leur taille semble être la bonne solution. Même pour les opérateurs de taille significative, un niveau de détail trop important risque de ne pas produire les effets attendus, les opérateurs ne parvenant pas, faute de ne pas disposer du niveau de détail requis, à livrer l'intégralité des informations et procéderont donc à des allocations en utilisant des clés qui dénatureront la fiabilité des informations transmises.

Question B.7-2

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

SFR n'est pas favorable à la mise en place de la séparation comptable avec effet rétroactif.

Question B.7-3

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

Effectivement, la situation particulière des DSP par rapport aux opérateurs d'immeuble privés nécessitera la mise en place d'indicateurs de revenus et de coûts spécifiques dans la comptabilité réglementaire (flux du délégataire vers le délégant, coûts de surveillance de délégataire, subventions publiques,...).

Question B.7-4

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 ?

La comparaison des deux restitutions ne paraît pas opportune. En effet, les informations remontées dans le cadre du suivi des relations délégataire/délégant sont d'ordre général et très agrégée. Elles portent sur les CAPEX et OPEX globaux ainsi que sur des unités d'œuvre totales (nombre de PM déployés et de prises raccordables).

Question B.7-5

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 ?

SFR a d'ores et déjà fourni à l'ARCEP une première version de restitution comptable de ses coûts de la BLOM. L'exercice a été particulièrement difficile à mener dans la mesure où SFR n'avait pas construit ab initio sa comptabilité analytique à un niveau aussi détaillé que l'ARCEP l'aurait souhaité, rien n'ayant été spécifié au départ. Il est donc particulièrement complexe a posteriori de retrouver les informations liées aux coûts d'investissements et aux coûts d'exploitation avec une granularité élevée (notamment pour des exercices comptables de plus de 10 ans). C'est pourquoi SFR recommande que l'ARCEP demande aux opérateurs d'infrastructure un niveau de restitution suffisamment agrégé (par zone et par segment de réseau) évitant au maximum l'utilisation de clés d'allocation.

Fiche B.8. Situation générale de la fibre

Question B.8-1

Quelle est votre appréciation des conditions tarifaires d'accès de gros aux réseaux FttH ?

Il convient de réviser et faciliter les conditions de bascule d'un opérateur commercial du mode location vers le cofinancement.

SFR considère en effet qu'un opérateur commercial non primo investisseur mais déjà locataire depuis plusieurs années devrait bénéficier d'un coefficient de majoration ex-post adapté au moment de son engagement de cofinancement, plutôt que de se voir appliquer une majoration conçue pour un nouvel entrant.

Par ailleurs, le raccordement FttH d'antenne mobile ou autres éléments de réseau doit être possible de façon large et neutre, c'est-à-dire y compris lorsque l'opérateur commercial demandeur n'est pas cofinancier, et dès lors qu'une ressource optique est disponible.

Enfin, s'agissant de la baisse brutale, en janvier 2019, du tarif de location à la ligne publié par Orange, SFR s'interroge sur les réelles raisons et motivations qui ont présidé ce choix qui ne semble pas pertinent.

Question B.8-2

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 ?

SFR partage l'objectif d'une relative homogénéité nationale des conditions d'accès de gros aux réseaux FttH.

Question B.8-3

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 ?

Il n'est pas raisonnable d'imposer à tous les opérateurs d'être co-financeurs au même instant et sur toutes les zones en même temps.

Les stratégies actuelles des principaux opérateurs sont limitées par leurs capacités de financement mais, à terme, le mode de cofinancement sera généralisé.

Dans l'intervalle, la location est donc une solution temporaire.

C'est la raison pour laquelle SFR recommande une évolution des modalités de cofinancement en zones très denses, ainsi qu'une adaptation du coefficient ex post pour un opérateur locataire souhaitant ultérieurement devenir co-investisseur.

Question B.8-4

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 particulières auxquelles il conviendrait d'être attentif ou qu'il conviendrait d'anticiper ?

Le modèle de cofinancement par tranche conduit à l'absence de prise de risque de la part de l'opérateur commercial, notamment vis-à-vis de la complétude. Il convient donc d'être attentif à ce que les tarifs wholesale de l'opérateur commercial demeurent cohérents avec les prix de gros figurant dans l'offre de référence de l'opérateur d'infrastructure.

Dans le cas contraire, certains opérateurs d'infrastructure pourraient le cas échéant être amenés à réviser les conditions de revente / sous-location de leurs lignes FttH.

Question B.8-5

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 ?

Le point le plus sensible sera la bascule des coûts de génie civil du cuivre vers la fibre. Il convient d'analyser les résultats du modèle de coût du génie civil d'Orange dans lequel les investissements sont limités alors que les revenus sont historiquement importants.

La fermeture du réseau cuivre peut être envisagée sous quatre conditions :

- 1- complétude de la zone fibrée et mutualisation de la BLOM efficiente avec au moins trois opérateurs commerciaux ;
- 2- intégralité des services sur cuivre pouvant être offerts sur fibre ;
- 3- délai de migration suffisant ;
- 4- tarification constante.

Lorsque ces quatre conditions sont remplies, des expérimentations pour fermeture du cuivre devraient être menées.

Fiche B.9. Les infrastructures d'accueil pour le déploiement de la fibre

Question B.9-1

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

La nouvelle offre GC BLO V5 a apporté quelques améliorations aux conditions d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange mais d'importantes contraintes et complexités persistent.

En effet, Orange avait accepté de faire une évolution en deux temps : simplification du nombre de formulaire de commande ce qui a donné lieu à GC BLO V5 et ensuite digitalisation de l'ensemble des processus de commande et d'intervention sur le GC. Le technicien devrait pouvoir faire l'ensemble de ses demandes et dossier de fin de travaux de façon efficace et moderne (sur tablette depuis le terrain) lors de ses interventions, sans besoin d'un travail administratif ou de backoffice ultérieur.

A l'occasion de la précédente analyse des marchés haut et très haut débit fixe en 2017, SFR avait déjà formulé plusieurs demandes qui restent d'actualité et devraient conduire à préciser les obligations imposées à Orange.

L'offre GC BLO V5 ne prévoit toujours aucun engagement de réparation de son infrastructure de la part d'Orange, ce qui constitue un véritable obstacle à l'industrialisation de la production, pour les opérateurs en phase de déploiement et d'adduction d'immeuble.

Ainsi, l'obligation de rénovation des infrastructures de génie civil d'Orange (fourreaux, chambres et supports aériens notamment) devrait être encadrée par un délai d'intervention raisonnable et univoque, après notification par un opérateur utilisateur : SFR réitère sa demande d'imposer à Orange un tel délai d'intervention sous quatre semaines maximum¹⁰.

En ce qui concerne les modalités d'accès aux informations préalables concernant des infrastructures de génie civil souterraines et aériennes, SFR réitère la demande d'accès à une base SIG en ligne, de façon intégrale et permanente, et non à un serveur de Plan Itinéraire (PIT).

Sur ce point, force est de constater qu'Orange n'a jamais mis à disposition la base miroir de sa base TIGRE : SFR réitère par conséquent le besoin d'accéder directement à la meilleure information disponible concernant l'état du génie civil d'Orange car ces informations préalables sont cruciales pour la réussite des études.

A cet égard, comme l'avait déjà souligné l'ARCEP en décembre 2017 dans sa décision n°2017-1347, il est raisonnable et proportionné qu'Orange « *intègre toutes les informations préalables et leurs mises à jour successives au sein d'une seule et unique base cartographique sous forme de données numériques vectorielles géolocalisées pouvant être reprises dans des systèmes d'information géographique.* ».

Il apparaît donc justifié d'imposer à Orange l'accessibilité à cette base avant la fin du 1^{er} trimestre 2020.

D'autre part, les PIT communiqués par Orange ne sont pas mis à jour régulièrement et peuvent comporter des erreurs (PIT décalés¹¹). Par ailleurs, lorsqu'Orange effectue un recalage de sa base cartographique suite à une signalisation par un opérateur via la cellule « pitassistance », la correction des informations n'est pas fournie automatiquement à tous les opérateurs déjà titulaires d'un PIT, pourtant faux et obsolète.

¹⁰ SFR observe que ce délai est d'ores et déjà réaliste puisqu'Orange déclare dans ses indicateurs GC BLO avoir réalisé des travaux de rénovation de conduites cassées en 17 jours ouvrés (en moyenne) pour les besoins de sa branche intégrée

¹¹ [SDA]

SFR insiste à nouveau sur la nécessité d'imposer à Orange l'obligation de procéder rapidement et gratuitement aux corrections nécessaires en cas d'erreur identifiée (PIT décalé) et pour l'ensemble des opérateurs signataires de l'offre GC BLO. SFR a encore récemment été confrontée à l'inertie de la part d'Orange en la matière, qui prévoit plus de huit mois pour traiter certaines demandes de recalage de PIT.

Lorsque le PIT est faux, la responsabilité d'Orange devrait être engagée, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle et permet à Orange de jouir d'une totale impunité s'il ne procède pas à la correction des données, voire même lorsqu'un PIT affiche à tort une infrastructure inexistante ou appartenant à un tiers, et donc inéligible à une commande d'accès.

SFR réclame par conséquent :

- de pouvoir accéder à la base miroir de celle d'Orange (TIGRE) pour améliorer le travail d'étude, de qualification, et de correction de la réalité ;
- que le système d'assistance soit renforcé dans le cadre de questions ou demandes de corrections de données adressées à Orange. Actuellement, ces questions passent par des échanges de mails informels et Orange n'a aucun engagement de délai pour répondre. SFR souhaite donc que soit mis à disposition un interlocuteur dédié ou un outil de consultation bilatéral. En complément, l'offre régulée doit impérativement comporter un délai.

S'agissant du FCI¹² les demandes de SFR sont les suivantes :

- amélioration du paramétrage du FCI et mise à jour en temps réel de cet outil, incontournable pour passer des commandes à Orange ;
- synchronisation systématique de l'envoi ou du retour d'information à l'opérateur, dans le cadre de l'instruction d'une commande ou d'un DFT, avec la mise à disposition des fichiers associés (à l'heure actuelle le FCI ne permet pas cette synchronisation et constitue un véritable frein opérationnel) : ce point est un enjeu important sur le plan opérationnel mais également en termes de pénalités ;
- meilleure surveillance de la transmission des données de la part d'Orange (émission de documents, information en cas d'échec d'émission réémission de données sans limitation de durée) ;
- avertissement de l'échéance des certificats par Orange au moins un mois avant leur terme et proposition d'un nouveau certificat afin d'éviter toute interruption de service ;
- mise à jour régulière et correction rapide des référentiels (cf. notamment base INSEE et PIT décalés) notamment en moins de 15 jours suite à une signalisation, sous peine d'astreinte incitative.

En outre, SFR réclame le partage par Orange d'indicateurs et d'informations permettant enfin aux opérateurs d'établir des prévisions de remplacement d'appuis impropres au déploiement aérien, et ce à l'échelle du département.

Question B.9-2

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 ?

Le processus d'intervention en autonomie introduit par l'offre GC BLO V5 constitue une avancée car ils offrent de la souplesse aux opérateurs alternatifs.

¹² E-service Orange dénommé Frontal de Commande Intégré.

Néanmoins, ce type d'intervention doit demeurer une alternative, librement choisie par l'opérateur concerné, et ne pas servir de prétexte à Orange pour ne pas entretenir ses infrastructures ou ne pas donner suite aux signalisations qui lui sont remontées.

Il s'avère crucial et urgent d'imposer à Orange une véritable obligation de réparation ainsi que des délais contraignants en la matière. SFR appelle de ses vœux une intervention de l'ARCEP sur ce sujet depuis plus de trois ans et ne peut que renouveler ses demandes déjà formulées lors du précédent cycle d'analyse de marchés, qui consiste à imposer à Orange un délai maximum d'intervention pour rénover son infrastructure suite à une signalisation d'un autre opérateur : un délai de quatre semaines apparaît raisonnable, hors instruction administrative relevant de l'autorité gestionnaire du domaine public.

Concernant le FCI, les champs ont fait l'objet d'une qualification tardive et la phase de test des outils de commande v5 était incomplète alors que SFR l'avait demandée très en amont.

Question B.9-3

a. 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 ?

SFR considère logique d'élargir cette option aux déploiements dits « ponctuels ».

Lors de la phase expérimentale, les déploiements de type RCA faisaient d'ailleurs partie du champ d'application du processus d'intervention en autonomie.

b. 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 ?

Les opérateurs bénéficiant d'une large expertise doivent avoir la possibilité d'intervenir pour la remise en état, aussi bien dans le cadre des déploiements massifs que dans le cadre de déploiements unitaires ou de SAV. En toute hypothèse, il est nécessaire qu'Orange qui bénéficie des revenus du GC, indemnise les opérateurs de l'intégralité de leurs frais.

Il n'est pas justifié que le périmètre d'indemnisation soit limité aux déploiements massifs (FttH) et ne s'applique pas aux déploiements ponctuels : ces derniers devraient donc également bénéficier du remboursement des frais engagés par les opérateurs.

Question B.9-4

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, quelles actions seraient susceptibles d'y remédier ?

Dans les zones rurales, la pose de câbles sur les façades d'immeubles en aérien nécessite d'obtenir une autorisation.

Cette autorisation peut être difficile à obtenir en l'absence de convention relevant de l'article L.33-6 du CPCE, par exemple lors du déploiement d'un câble de distribution nécessitant de trouver support sur plusieurs façades de maisons individuelles. Or, la servitude légale est inadaptée car très difficile à mettre en œuvre dans une telle situation. Cette problématique mérite d'être examinée avec le concours de l'ARCEP afin de dégager des pistes permettant de faciliter l'approche des propriétaires concernés et de lever les blocages.

C. Fiches PROFESSIONNELS & ENTREPRISES

Fiche C.1. Poursuivre le développement d'un marché de gros activé sur le FttH pour les professionnels et les entreprises

Question C.1

a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros activé à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?

SFR constate une réelle appétence pour les offres activées, souvent demandées par de nombreux opérateurs spécialisés ou de dimension régionale, afin de dynamiser le marché.

SFR n'identifie pas d'obligation supplémentaire qui serait justifiée dans la mesure où plusieurs offres activées apparaissent spontanément sur le marché. [SDA]

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 ?

Actuellement, SFR propose une offre de gros activée sans GTR et a pour objectif de proposer une offre avec GTR 10H courant 2020. Les clients Entreprises sont particulièrement sensibles au développement de l'éligibilité et à l'amélioration des modes de raccordement. Dans ces conditions, il convient de laisser le marché se développer et se structurer en la matière.

c. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre de l'obligation imposée à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès passif adapté d'opérateur entreprise ? Quelles évolutions jugeriez-vous nécessaire d'apporter à cette offre le cas échéant ?

Il est trop tôt pour disposer d'un retour d'expérience significatif sur cette offre.

d. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre 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 ?

[SDA]

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?

SFR n'a pas de commentaire à ce stade.

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) ?

Les modalités de raccordement et l'éligibilité des entreprises sont beaucoup plus complexes que celles des logements résidentiels. Au demeurant, SFR constate que l'expérimentation proposée par Orange « 100% Pro » rencontre des difficultés et ne permet de desservir que très peu de centres commerciaux.

SFR relève qu'il est plus long et difficile pour un opérateur d'immeuble de conventionner le fibrage des bâtiments tels que les centres commerciaux. Par ailleurs, les entreprises sont encore hésitantes quant à la nécessité et l'urgence de faire pénétrer une boucle locale de nouvelle génération dans leurs locaux.

Enfin, dans la mesure où il n'y a pas une unicité des conditions d'accès pour le raccordement des entreprises, les opérateurs devraient avoir la possibilité d'utiliser toutes les infrastructures disponibles pour déployer la fibre.

Fiche C.2. Renforcer la concurrence et garantir l'absence de discrimination pour les offres à destination des professionnels et des entreprises

Question C.2-1

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 ?

Il est crucial de veiller au respect de l'obligation de non-discrimination sur le cuivre tant que la fibre n'a pas pris tout son essor. La connaissance du réseau cuivre par Orange lui permet de disposer d'informations privilégiées lui permettant d'évaluer plus facilement le dimensionnement des réseaux optiques destinés aux entreprises ainsi que les conditions adéquates du génie civil privatif. Les opérateurs tiers doivent avoir accès intégralement aux informations dont Orange dispose en interne au titre de la boucle locale cuivre. L'ARCEP devrait donc contraindre Orange à une obligation de transparence à cet égard.

Question C.2-2

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 ?

Les critères sont multiples (densité des entreprises, classe de débit, ...) et les choix doivent pouvoir s'appuyer sur des données stables et pérennes. Les éventuelles modifications des offres de gros d'Orange doivent au minimum faire l'objet d'échanges en réunions multilatérales afin d'améliorer fortement leur prévenance et de surcroît respecter un préavis suffisant (12 mois) permettant à l'ensemble des opérateurs d'adapter leur système d'information et ne pas subir le calendrier imposé par Orange.

Fiche C.3. Généraliser les offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C.3-1

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 ?

Les trois gammes de service (sans GTR, avec GTR 10H et avec GTR 4H) correspondent aux besoins du marché. A ce stade, la clientèle entreprise n'a pas encore fait preuve d'une forte appétence en matière de GTR sur BLOM.

Concernant SFR, le FttE fait à ce stade l'objet d'un pilote. Les caractéristiques de l'offre seront donc précisées prochainement.

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 ?

SFR considère qu'une GTR 4H ne peut être fondée que sur un réseau FttH avec 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 ?

Dans le cadre de la présente analyse de marchés, l'ARCEP n'est pas compétente pour imposer des obligations qui seraient applicables à l'ensemble des opérateurs d'immeuble.

En tout état de cause, les évolutions sont déjà en cours en la matière, comme cela a déjà été partagé avec l'ARCEP en réunions multilatérales FttH Entreprises au 1^{er} semestre 2019.

S'agissant de SFR, elle proposera une offre avec GTR 10H sur le FttH courant 2020 et comme indiqué plus haut, prépare actuellement un pilote pour proposer une offre FttE.

d. Quel délai vous semble-t-il nécessaire de laisser aux OI, le cas échéant, avant d'exiger la disponibilité de ces offres ?

Sans objet.

e. Quels sont, selon vous, les interfaces et processus opérationnels et informatiques pertinents pour la mise en œuvre de ces offres ?

Dans la mesure du possible, les interfaces devraient être communes à celles des offres de gros FttH.

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 ?

La production d'indicateurs de performance classique tels que le taux de respect du contrat (TRDC) et le taux de respect de la GTR représente une première avancée.

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

SFR considère que le « bon niveau de tarification » correspond à celui qui permet d'investir massivement dans le déploiement et l'expansion des boucles locales optiques, ce qui ne nécessite aucune intervention réglementaire à ce stade.

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 ?

SFR réitère sa recommandation de créer un Guichet Central des adresses (cf. réponse à la question B.1.2).

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 ?

SFR n'a pas d'autre commentaire sur ce sujet.

Question C.3-2

Quelle est votre position concernant la cohérence des niveaux de GTR entre les différentes offres ?

SFR n'identifie pas de problèmes de cohérence des niveaux de GTR entre les différentes offres à horizon 2021, tenant compte des évolutions contractuelles prévues courant 2020 (cf. réponse à la question C.3.1. c).

Fiche C.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros à destination des entreprises

Question C.4-1

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 ?

Pour l'ensemble des produits à destination du marché Entreprise (y compris Dégroupage Entreprise,...), le niveau de performance du « Taux de respect de la date contractuelle » doit être au minimum de 90%. Mais ce simple indicateur n'est pas suffisant. En effet, SFR considère qu'il convient de mettre en place un mécanisme d'augmentation des pénalités, lorsque le niveau de performance n'est pas respecté par Orange :

[SDA]

Il convient également de distinguer les indicateurs de performance relatifs à la VGA Entreprise et au Dégroupage Entreprises.

Enfin, conformément au principe du contradictoire, il convient de s'assurer que les techniciens d'Orange ne reportent pas sur les clients de SFR la responsabilité de certains retards de façon injustifiée.

Questions C.4-2

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 ?

Même si Orange n'arrive pas à atteindre les objectifs fixés, il paraît indispensable d'augmenter le niveau de qualité de service suivant les besoins exprimés par les clients. Le taux de respect de la GTR devrait être à 95% sur les prestations C2E, CELAN, CN2, Optimum Ethernet et Dégroupage et de 90% sur les prestations DSLE, LPT et les Accès VGA avec GTR.

D'autre part, le pilotage des sous-traitants dans les Unités d'Intervention d'Orange se révèle insuffisant : leurs interventions sont souvent de qualité médiocre, en particulier sur les accès dégroupés. SFR relève ainsi plus de 20% des tickets qui partent en expertise, sans compter le taux de techniciens Orange absents au RDV d'expertise, de l'ordre de 12%.

SFR constate également un phénomène croissant d'absence de techniciens d'Orange sur les expertises et SAV+ contradictoires, représentant 16% des SAV.

Sur les SAV+ GTR, Orange ne respecte pas son obligation d'un premier RDV entre J+1 et J+4 sur ses créneaux de RDV, et n'est pas capable d'analyser les causes des échecs.

Les tickets longs restent sans visibilité suffisante et il est indispensable qu'Orange partage les demandes d'accès à la voirie qu'elle formule auprès des mairies et à travers les outils existants.

Le taux de respect de GTR (TRGTR), suivi par l'ARCEP, est le plus souvent inférieur à l'objectif et ce, depuis des années. Seules les pénalités contractuelles sont appliquées et, malgré leurs réévaluations, celles-ci restent insuffisamment dissuasives.

Au-delà d'une nouvelle réévaluation de ces pénalités, une publication des indicateurs à l'échelle de chaque Unité d'Intervention (UI) d'Orange permettra de mettre en évidence les faiblesses dans telle ou telle zone et de clarifier les causes d'indicateurs déficients pour les améliorer plus rapidement et localement.

SFR partage l'objectif de l'ARCEP d'ajouter un indicateur de taux de respect de la GTR dont le niveau de performance devrait être de 90%. [SDA]

Question C.4-3

Quelles sont vos observations sur le mécanisme de pénalités en vigueur ?

Il est évident que les pénalités sont insuffisantes pour être réellement incitatives. Celles-ci doivent être augmentées à chaque fois que les objectifs n'ont pas été atteints durant un trimestre. Il est important de sanctionner les dysfonctionnements répétés. SFR propose ainsi un mécanisme conduisant à une augmentation des pénalités en cas de non-respect des objectifs moyens.

Fiche C.5. Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support cuivre

Question C.5-1

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

SFR demande le maintien du dispositif actuel.

Question C.5-2

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 ?**

A partir du moment où la collecte ATM n'est plus utilisée et qu'Orange fournit une prestation de migration (vers l'Ethernet ou le dégroupage) satisfaisante d'un point de vue opérationnel et tarifaire, une évolution de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts vers une obligation de non-excessivité peut être envisagée.

Cependant, il n'est pas possible d'envisager la levée des contraintes avant la mise à disposition de solutions de migration satisfaisantes et tant qu'il existe encore une dépendance très forte techniquement et financièrement à ces produits.

Il n'est pas non plus possible d'envisager des sanctions financières avant de permettre aux opérateurs de réaliser les migrations dans des délais raisonnables. La levée des contraintes ne doit pas être autorisée dès l'annonce de la fermeture d'une offre mais doit s'inscrire dans un calendrier respectant les étapes suivantes :

- 1 – fourniture d'une offre de substitution sur l'ensemble des accès ;
- 2 – proposition et la validation d'une solution de migration pertinente ;
- 3 – délai raisonnable pour gérer la migration de l'ensemble des clients ;
- 4 – une fois ces étapes franchies, il pourrait alors être envisagé de sanctionner progressivement un opérateur dans l'hypothèse où ce dernier serait en retard.

Les prix devraient être maintenus à leur niveau actuel sur les zones ZC1, ZC2 et ZC3 durant toute la période de migration.

Par ailleurs, SFR demande qu'Orange réalise une offre d'accompagnement efficace de migration et validée par SFR, accompagnée d'un planning de migration. A l'échéance de ce planning, Orange pourrait être autorisée par l'ARCEP à augmenter ses prix progressivement.

Question C.5-3

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 ?

La couverture géographique des liens d'accès CN2 permet d'envisager raisonnablement une certaine substituabilité entre cette prestation et LPT.

Aussi, la conquête de nouveaux clients en CN2 pour les accès data correspondant aux offres de niveau 3, en lieu et place de LPT, devrait se généraliser dans les prochains mois. Quelques commandes sont actuellement en cours de déploiement. En revanche, pour les accès en conquête correspondant aux offres de niveau 2 et pour les migrations de LPT vers CN2, le sujet est toujours à l'étude. En particulier, les migrations impliquent le changement du routeur SDH par un routeur Ethernet, ce qui, à ce stade ne peut s'envisager sans l'accord du client, généralement réticent à réaliser cette adaptation. Cette difficulté impose de recourir au processus de création/résiliation plutôt qu'à une migration au sens strict.

Pour conclure, SFR s'est engagé dans la commercialisation d'offres s'appuyant sur CN2 mais des développements restent en cours pour disposer d'une offre complète en conquête ; le sujet de la migration, compte tenu des impacts clients, n'est pas résolu et nécessitera une offre d'accompagnement d'Orange.

b. Certaines obligations tarifaires vous semblent-elles pertinentes pour les offres LPT 2M et CN2 lors du prochain cycle d'analyse de marché ?

Comme sur l'ATM, Orange devrait fournir une visibilité sur la durée de vie des liaisons LPT 2M. SFR craint une nouvelle fois qu'Orange impose la migration ces clients de la LPT vers d'autres solutions sans prévenance puis oppose l'argument selon lequel leurs prix augmentent en raison de parcs trop faibles.

Les tarifs des offres CN2 devraient être orientés vers les coûts comme les LPT.

Question C.5-4

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 ?

Les modalités d'accompagnement vont globalement dans le bon sens mais présentent le défaut de méconnaître les services fournis par SFR à ses clients. Ces services sont nombreux et une solution de migration ou de création/résiliation simple s'avère dans la pratique beaucoup plus complexe.

Parallèlement, SFR demande à avoir accès sur l'Espace Opérateurs d'Orange aux informations concernant les fermetures de sites fermes et prévisionnelles.

Les modalités d'accompagnement proposées par Orange pour migrer d'un accès ATM vers un accès Ethernet vont dans le bon sens mais restent encore à améliorer pour les rendre véritablement fonctionnelles.

SFR s'étonne du lancement tardif, en 2019, des travaux sur des solutions de migration, étant donné le besoin de solutions de migration efficaces depuis plus de 10 ans. Ce constat apparaît d'autant plus alarmant que SFR n'a jamais réussi jusqu'ici à bénéficier d'une solution pertinente techniquement et économiquement de la part d'Orange.

Question C.5-5

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 ?

L'imposition d'un taux de respect des créneaux de rendez-vous est une demande forte de SFR. SFR relève de trop nombreux cas où le technicien d'Orange est absent au rendez-vous, sans prévenir. Il mobilise le client final, notamment sur un site inhabité. Cela retarde également la livraison de service, ce qui peut s'avérer crucial, et affecte l'image de SFR, qui sera considéré comme responsable du rendez-vous manqué.

De plus, le seul respect du créneau de rendez-vous est insuffisant. La disponibilité de créneaux (pour MESHL et R10) dans e-RDV est également indispensable. SFR s'est régulièrement exprimée sur ce sujet pendant des mois et, après une amélioration nationale très notable au 1^{er} semestre 2019, SFR déplore à nouveau l'absence de créneaux disponibles notamment en Bretagne. Cela nécessite un suivi précis de la part des équipes de SFR et des relances parfois quotidiennes.

SFR alerte l'ARCEP sur le risque qu'Orange ne délaisse les prestations cuivre au profit de la fibre et observe une pénurie des effectifs de techniciens compétents sur le cuivre.

Enfin, une procédure spécifique de contrôle de l'identité du technicien et de son véhicule est mise en place dans le cas particulier des sites sensibles. Cependant, dans de nombreux cas, Orange ne fournit pas les éléments suffisamment en avance, imposant le report du rendez-vous. Ce dysfonctionnement se produit dans le cas de clients conquis par SFR lors d'appels d'offres pour des marchés importants, ce qui porte gravement atteinte à l'image de SFR.

Fiche C.6. Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support fibre

Question C.6-1

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 ?

L'écart entre les deux offres relève essentiellement de la perception client, d'une part, et de l'autonomie de l'opérateur pour gérer la qualité de service sans avoir à faire appel à un tiers, d'autre part. Par ailleurs, un réseau BLOD, du fait de sa non-mutualisation, est toujours plus protégé des interventions des tiers de la mutualisation et permet des taux de disponibilité de services plus importants

Enfin, les offres sur BLOD permettent également de proposer des services de sécurisation (double fibre avec cheminements disjoints).

Question C.6-2

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 ?

Il est trop tôt pour apprécier les conséquences précises de la disponibilité de ces nouvelles offres. La présence de ces offres (FttE) va avoir un impact sur les parts de marché des opérateurs de gros sur la BLOD. Ces offres sont de nature à renforcer la position établie (dominante) d'Orange.

Question C.6-3

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 ?

Le critère de densité utilisé dans la définition de la ZF1 ne doit pas évoluer. Le 3^{ème} critère utilisé pour définir la ZF1, à savoir un poids de 50% maximum des accès fibre dédiée avec GTR 4H sur une infrastructure appartenant à Orange, permet de s'assurer du développement de la concurrence et il n'est donc pas justifié de réviser le 1^{er} critère.

b. Plus généralement, avez-vous des commentaires sur les critères utilisés pour définir la ZF1 ?

Les critères utilisés actuellement doivent être maintenus en l'état. Les opérateurs alternatifs ont besoin d'un espace pour rentabiliser leurs investissements et ne pas subir la concurrence d'Orange sur la BLOD. [SDA] Les critères ont déjà été assouplis lors du précédent cycle d'analyse. Une certaine stabilité du cadre est nécessaire pour permettre aux opérateurs de disposer d'une certaine visibilité sur leurs investissements. D'autres produits (type FttE) permettront de concurrencer les offres sur BLOD et la segmentation ZF1/ZF2 deviendra moins pertinente.

Question C.6-4

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 ?

Il est encore trop tôt pour apprécier une telle évolution. Les opérateurs manquent encore de visibilité sur ce sujet, dans la mesure où la couverture FttE chez Orange et chez les autres opérateurs est en devenir.

Les évolutions ne peuvent pas concerner les zones où Orange est opérateur d'infrastructure FttH.

Question C.6-5

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 ?

L'évolution n'est pas souhaitable car les conditions opérationnelles ne permettent pas l'adaptation des processus sur chaque zone ZF1/ZF2, pour garantir les conditions d'une concurrence effective et loyale.

Question C.6-6

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 ?

SFR est défavorable à la création d'une zone ZF3. En effet, la création de cette zone aurait pour effet d'empêcher le futur et éventuel développement des infrastructures alternatives à l'heure où la concurrence commence à peine à se mettre en place.

Toutefois, si l'ARCEP décidait de mettre en place une zone ZF3 de *monopole durable*, celle-ci devrait être définie sur une base communale et, à l'instar des préconisations de SFR sur la zone cuivre en monopole, ses coûts devraient être évalués sur la base de ceux d'un opérateur efficace avec un taux de rémunération du capital sans risque (par définition).

Question C.6-7

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 ?

SFR n'a pas de commentaire sur ce sujet.