

ACCES FIXE A HAUT ET TRES HAUT DEBIT

ARCEP - Consultation Publique sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés

Réponses de BT en France à la consultation publique publiée le 11 juillet 2019

VERSION NON CONFIDENTIELLE

27 septembre 2019

1. Introduction

BT remercie l'Autorité de lui donner l'opportunité de s'exprimer sur la consultation publique sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés de l'accès fixe à haut et très haut débit.

Nous supportons les objectifs identifiés par l'Autorité dans son document « Bilan et perspectives » à savoir : (i) de pérenniser la dynamique concurrentielle sur le marché de détail de la fibre, et plus particulièrement de (ii) l'amplifier sur le marché entreprises ainsi que d'accompagner la migration du réseau historique de cuivre vers la fibre afin de remédier aux déséquilibres concurrentiels identifiés.

Nous supportons le « Bilan » effectué par l'ARCEP sur le fait que la situation concurrentielle du marché « entreprises » demeure insatisfaisante avec Orange occupant toujours la première place. BT est d'autant plus inquiet que sur le cuivre, Orange a plus de 60% et que sur la fibre, Orange a déjà 30% du marché de gros activé des accès de haute qualité renforçant le constat d'une position importante d'Orange sur ce marché. Orange maintient donc sa position de premier fournisseur avec une part de marché globale comprise entre 30% et 35% et même de 60% si on exclut les réseaux d'initiative publique.

Nous supportons également le constat de l'ARCEP que sur le marché de gros à destination des entreprises, la situation concurrentielle a peu évolué sur les offres de gros de type 'FttO' sur fibre optique dédiée et SDSL sur cuivre. BT est extrêmement préoccupé la tournure que prennent les offres de gros de type FttH, malgré l'obligation imposée à Orange de revendre son offre de détail « Internet Pro Fibre » en 2018.

En effet, ni l'offre de revente « Wholesale Internet Pro Fibre », ni la nouvelle offre de gros « Just Fibre » ne répondent aux attentes des opérateurs et n'offrent pas les conditions techniques et tarifaires permettant de répliquer l'offre de détail d'Orange, comme nous l'avons déjà signalé à l'ARCEP.

Plus particulièrement, Orange considère avec l'offre de revente « Wholesale internet Pro Fibre » avoir répondu à l'obligation de mettre à disposition des opérateurs une offre équivalente à son offre de détail. De ce fait, il est à craindre que le report de la fermeture commerciale de l'offre de revente « Wholesale Internet Pro Fibre » au 31 décembre 2020 (initialement prévue le 1er décembre 2019) lui permette de justifier de ne pas prendre d'action avant fin 2020 pour faire évoluer son offre « Just Fibre » et ainsi conforter sa position dominante et discriminatoire..

Ces comportements permettent à nouveau à Orange de poursuivre sa préemption de ce marché naissant entamée il y a maintenant plusieurs années.

Quant aux « Perspectives », nous supportons l'ARCEP sur la mise en œuvre de la bascule vers la fibre optique tout en dynamisant la concurrence sur le marché entreprise soit en renforçant le principe de non-discrimination soit par de nouvelles garanties. Comme mentionné dans son point 3 (pg 41 du document), il est important de maintenir un niveau de service suffisant du réseau cuivre et de préparer les premiers actes de son extinction dans les meilleures conditions. Nous profitons de cette occasion pour féliciter l'ARCEP quant à son suivi sur la problématique de la qualité de service qui s'était considérablement dégradée et d'avoir rappelé à Orange ses obligations réglementaires en la matière. Un suivi de la part de l'ARCEP est très important surtout en cette période de transition du réseau cuivre vers le réseau fibre. Toutefois, il est important de maintenir des mesures réglementaires adéquates afin de garantir la fourniture de service sur le réseau cuivre qui représente encore 74% des accès spécifiques entreprises contre 26% sur support optique.

Nous souhaiterions profiter de cette occasion pour rappeler l'importance d'avoir des remèdes appropriés pour les prochaines années afin d'avoir un marché spécifique à destination de la clientèle entreprises dynamique et compétitif d'autant plus que le prochain cycle d'analyse devrait durer 5 ans selon le nouveau cadre réglementaire européen qui doit être transposé par les Etats Membres pour le 21 décembre 2020.

Comme repris dans le récépissé 181 du Code¹, *[...En l'absence de changement important sur le marché mais dans le cas de marchés dynamiques, il peut être nécessaire de réaliser une analyse de marché plus fréquemment que tous les cinq ans, par exemple au plus tôt tous les trois ans, comme c'était le cas jusqu'à la date d'application de la présente directive. Des marchés devraient être considérés comme dynamiques si les technologies et les modèles de demande des utilisateurs finaux sont susceptibles d'évoluer d'une manière telle que les conclusions de l'analyse seraient dépassées à moyen terme pour un groupe important de zones géographiques ou d'utilisateurs finaux sur les marchés géographiques et les marchés de produits définis par l'autorité de régulation nationale. ...]*, ce qui donnerait la possibilité à l'ARCEP de pouvoir réaliser une analyse de marché avant les cinq ans si la dynamique du marché le requiert.

2. Réponses de BT en France relatives aux questions reprises dans le document « Bilan & Perspective »

Nous ne répondons qu'à une partie des questions soumise par l'ARCEP, étant donné que BT en France n'a pas contracté certaines des offres d'Orange mentionnées dans le document de consultation.

Toutefois, même si nous n'avons pas contracté certaines offres, nous sommes directement impactés par toute discrimination entre Orange et les opérateurs alternatifs qui investissent dans le dégroupage de la boucle locale. En effet, nous dépendons essentiellement des offres de gros activées « bitstream » et de services de capacité de ces différents opérateurs actifs sur le marché « entreprises ». Nous voudrions donc attirer l'attention de l'ARCEP et souligner qu'il est indispensable pour les opérateurs alternatifs, d'avoir accès, et ce dans les plus brefs délais, à des informations identiques et aussi transparentes qu'Orange octroie à sa propre branche de détail (par exemple : information essentielle au bon fonctionnement des processus de commande d'accès). L'ARCEP doit veiller qu'Orange ne mette pas en place des pratiques de ciseaux tarifaires sur ce marché, lesquelles inévitablement nuisent à la concurrence et aux clients « entreprises ».

¹ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement Européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (refonte)

2.2.3 Evolutions des réponses aux besoins des entreprises sur le marché de détail

a) Evolution de la réponse au besoin de résilience des entreprises

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 ?

Nous partageons le constat que les entreprises cherchent de plus en plus des solutions hybrides pour assurer une résilience sur leurs sites, les solutions retenues dépendent de la criticité du site. Toutefois, nous ne pensons pas que cela change les besoins en termes de GTR sur le lien principal, le lien de back-up pouvant lui accepter une GTR plus longue.

Les entreprises demandent la possibilité de souscrire une GTR qui couvre l'ensemble de leurs besoins. Ainsi, il est nécessaire de pouvoir proposer une GTR 4H sur différentes plages horaires : Heures ouvrées/jours ouvrées 5j/7, Heures ouvrées/jours ouvrées 6j/7 et 24h/24 – 7j/7.

Une GTR 8H sur les mêmes plages horaires pourrait être acceptée pour les liens de backup.

b) La commercialisation au détail de liaisons point-à-point en fibre noire

Questions S.2. Quelle est votre perception de l'importance de cette pratique sur le marché et de sa dynamique ?

Nous confirmons que certains de nos grands clients, notamment dans le domaine de la Finance, sont intéressés par la mise en place de fibres noires dédiées entre leurs sites critiques, ce qui se substitue aux offres traditionnellement proposées par les opérateurs entreprises classiques.

Ils sont aidés dans cette démarche par l'émergence d'acteurs dédiés (ou quasi dédiés) à la commercialisation de fibres noires tels que RATP Connect ou Sipartech pour n'en nommer que deux, dont les réseaux deviennent de plus en plus capillaires.

Il est difficile pour nous d'estimer l'ampleur de cette tendance, mais il est certain qu'à court terme elle se limite à des groupes de grande taille ou du secteur des technologies de l'information, capables de construire en interne une expertise capable d'opérer de tels réseaux en lieu et place des opérateurs entreprises classiques.

c) l'arrivée de la 5G et le développement de nouveaux usages associés

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'arrivée de la 5G devrait accroître la demande des entreprises pour le raccordement des petits sites et/ou pour des solutions de backup.

Toutefois, nous ne voyons pas son émergence avant un certain temps (notamment en fonction de la grandeur des villes) et il faudrait que les prix soient compétitifs face aux solutions filaires existantes lors de son lancement.

2.4 D'importantes barrières au changement d'opérateur subsistent

Question S.4. Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les barrières existantes au changement d'opérateur ?

Les principales barrières ont été énumérées par l'ARCEP tel l'engagement contractuel, risque dans la migration et le risque de qualité de service vendu (équivalent). Nous pensons qu'il s'agit plutôt d'un problème opérationnel que réglementaire.

4.2.2. Le niveau et l'intensité de la mutualisation se renforcent

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 ?

Nous n'avons pas une vue suffisamment fine pour apporter une réponse pertinente à cette question.

Dans l'intervalle, il est nécessaire de maintenir un niveau de service suffisant du réseau cuivre et de préparer les premiers actes de son extinction afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions comme repris dans le document sous les « *Enjeux pour le prochain cycle de régulation* ».

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 ?

Nous supportons l'ARCEP sur les trois enjeux identifiés par cette dernière à savoir, que (i) les réseaux fibres (en cours de déploiement) doivent répondre à une large gamme de besoins et être capable de remplacer le réseau de cuivre, (ii) les réseaux fibres doivent accueillir l'ensemble des opérateurs commerciaux pour permettre l'accès à une offre de services diversifiée, riche et compétitive et (iii) de maintenir un niveau de service suffisant du réseau cuivre et de préparer les premiers actes de son extinction. Il est important que nous puissions bénéficier d'offres de gros compétitives et de qualité de service tant sur le marché de réseau cuivre qu'optique et d'éviter durant la transition qu'Orange préempte dès le départ le nouveau marché de réseau fibre.

Fiches thématiques

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

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 ?

Le fait d'arrêter la commercialisation d'une offre quelle qu'elle soit ne saurait dispenser Orange de maintenir une qualité de service sur les services préalablement commandés dans cette offre. La base installée correspondante peut perdurer plusieurs mois, voire années, au-delà de cette fermeture commerciale et il est essentiel que nous puissions continuer d'offrir un service de qualité à notre clientèle entreprise.

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 ?

Nous avons constaté régulièrement dans le passé que certaines régions performaient ponctuellement ou structurellement moins bien que d'autres chez Orange. Des indicateurs au niveau des UI d'Orange permettraient de mieux suivre la performance opérationnelle. Il est vraisemblable que ces indicateurs existent déjà au niveau de l'UI et que les chiffres nationaux en sont déjà l'agrégation.

Fiche A.2. Préparer une 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 ;

Nous sommes favorables au maintien de l'obligation d'orientation vers les coûts même dans les régions où un réseau en fibre optique est déployé, car la substitution des offres cuivre par des offres fibre n'est pas pleinement garantie et étant donné que des solutions de sécurisation hybrides utilisant les deux technologies seront de plus en plus fréquemment utilisées.

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 ?

Nous restons favorables au maintien d'un délai de prévenance suffisant pour permettre la migration graduelle de la base installée concernée. Il pourrait toutefois être réduit à 3 ans par exemple sans trop d'impact pour nous.

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

Question B.1-1

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

Si nous constatons une amélioration notable sur la fibre par rapport au cuivre pour avoir des outils harmonisés entre la branche de détail d'Orange et les opérateurs alternatifs, il convient de rester vigilant sur le délai de prévenance concernant les évolutions de ces outils. En effet, un préavis insuffisant pourrait ne pas permettre l'accès à ces outils pour les opérateurs alternatifs dans un timing comparable à celui de la branche de détail d'Orange et ainsi distordre la concurrence.

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 ?

La remarque précédente est valable pour les autres opérateurs d'infrastructure qui doivent informer les opérateurs commerciaux des évolutions de leurs outils avec un préavis suffisant

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 communication de plans prévisionnels de déploiement pourrait en effet résulter en un avantage concurrentiel majeur puisqu'il pourrait permettre à la branche de détail de l'opérateur concerné de prendre une longueur d'avance sur ses concurrents en démarchant pro-activement les clients de la zone concernée.

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 ?**

Comme indiqué par l'ARCEP, le marché a pu constater une croissance annuelle significative de plus de 20% des accès sur support optique. Toutefois, nous constatons également que les accès sur cuivre conservent une place prépondérante sur le marché spécifique entreprise soit 74% (contre 26% pour les accès sur fibre). L'émergence d'offres entreprises sur les réseaux FttH devrait faciliter la migration des entreprises vers la fibre mais il est important que durant cette migration des éléments essentiels soient préservés tels que répondre aux besoins des clients entreprises sans subir de dégradation dans les conditions générales des offres, les prix et les garanties de qualité de service ainsi qu'une dynamique de concurrence comme mentionné par l'ARCEP dans son document de consultation.

Cette migration est d'autant plus importante à suivre au vu des récents incidents survenus au niveau de la qualité de services et le fait qu' Orange maintient sa première place sur le marché de détail spécifique entreprises. Nous sommes d'avis qu'il faudrait s'assurer de l'existence d'une offre sur fibre équivalente, à un prix raisonnable et similaire aux offres remplacées et dans des conditions/accords de niveau de service non-discriminatoires (par ex : SLA, qualité de services, systèmes et processus, pénalités, etc.).

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 ?

Nous devrions être utilisateur des deux offres de gros activées Optimum Ethernet LAN et Just Fibre.

Si la première offre n'appelle pas de remarques particulières. Par contre, nous estimons que l'offre « Just Fibre » lancée par Orange ne respecte pas l'obligation de mettre à disposition des opérateurs, une offre équivalente à son offre de détail.

A cet effet, nous avons informé l'ARCEP de l'impossibilité de répliquer techniquement et économiquement les conditions de cette offre de détail. Les principaux points de différence comme mentionné dans notre introduction concernent notamment le débit (payant au-dessus de 2Mbps versus illimité), les prestations d'installation complète et d'échange ainsi que les tarifs qui ne permettent pas de construire une offre équivalente.

« ... »

d. 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 ?

BT n'envisage pas d'utiliser les offres passives d'Orange

e. 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 ?

Comme le rappelle l'ARCEP dans son document, ces offres de gros « Pro Fibre » présentaient des carences techniques (Wifi activé par défaut) et opérationnelles (mode de commande, de facturation et SAV) qui nous ont conduit à ne pas la lancer cette offre et à attendre l'offre de gros « Just Fibre ».

Toutefois, une fois connues ses caractéristiques, il est apparu que cette offre ne répondait pas non plus complètement à nos besoins ainsi qu'à d'autres opérateurs sur des points majeurs: débit non illimité, installation non complète et configuration Wifi non désactivable. Lors de nombreuses multilatérales, les opérateurs ont exprimé leurs besoins d'évolution qui n'ont été que très partiellement entendus par Orange.

Dans l'intervalle, Orange a annoncé le report de la fin de commercialisation des offres de gros « Internet Pro Fibre », ce qui lui permet de légitimer des délais pour modifier les caractéristiques de l'offre « Just Fibre » dans le sens des demandes des opérateurs.

Nous nous interrogeons si tout ceci ne constitue pas une stratégie délibérée d'Orange pour continuer la préemption de ce marché émergent entamée depuis quelques années.

- f. 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 ?**

Nous espérons que les offres de gros, et notamment celles d'Orange, intégreront les évolutions demandées, ce qui devrait rendre le caduc le besoin de recourir aux offres de revente des offres de détail que nous avons de toute façon décidé de ne pas lancer car elles ne présentaient pas les caractéristiques d'une offre industrialisable.

- g. 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) ?**

Nous pensons qu'il est encore un peu tôt pour avoir une vision claire sur cette question car les offres des différents opérateurs ne sont pas stabilisées. Ce qui nous paraît essentiel, c'est d'avoir la possibilité d'offrir une palette d'options de qualité de service qui permette de répondre aux attentes de nos clients en fonction de la criticité des sites, depuis des GTI longues jusqu'à la GTR 4h HO et HNO à laquelle nos clients sont habitués aujourd'hui pour leurs sites les plus critiques.

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 ?

Le déploiement de la fibre dans les architectures FttH est par nature disruptif, puisqu'un nouveau réseau est créé. Il est donc à craindre que l'opérateur constructeur de ce réseau, s'il est intégré, ne partage pas les informations de mise à disposition des infrastructures dans un délai équivalent entre sa branche de détail et les opérateurs alternatifs. Le risque de discrimination est donc bien présent et la réaction d'Orange lors de la dernière multilatérale « FttH Entreprises » illustre d'ailleurs bien ce danger de recréation d'un monopole zone par zone.

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 permettrait(en)t de répondre aux différents besoins des entreprises ?**
- b. En particulier, que pensez-vous de la possibilité et de la pertinence d'une offre de GTR 4HO et 4HNO sur un réseau FttH sans adaptation ?**
- c. Pensez-vous nécessaire d'imposer à l'ensemble des OI de fournir des offres à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH ?**
- d. Quel délai vous semble-t-il nécessaire de laisser aux OI, le cas échéant, avant d'exiger la disponibilité de ces offres ?**
- e. Quels sont, selon vous, les interfaces et processus opérationnels et informatiques pertinents pour la mise en œuvre de ces offres ?**

- f. Quelles seraient, selon vous, les dispositions permettant de garantir la transparence suffisante sur le niveau effectif de qualité de service fourni par les opérateurs d'infrastructure ?
- g. Quel est, selon vous, le bon niveau de tarification pour les offres passives à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH afin de permettre la migration de l'ensemble des clients actuellement sur les offres SDSL ?
- h. Quelles pratiques opérationnelles permettraient, selon vous, de mieux répondre au besoin de prévisibilité en matière d'éligibilité des lignes FttH à ces offres et d'évolution de cette éligibilité ?
- i. Y a-t-il d'autres éléments qu'il vous semble utile d'évoquer s'agissant des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH avec ou sans adaptation ?

Nous ne prévoyons pas d'utiliser directement des offres passives, mais nous réitérons notre besoin de pouvoir offrir une palette de qualité de service permettant de couvrir les besoins de nos clients pour leurs différents types de sites.

La qualité de service offerte dans les offres de gros passives doit donc être cohérente avec cet objectif et permettre en particulier d'atteindre une GTR 4H en HNO avec un coût voisin de celui du cuivre, faute de quoi nos clients le percevraient comme une régression par rapport à la situation actuelle sur le cuivre.

Question C.3-2. Quelle est votre position concernant la cohérence des niveaux de GTR entre les différentes offres ?

Nous vous renvoyons à la réponse précédente.

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

Nous estimons que la qualité de service est très importante afin de fournir des applications et services de qualité à nos clients entreprises et qu'il est nécessaire, comme le propose l'ARCEP, de renforcer les contrôles de qualité en imposant à Orange de publier davantage d'indicateurs de qualité pour éviter toutes dégradations de qualité à l'avenir. Nous remercions l'ARCEP d'avoir tenu compte de nos demandes et d'avoir fait un audit à ce sujet qui s'est révélé positif quant à la constatation d'une dégradation dans la qualité de service offerte par Orange.

Toutefois, nous continuons de constater que les indicateurs fournis par Orange mensuellement restent cantonnés à l'environnement du client (BT dans ce cas). Ces indicateurs sont chiffrés mais **ne sont toujours pas** accompagnés de commentaires détaillés sur les axes d'amélioration éventuellement prévus en cas de défaillance d'Orange. C'est particulièrement le cas concernant les délais de livraisons.

De temps en temps, ces commentaires sont fournis trimestriellement lors du face à face contractuel sur la base de la remontée de l'insatisfaction de BT concernant les délais de livraison notamment.

Des indicateurs supplémentaires pourraient être introduits tels que (en ce qui concerne le SAV):

- le temps moyen d'envoi d'un technicien sur site client (entre la demande et l'arrivée effective sur site)
- le taux de panne par région ou ville importante
- le temps moyen de réparation par région ou par ville importante

Mais aussi (en ce qui concerne la production) :

- Le temps moyen de POI sur la région d'installation
- Le temps moyen de RDV POC

D'une manière générale, Orange communique très peu sur les problèmes rencontrés sur son réseau.

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 ?

Nous considérons les objectifs actuels adaptés sur les offres qu'il utilise, soit Core Ethernet Lan (fibre et cuivre), DSL Entreprises et LA-LPT.

Toutefois l'agrégation des indicateurs par typologie d'accès (fibre, cuivre hors LPT et LPT) nous paraît prématurée, car elle pourrait masquer des dégradations de performance sur les offres les plus anciennes, qui sont celles précisément en risque.

En ce qui concerne CN2 et Optimum Ethernet, nous considérons normal que les objectifs soient les mêmes que pour les autres offres fibre et cuivre récentes, soit des objectifs de 90% sur le Taux de Respect de la Date Contractuelle et de 90% également sur le Taux de Respect de la Garantie de Temps de Rétablissement.

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 ?

Nous n'utilisons pas directement ces offres mais considérons positif le fait d'introduire un taux de respect de la GTR, car cela améliorera mécaniquement la qualité de service sur les services achetés à des opérateurs tiers utilisant ces offres pour construire leurs services. Un objectif de 80% paraîtrait raisonnable.

Question C.4-3. Quelles sont vos observations sur le mécanisme de pénalités en vigueur ?

Nous déplorons l'inefficacité de l'augmentation des pénalités intervenue suite à la précédente enquête sur la qualité de service, qui pourrait être liée au fait qu'Orange récupère une bonne partie de ces pénalités via les pénalités appliquées aux opérateurs.

De ce fait, nous réitérons notre souhait de voir disparaître les pénalités de retard à la charge de l'opérateur qui constituent de notre point de vue une double peine et nuisent à l'atteinte d'une vraie amélioration de la qualité de service.

Le calcul des pénalités de retard (que ce soit pour le SAV ou la livraison des produits) est fourni proactivement par Orange mais reste complexe pour une vérification par BT de la justesse de ce calcul (en tous cas pour le SAV).

De plus, il apparaît que le mécanisme de pénalités tel que défini actuellement ne semble pas être un vecteur incitatif à produire un service de qualité dans certains cas. Le manque de ressources ressenti dans le traitement de certains incidents et donc l'allongement du délai de résolution indique pour un endroit ou une région que les moyens d'intervention ne sont pas calibrés pour servir tous les clients dans le cadre des SLA. En ce qui concerne les SLA, il a été constaté que dans le cas de certains incidents, le TRGTR (taux de respect la GTR) a été impacté par l'absence de ressource ou de compétence disponible auprès d'Orange, notamment sur la boucle locale.

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 ?

Nous considérons pertinent le maintien des zonages actuels.

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 ?**

Nous considérons nécessaire le maintien d'une obligation tarifaire sur les produits ATM. En effet, par expérience, la présence de produits Ethernet de substitution partout ne garantit pas pour autant une migration rapide vers ces produits car il faut convaincre un par un les clients d'accepter ces migrations ce qui prend beaucoup de temps.

Nous pensons qu'il pourrait être effectivement plus judicieux de basculer vers une obligation de non excessivité en particulier si elle était assortie d'un gel des coûts actuels sur plusieurs années jusqu'à l'arrêt définitif du produit (ATM), ce qui permettrait de faciliter l'atteinte de l'objectif de migration ci-dessus.

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

Il nous semble aujourd'hui que l'offre CN2 ne permet pas de remplacer l'offre LPT sur toutes les applications, notamment sur la Voix.

Par ailleurs, Orange rencontre encore aujourd'hui beaucoup de difficultés dans la tenue des délais de production et de réparation. Le volume de commandes concernant ces produits a d'ailleurs baissé étant donné ces résultats.

Du point de vue tarifaire, nous pensons que l'offre CN2 devrait suivre les obligations des zones cuivre sous-jacentes et que l'offre LPT devrait rester orientée vers les coûts.

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 ?

Nous sommes satisfaits des modalités d'accompagnement tarifaire proposées par Orange, même si nous aurions souhaité la gratuité des frais d'installation et une élimination de la double facturation dans le cas des créations/résiliations, à l'instar de ce que pratiquent certains concurrents d'Orange.

Toutefois, nous souhaiterions que ces mécanismes d'accompagnement tarifaire soient étendus à toutes les offres susceptibles de remplacer les offres « DSLE », et notamment « Just Internet » et « Just Fibre ».

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 ?

Nous ne prévoyons pas d'utiliser ces offres et n'avons donc pas d'avis pertinent sur ce sujet.

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 ?

Nous pensons qu'il restera des cas où les offres activées à qualité de service renforcée sur FttH ne pourront pas remplacer les offres activées sur BLOD, notamment pour des applications critiques ou ultra low latency où la BLOD sera jugée plus fiable et efficace que le FttH.

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 ?

Nous partageons l'avis de l'ARCEP et ne voyons pas d'évolution des parts de marché liée à l'apparition de ces réseaux, voire même identifions un risque de renforcement de la part de marché d'Orange qui est le principal opérateur déployant ce réseau de nouvelle génération.

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

Nous considérons effectivement curieux d'exclure certaines villes telles que Marseille, Aix ou Le Havre de la ZF1 quand certaines villes beaucoup plus petites et au potentiel économique moins avéré en font partie. Nous sommes donc favorables à la suppression du critère de densité.

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 ?

Si nous sommes d'accord sur le principe, cela nous paraît prématuré de définir dès maintenant des modalités d'évolution, car les offres FttE sont encore trop récentes pour mesurer l'appétence des clients entreprises.

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 ?

Nous considérons effectivement pertinent d'inclure là où c'est possible, la présence des offres FttE passives pour apprécier l'obligation de non-éviction en ZF2.

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 ?

Nous partageons le constat de l'ARCEP qu'il restera des zones défavorisées du FttE comme il subsiste encore aujourd'hui des zones blanches dans le mobile, et serait plutôt favorable de créer une zone ZF3 orientée vers les coûts pour ces zones.

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 ?

Nous n'avons pas nécessairement un avis pertinent sur ce sujet mais n'identifions pas à date de besoin d'adaptation.

« ... »