

**CONTRIBUTION DE NETALIS A LA CONSULTATION PUBLIQUE
INITIÉE PAR L'AUTORITÉ ET PORTANT SUR LA PRÉPARATION DU
PROCHAIN CYCLE D'ANALYSE DES MARCHÉS**

ARCEP – 13 JUILLET / 28 SEPTEMBRE 2022

Document public

Contact Netalis : institutions@netalis.fr

Synthèse

La France est une terre de contraste. Et les télécoms ne dérogent pas à la règle. Coté pile un marché de masse qui désormais fait figure de référence au niveau mondial avec un haut niveau d'intensité concurrentielle, des offres innovantes et attractives, des opérateurs en parfaite santé financière avec des investissements massifs, et pour conclure, la fin prochaine du cuivre désormais durablement supplanté par la fibre optique.

Côté face, **un marché entreprises totalement atone depuis près de 20 ans**, en situation de duopole où le second acteur sert de faire valoir à l'opérateur historique bénéficiant d'une position ultra-dominante, des clients entreprises et collectivités se distinguant par un très faible taux de transformation numérique par rapport à leurs homologues UE, des offres de gros ne permettant nullement aux opérateurs alternatifs de bâtir des offres nationales attractives et, plus inquiétant, des accès cuivre encore largement prépondérants d'un cycle d'analyse à l'autre. Avec comme résultat une position fort peu envieuse dans le classement réalisé chaque année par la Commission¹ en matière de transformation numérique des entreprises et collectivités.

Les consultations publiques ARCEP au fil des cycles qui se succèdent se suivent et se ressemblent, avec une certaine constance : si sur le marché de masse grand public l'action de l'Autorité s'est traduite par de réelles avancées en termes de migration du marché résidentiel vers la fibre optique (*avec toutefois de sérieux points de vigilance s'agissant de la qualité de service des raccordements et maintien en conditions opérationnelles des Points de Mutualisation*), en revanche **sur le marché entreprises, la situation demeure constamment préoccupante**, avec de timides évolutions qui ne permettent nullement de lever les freins identifiés pourtant de longue date par les opérateurs.

Dans le cadre de la préparation des projets de décisions pour le prochain cycle de décision, l'Autorité a souhaité recueillir les observations des opérateurs sur l'état des lieux des marchés de détail et de gros ainsi que sur les enjeux et perspectives identifiés à ce stade par l'Autorité. Sur la forme, **Netalis ne peut que saluer et encourager ce type de démarche qui donne l'occasion pour les services de l'Autorité de disposer d'un premier retour sur les orientations envisagées.** Se pose toutefois la question de la véritable prise en compte par l'Autorité des remarques, pourtant étayées par des éléments concrets, formulées par les opérateurs depuis maintenant plusieurs cycles².

Car sur le fond, à la lumière de l'expérience des précédents cycles d'analyse des marchés qui s'agissant du marché entreprises et collectivités n'ont nullement résolu les profonds

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

² Outre les contributions de Netalis aux précédentes consultations publiques https://www.netalis.fr/wp-content/uploads/2017/04/Netalis_ARCEP_AnalyseMarche_3a_2017_VersionPublique.pdf, Netalis renvoie aux contributions de l'AOTA à laquelle appartient Netalis https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2017/09/20170922_AOTA_ARCEP_AnalyseMarche_3a_3b_et_4_2017_VersionPublique.pdf ainsi que https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

dysfonctionnements du marché entreprises, Netalis ne peut qu'inviter une nouvelle fois l'Autorité à questionner l'approche consistant d'une part à minorer le pouvoir de marché d'Orange sur des composantes essentielles pour les offres entreprises (accès au génie civil, modalités opérationnelles, hébergement, contraintes excessives...), et d'autre part à ignorer le pouvoir de marché d'acteurs actuellement non couverts par les analyses actuelles et qui pourtant sont de nature à contribuer à lever les freins auxquels sont confrontés les opérateurs intervenant sur le marché entreprises et collectivités.

Le prochain cycle sera celui de profonds changements structurels du marché, dans la mesure où le mouvement déjà initié par plusieurs opérateurs s'agissant du transfert de leurs infrastructures mobiles et fixes vers des sociétés dédiées, juridiquement distinctes des activités commerciales, et associant des acteurs des marchés financiers à des niveaux parfois majoritaires, risque de s'amplifier avec la réflexion menée par Orange sur ce sujet³.

Pour contribuer à la résolution efficace des dysfonctionnements relevés sur le marché entreprises, la réflexion menée par l'Autorité à ce stade gagnerait à être amendée sur la base des axes suivants.

- **S'agissant de l'analyse des marchés de détail et de gros :**

1. **Tirer les véritables leçons de la persistance des profonds dysfonctionnements du marché entreprises et collectivités** : des offres de gros au rabais et dont les modalités, notamment contractuelles, reviennent à vider de leur substance les décisions d'analyse des marchés. La situation sur la prédominance du cuivre devrait alerter, ce n'est pas la cause du dysfonctionnement du marché, mais la réponse des clients finals face à l'inadéquation des offres fibre à leurs besoins.
2. **Analyser efficacement et sans naïveté les réelles causes du pouvoir de marché dominant d'Orange sur le très haut débit** : la position dominante acquise par Orange, qui s'est même renforcée dans le cadre des précédents cycles, résulte bien sûr de ses investissements. Mais c'est oublier que ces investissements ont vu leur effet démultiplié par la détention exclusive d'un actif stratégique qui n'est nullement répliquable : le génie civil dans toutes ses composantes, issu du domaine public déclassé et transféré gratuitement par l'Etat à Orange en 1996⁴. Or au fil de ses analyses, l'Autorité persiste à occulter ce paramètre essentiel pour appréhender au mieux les différents enjeux, surtout dans une perspective où Orange se positionne désormais sur la reprise de l'exploitation de Réseaux d'Initiative Publique (RIP)⁵.

³ <https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/les-poteaux-telephoniques-dorange-suscitent-des-convoitises-1402796>

⁴ Article 1er de la loi n°96-660 du 26 juillet 1996 : "Les transferts sont effectués à titre gratuit et ne donnent lieu ni à indemnité, ni à perception de droits ou taxes, ni au versement de salaires ou honoraires."

⁵ Par exemple pour le RIP de Haute-Saone, dont la reprise par Orange s'est traduite par une profonde dégradation des conditions proposées aux clients historiques, amenant Netalis à saisir l'Autorité <https://www.orange.com/fr/newsroom/communiqués/2020/100-de-la-haute-saone-fibree-fin-2023>

3. **Lister sans faux semblants les points handicapants des offres actuelles, sans se limiter au seul Orange** : le cycle qui parvient à son terme n'a pas permis de venir à bout des problématiques de discrimination auxquelles sont confrontés depuis plusieurs cycles maintenant les opérateurs alternatifs⁶. La reprise de l'exploitation des RIP par Orange s'accompagne d'une dégradation significative des conditions proposées aux clients existants, ayant amené Netalis à saisir l'Autorité⁷. De même, les autres détenteurs d'infrastructures d'accueil sont désormais des alternatives crédibles, or en pratique leurs modalités opérationnelles restent dissuasives faute de véritable encadrement. Enfin, le mélange des genres en matière d'exploitation de RIP / Opérateur commercial doit être mieux traité.

- **S'agissant des enjeux :**

1. **S'assurer que les déclinaisons opérationnelles des offres de gros ne vident pas de leur substance les décisions d'analyse de marché** : régulièrement les opérateurs sont confrontés à une profonde asymétrie contractuelle au bénéfice de l'opérateur tenu de proposer un accès à son réseau ou infrastructures, dont les contrats sont quasi-exclusivement des contrats d'adhésion. Ce déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties, au demeurant prohibé par la loi⁸, contribue à fragiliser les opérateurs nouveaux entrants et peut limiter considérablement leurs déploiements. Par ailleurs, il importe d'inclure dans le périmètre des obligations asymétriques visant Orange l'ensemble des entités liées à Orange, au premier rang desquelles ses filiales constituées pour l'exploitation de RIP et qui à ce jour se retrouvent hors périmètre de la régulation.
2. **Mieux traiter la problématique des offres de gros proposées par des acteurs autres qu'Orange** s'agissant en particulier des RIP dont l'exploitant peut être une filiale... d'Orange, mais échappant aux obligations d'analyse de marché qui ne visent qu'Orange stricto sensu. La reprise de l'exploitation d'un RIP par un opérateur intégré national doit s'accompagner de garanties solides sur le maintien de l'équilibre technique et économique des offres existantes, et qu'en aucun cas le changement d'opérateur exploitant ne se traduise par une dégradation des conditions pour les clients existants.. Enfin, l'absence d'offre de gros émanant d'acteurs pouvant proposer des alternatives par liens radios dans des zones difficiles

⁶ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

⁷ <https://alloforfait.fr/internet/news/90883-orange-concessions-operateur-netalis-demande-enquete-verifier-pratiques-filiale.html>

⁸ Article L.442-1 I 2° du code de commerce : « Engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé le fait, par tout producteur, commerçant, industriel ou personne immatriculée au répertoire des métiers (...); 2° De soumettre ou de tenter de soumettre un partenaire commercial à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties »

d'accès, alors que ces acteurs bénéficient de fréquences relevant du domaine public de l'Etat, suscite en effet de profondes interrogations⁹.

- **S'agissant des perspectives :**

1. **Purger le sujet de la qualité de service FttH/E** en y associant l'ensemble des parties prenantes (telles que les collectivités, gestionnaires parcs immobiliers, forces de l'ordre), et en ne se limitant pas qu'aux seuls opérateurs. **Le sujet de l'effacement des PMZ/PMI à moyen terme ne doit plus être éludé.**
2. **Mieux agencer les alternatives de production pour les opérateurs** : s'il importe de ménager un espace économique suffisant pour inciter au déploiement d'infrastructures propres, encore faut-il s'assurer de tout absence de discrimination, surtout dans un contexte où Orange se positionne sur la reprise de l'exploitation des RIPs. Le maintien d'obligations fortes de proposer des offres de gros BLOD réellement efficaces est une condition *sine qua non* pour l'extinction du réseau cuivre et la migration des accès existants sur des solutions plus résilientes que les accès FttH¹⁰.
3. **Enfin, et surtout, traiter efficacement le sujet de l'accès aux infrastructures d'accueil.** Celles d'Orange en premier lieu (hébergement compris). Mais aussi celles des acteurs autres qu'Orange, notamment les collectivités et gestionnaires d'autoroutes.

9

<https://www.aota.fr/2022/05/10/contribution-de-laota-a-la-consultation-publique-de-larcep-pour-lautorisation-dutilisation-de-frequences-delivree-a-starlink/>

¹⁰ <https://www.aota.fr/2017/11/04/ftth-supporter-qualite-de-service-renforcee/> ainsi que la contribution de l'AOTA en 2019 https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf page 70

Propos détaillé

Si le réseau fibre est devenu l'infrastructure de référence pour le marché grand public dans le cadre du cycle d'analyse qui arrive à échéance, c'est encore loin d'être le cas pour le marché entreprises pour lequel 6 accès sur 10 sont encore sur support cuivre.

Au niveau Européen, la France se distingue par un inquiétant décrochage en matière de transformation numérique des entreprises et collectivités¹¹.

Ce constat indéniable, qui se répète chaque année, devrait interpeller l'Autorité sur l'adéquation de sa régulation au regard d'enjeux structurants pour la souveraineté de notre pays.

Alors que sur le marché grand public l'intensité concurrentielle en a fait un marché régulièrement cité en référence au niveau mondial, les cycles d'analyse se succèdent sans aucun changement : **le marché entreprises et collectivités reste désespérément scéléré dans une configuration de duopole** dominé par Orange dont le challenger n'est nullement incité à renverser l'équilibre.

Contrairement au marché mobile, lui aussi fortement oligopolistique en son temps, l'arrivée de Free sur le marché entreprises n'a nullement bousculé les équilibres. Il est pour le moins révélateur de constater que cet acteur, d'habitude si triomphant dans sa communication financière et disposant de moyens considérables pour animer le marché, ne communique aucun détail sur le nombre d'abonnés à ses offres pro.

La raison du désastre est structurelle : depuis maintenant plusieurs cycles, le marché entreprise reste le parent pauvre de la régulation, pour reprendre les propos tenus devant la représentation nationale¹² par le prédécesseur de l'actuelle Présidente de l'Autorité. Les cycles et consultations se succèdent, dans lesquelles l'Autorité constate inlassablement le manque de vitalité du marché entreprises, formule quelques recommandations et incitations à négocier de bonne foi, se risque parfois à effectuer quelques paris qui se fracassent sur la cruelle réalité du calvaire enduré au quotidien par les opérateurs, notamment de proximité, intervenant sur le marché entreprises et collectivités.

Faute d'offres de gros cohérentes au niveau national, les autres opérateurs, qui pourtant investissent concrètement au niveau local en contribuant à l'attractivité numérique de leurs territoires, ne peuvent répondre efficacement aux attentes de leurs clients et prospects en dehors de leurs zones d'emprise.

Plus inquiétant, les courriers et remontées effectuées chaque semaine par les opérateurs et collectivités, établissant d'indéniables dysfonctionnements, restent le plus souvent sans réponse de la part des services de l'Autorité¹³ qui préfèrent noyer les acteurs du secteur sous un flot de

¹¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/desi>

¹² Audition de Sébastien Soriano par la Commission des Affaires Economiques de l'Assemblée Nationale le 31 janvier 2017 <https://www.assemblee-nationale.fr/14/cr-eco/16-17/c1617043.asp>

¹³ <https://www.lesechos.fr/pme-regions/ile-de-france/fibre-optique-aulnay-sous-bois-cadenasse-les-armoires-et-hausse-le-ton-1431437>

questionnaires redondants. L'exaspération remontée par des élus locaux lors de la dernière conférence "Territoires connectés" organisée par l'Autorité le 22 septembre dernier devrait interpeller¹⁴. La parole des opérateurs de proximité n'est nullement prise en compte dans le cadre des nombreuses réunions multilatérales qui enchaînent les poncifs sans résolution concrète des dysfonctionnements remontés depuis plusieurs années.

Netalis relève avant tout un problème de méthode : on ne peut réguler efficacement les nouveaux réseaux et lever les dysfonctionnements du marché entreprises avec les méthodes du cuivre taillées sur mesure pour le marché de masse. Netalis estime que l'analyse de la situation par l'Autorité reste fragile sur plusieurs points, pourtant remontés de longue date par les opérateurs, collectivités et associations d'utilisateurs.

14

<https://www.maire-info.com/amenagement-numerique-du-territoire/raccordements-%C3%A0-la-fibre-optique-le-mecontentement-des-elus-subsiste-article-26741>

Situation des marchés de détail

Partie I

Sur marché entreprises

En matière de très haut débit, la France fait figure de paradoxe au sein de l'Union : si le marché de détail résidentiel et la couverture du pays constituent des références, en revanche la situation du marché entreprises n'est guère enviable¹⁵ :

- fin de classement pour le taux de souscription à la fibre et solutions Cloud
- fin de classement pour transformation numérique des entreprises & administratifs, **en recul par rapport aux années précédentes.**

Encore 60% des accès entreprises en cuivre, contre 68% lors de la fin du dernier cycle. A ce rythme, il faudra encore 7 cycles, soit plus de 20 ans pour faire migrer les entreprises vers la fibre optique. On comprend mieux le plan de fermeture du cuivre à marche forcée.

L'analyse dressée par l'Autorité reste donc en profond décalage avec la cruelle réalité d'un marché qualifié de parent pauvre de la régulation. C'est pourquoi Netalis estime que l'Autorité est dans l'erreur quand elle parle au passé des freins rencontrés sur le marché entreprises¹⁶.

La présence au catalogue d'offres de gros à qualité renforcée, à la suite de prescription de l'Autorité qui aura mis plus de 4 années pour concrétiser cette avancée est une condition certes nécessaire, mais nullement suffisante : tant que les modalités opérationnelles et tarifaires proposées par les opérateurs d'infrastructures ne permettront pas aux opérateurs de bâtir des offres attractives, nous devons nous contenter d'un taux de 5% et inlassablement l'Autorité dans son prochain document soumis à consultation publique dans quelques années constatera une nouvelle fois une situation peu satisfaisante sur le marché entreprises.

Netalis regrette la pudeur de l'ARCEP dans son analyse lorsque la place d'Orange sur la structuration du marché est qualifiée de “*prépondérante*”, alors qu'il est plus conforme à la réalité du terrain de désigner les choses par leur nom : Orange domine depuis plusieurs décennies le marché entreprises, avec un pouvoir d'autant plus systémique sur l'ensemble de la filière, notamment les bureaux d'études et capacités de production des sous-traitants, que le prochain cycle sera celui de la bascule du marché entreprises vers des solutions fibre.

¹⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

¹⁶ section 2.2.2 du document soumis à consultation par l'Autorité

Questions I1 / I2

Le cycle actuel n'a nullement levé les freins au changement d'opérateur, pourtant identifiés et détaillés par Netalis et de nombreux autres opérateurs lors de précédentes consultations publiques¹⁷.

Actuellement, le seul réseau universel pour un client entreprise, en termes de couverture du territoire et de disponibilité de l'ensemble des offres des opérateurs, reste le réseau cuivre. Le fait qu'il continue de concentrer 6 accès sur 10 pour les professionnels et entreprises, malgré les indéniables performances supérieures procurées par un accès optique, devrait interpeller sur les véritables causes.

En premier lieu, **le passage à un accès optique se traduit à ce jour pour une entreprise par une restriction de sa liberté de choix de son prestataire.** Sur un accès cuivre, l'ensemble des offres sont disponibles en tout point du territoire, sous réserve d'éligibilité technique. Sur la fibre, c'est absolument l'inverse : si un accès fibre permet de s'affranchir des contraintes techniques liées à la longueur de l'accès de boucle locale, en revanche l'éventail de choix reste extrêmement réduit, avec des offres commerciales tendant à verrouiller les clients migrant vers la fibre (*avec très régulièrement des durées d'engagement supérieures à 24 mois - pouvant même monter à plus de 60 mois ! -, et des coûts de sortie prohibitifs*). C'est une profonde régression qui peut dissuader de nombreux entrepreneurs, dans un contexte de marge de manœuvre financière réduite du fait de la hausse généralisée des coûts de production, à migrer vers la fibre, au détriment de la performance de leurs entreprises en matière de transformation numérique.

En second lieu, **la dégradation de la qualité de service s'agissant des accès FttE destinés au bas de marché, et reposant techniquement sur des accès mutualisés FttH, suscite de profondes réticences de la part des entrepreneurs** qui ne peuvent se permettre de courir le risque de se retrouver privés de connectivité par rapport à un accès cuivre certes moins performant mais plus robuste et résilient. Il ne se passe pas une journée sans que la presse, notamment locale, se fasse l'écho d'actes de malveillance touchant des points de mutualisation implantés, contre l'avis des opérateurs, sur la voie publique en des lieux structurellement plus vulnérables que les NRA de l'opérateur historique. La relative inertie des forces de l'ordre, en proie à un manque criant de moyens et de formation sur les nouveaux enjeux du numérique, et dont les délais d'intervention n'empêchent nullement les actes de malveillance visant les réseaux fixe délivrer un signal très inquiétant d'impunité, puisque la plupart des procédures engagées par les opérateurs n'ont toujours pas abouti au bout de plusieurs années, y compris sur les actes de malveillance les plus graves¹⁸. Ce qui conduit localement des collectivités à cadenasser des Points de Mutualisation FttH/E¹⁹ qui pourtant ne leur appartiennent pas, compliquant les conditions d'exploitation et

¹⁷ Outre les contributions de Netalis aux précédentes consultations publiques, Netalis renvoie aux contributions de l'AOTA à laquelle appartient Netalis
https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2017/09/20170922_AOTA_ARCEP_AnalyseMarche_3a_3b_et_4_2017_Version_Publique.pdf ainsi que
https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

¹⁸ https://twitter.com/a_bermingham/status/1519293331813060609

¹⁹

<https://www.lesechos.fr/pme-regions/ile-de-france/fibre-optique-aulnay-sous-bois-cadenasse-les-armoires-et-hausse-le-ton-1431437>

dissuadant en pratique les clients entreprises de migrer vers des offres pour lesquelles les délais de rétablissement restent fonction des horaires d'ouverture de la mairie.

Enfin, comme pour le marché résidentiel, la problématique des clients en échec de production pour cause d'infrastructures d'accueil inexploitable (ou nécessitant des travaux de reprise) en domaine public, actuellement un véritable triangle des Bermudes dans les offres des opérateurs d'infrastructure, constitue un frein de plus en plus important pour la migration des clients entreprises, confrontés à un manque de visibilité sur les délais et coûts de construction de leur accès fibre optique.

Les évolutions réclamées par les opérateurs dans la perspective du prochain cycle sont les mêmes que celles évoquées ces deux derniers cycles, et encore partiellement prises en compte par l'Autorité à ce jour :

- sans une véritable offre de gros activée disponible en tout point du territoire et disponible auprès d'opérateurs neutres, notamment sur les réseaux bénéficiant directement ou indirectement de subventions publiques, le cœur de marché entreprises ne sera nullement incité à migrer massivement sur la fibre (*actuellement, tout juste 1% des lignes fibres produites le sont via une offre activée, document de consultation ARCEP 6.2.1*)
- une vigilance de tous les instants doit être portée aux déclinaisons opérationnelles, tarifaires et contractuelles par Orange des obligations qui lui sont assignées par l'Autorité au titre des décisions d'analyse de marché, s'agissant notamment du respect du principe de non discrimination. **En particulier, l'Autorité doit s'assurer que les modalités sur lesquelles Orange s'appuie pour ses propres services de détail soient en tout point strictement identiques à celles qu'elle inflige aux opérateurs tiers, y compris lorsque les prestations de gros sont "portées" localement par un RIP filiale d'Orange.**
- **les conditions d'exploitation et tarifaires doivent être harmonisées en tout point du territoire s'agissant des réseaux d'initiative publique** afin de pouvoir bâtir des offres homogènes de nature à convaincre les derniers réticents à basculer vers un accès fibre optique. De même, le changement d'exploitant de RIP ne doit en aucun cas se traduire par une dégradation de l'offre pour les clients existants. Or à plusieurs reprises Netalis et ses clients finals ont été confrontés à une aussi brutale qu'injustifiée remise en question par le nouvel opérateur exploitant des conditions initialement accordées par l'opérateur d'origine. L'Autorité a été saisie de plusieurs procédures sur ce sujet²⁰. Il apparaît donc nécessaire d'inclure dans le périmètre des obligations envisagées par l'Autorité les exploitants de RIP, en particulier lorsque ces derniers sont des émanations d'Orange.
- **une vigilance particulière doit être portée à la qualité de service en production**, qui implique de repenser complètement le modèle économique des intervenants qui repose exclusivement sur l'aspect quantitatif au détriment du qualitatif et respect des normes de sécurité.

20

<https://alloforfait.fr/internet/news/90883-orange-concessions-operateur-netalis-demande-enquete-verifier-pratiques-filiale.html>

- **des actions de pédagogie et d'accompagnement des gestionnaires immobiliers ainsi que collectivités territoriales et forces de l'ordre doivent être entreprises par l'Autorité** pour les sensibiliser sur le niveau de criticité d'un réseau destiné à participer de la continuité d'activité économique et du service public.
- **inclure dans le périmètre de la régulation l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures d'accueil**, au premier rang desquels les collectivités territoriales, pour qu'ils ne puissent plus bénéficier d'un traitement de faveur de la part de l'Autorité en comparaison de ce qu'elle impose à Orange.

Partie II

Question II.1 Concernant le marché du génie civil, quelles observations faites-vous concernant son état actuel ou concernant l'accès à des infrastructures de génie civil propriété de tiers ?

L'accès effectif au génie civil est une question cruciale. A tout le génie civil. Donc pas uniquement celui d'Orange, mais également des autres détenteurs, qui ne se cantonnent pas qu'au seul Enedis. En particulier le génie civil des collectivités locales est un facteur clé de succès pour la desserte des entreprises et acteurs publics.

C'est ici une des principales faiblesses du cycle d'analyse qui arrive à son terme, et qui nécessitera une réponse appropriée dans le cadre du prochain cycle.

Concernant Orange, si des avancées notables ont pu être obtenues, notamment s'agissant de l'autonomie et des possibilités de réparation, **en revanche, les modalités contractuelles imposées par Orange ont considérablement handicapé les opérateurs** dans leurs déploiements (DFT, asymétrie temporelle sur les projets spéciaux Event, allocation des coûts sur la réparation de génie civil qui profite donc à la BLOM Orange, spectre fermé des déploiements possibles sur le long haul)

Une anomalie perdure sur la gestion de l'accès et de la facturation d'accès au génie civil avec la remise de DFT. Netalis préconise de faire évoluer l'offre et les modalités avec départ de facturation systématique à la fin de la période de déploiement attachée à une commande (déjà contractuelle) et de proposer un pré-DFT facultatif dès la commande d'accès pour ne pas complexifier l'offre. Netalis note par ailleurs qu'Orange dispose des informations de déploiement (Point de départ et d'arrivée) dès la commande d'étude de l'opérateur.

Concernant la réparation de génie civil, Netalis invite l'Autorité à corriger l'anomalie de réparation du génie civil d'Orange... à la seule charge de l'opérateur tiers en BLOM alors que les fourreaux contiennent des câbles également empruntés par la BLOM dont Orange reste le principal utilisateur.

Les opérateurs peuvent déployer des artères desservant des sites entreprises mais également l'utiliser en long haul. Donc rendre stable le modèle économique pour ces projets d'envergure

importants pour contourner les offres de FON des autoroutes ou d'autres gestionnaires aux tarifs délirants et profitant de leur position dominante. La mutualisation des usages BLOD/Long Haul/Collecte est un sujet à étudier sans toucher aux tarifs de la BLOD adaptés à la concurrence et soutenant l'investissement.

En outre, durant le cycle qui s'achève, Orange a renforcé sa présence dans l'exploitation des RIP : afin de ne pas dégrader les offres proposées aux clients finals, il apparaît indispensable pour Netalis que le prochain cycle d'analyse intègre dans le périmètre des obligations pesant sur Orange l'ensemble des filiales constituées par Orange pour l'exploitation de RIP.

S'agissant de **l'accès au génie civil tiers** il reste un des principaux angles morts de la régulation actuelle : on peut citer le génie civil créé ou exploité par les collectivités, les conduites et fourreaux posés le long des autoroutes, des voies ferrées, dans les zones aéroportuaires ainsi que parcs d'activités ou d'exposition... aussi bien sur les modalités opérationnelles que tarifaires, sans aucune action concrète de l'Autorité. **Une situation pourtant documentée : Netalis note que de nombreux courriers adressés à l'Autorité sont restés sans réponse**²¹.

Peut-être une action de sensibilisation / pédagogie de l'Autorité à destination des gestionnaires d'infrastructures d'accueil serait nécessaire, car le plus souvent les refus opposés proviennent d'un manque de connaissance sur les obligations auxquelles sont tenus ces acteurs.

Netalis note que cette question de l'accès effectif des opérateurs aux infrastructures d'accueil alternatives à celles dont a hérité gratuitement Orange a été évoqué dans les contributions²² ayant débouché sur les décisions actuelles qui n'avaient pas estimé nécessaires de réguler ces acteurs, et ont récemment fait l'objet de questions parlementaires²³ rappelant que l'ARCEP a toute légitimité pour se saisir du sujet.

Pour Netalis, au regard des trop nombreuses situations de blocage qui sont régulièrement remontées à l'Autorité par les opérateurs (*refus de permission de voirie de la part des collectivités locales, refus d'accès à des infrastructures de génie civil de la part de gestionnaires de zones aéroportuaires ou commerciales, sociétés d'autoroutes, sociétés ferroviaires...*) sans aucune réponse des services de l'Autorité, il est désormais plus que jamais nécessaire d'inclure dans le périmètre de la régulation ex-ante l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures d'accueil.

²¹

<https://www.aota.fr/2020/08/26/fibres-interurbaines-laota-interpelle-bercy-sur-le-tarifs-des-fibres-optiques-autoroutieres/>

²² Voir notamment la contribution de l'AOTA

https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf, pages 3, 7, 56

²³ <https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210924569.html> ainsi que

<https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210623463.html>

Question II.2 Concernant le marché de gros des accès généralistes, quelle appréciation faites-vous concernant les écarts de mutualisation observés entre les zones ? Quelles évolutions anticipez-vous en matière de mutualisation et de cofinancement des réseaux FttH pour le prochain cycle d'analyse de marché ?

Le manque d'offres de collectes de NRO dans les zones rurales (RIP) est un vrai problème et l'offre de gros disponible, la LFO d'Orange, reste trop onéreuse à ce stade pour un opérateur intervenant sur le marché entreprises. Par ailleurs, la très forte hétérogénéité des conditions techniques et opérationnelles d'un RIP à l'autre est une barrière considérable à l'entrée, pouvant expliquer les forts écarts de mutualisation entre les zones.

Pour renforcer la présence d'opérateurs et donc avoir plus de choix, il faut faciliter l'usage de la LFO et abaisser les coûts sensiblement, tout en veillant à l'harmonisation des conditions opérationnelles proposées par les RIP.

Question II.3 Quelles sont, selon vous, les difficultés pour les opérateurs d'infrastructure FttH de qualifier de raccordables sur demande certains locaux ? Quels sont les freins à la commercialisation des offres de détail FttH sur ces locaux ? Quels mécanismes ou quelles obligations suggèreriez-vous pour y remédier ?

Netalis demande une capacité plus facilement à produire des accès dans des locaux déclarés comme non éligibles : la notion de "raccordement à la demande par l'OC" doit être possible sur tous les locaux avec restitution de l'accès à l'OI à un tarif orienté vers les coûts.

Une question centrale reste le financement des accès « raccordables sur demande », véritable trou noir des offres commerciales des opérateurs d'infrastructure. Un opérateur commercial ne peut assumer seul le risque, peut-être conviendrait-il de réfléchir à séparer composante service, résiliable à tout moment, de la composante raccordement, à l'instar de ce qui se rencontre sur le marché grand public puisque le code de la consommation autorise cette séparation, mais uniquement pour les consommateurs et non professionnels (article L.224-29).

Question II.4 Concernant globalement les marchés de gros du haut et du très haut débit fixe, y a-t-il d'autres aspects dans l'évolution de ces marchés que ceux abordés précédemment et qui doivent, selon vous, retenir l'attention de l'Autorité ?

L'accès aux ressources d'hébergement pour des équipements passifs (solution privilégiée par les opérateurs entreprises pour le chaînage avec leurs zones d'emprise propres) s'est fortement dégradé durant le cycle qui arrive à échéance.

Le compte n'y est toujours pas sur la disponibilité effective d'offres de gros activées, avec seulement 51 000 accès FttH de gros à ce jour d'après les éléments obtenus par l'Autorité et mentionnés dans le document soumis à consultation. L'obligation prévue par le cycle qui parvient à son terme n'est pas pleinement efficiente, pour des raisons tenant essentiellement à un calibrage de l'offre encore largement perfectible pour tenir compte des besoins exprimés par les opérateurs.

Certes, il y a l'offre passive adaptée pour le marché B2B dite "BS NRO" et il y a eu des avancées notables d'Orange à ce sujet durant le précédent cycle. Il convient toutefois de poursuivre l'amélioration de cette offre en rendant plus de NRO compatibles et/ou en optimisant la collecte locale par un "groupement" des NRO (NRO de rang 1 qui permettent de chaîner des NRO plus petits en zones péri urbaines) en particulier dans toutes les zones actuellement éligibles : trop de zones d'activité en péri-urbain sont desservies par des NRO non éligibles à l'offre ce qui évince de nombreuses entreprises en périphérie de nombreuses villes en France. Netalis demande donc une adaptation de l'offre pour couvrir ces zones sans nécessité de dégrouper pour un opérateur B2B des NRO de faible taille avec un volume rendant impossible la rentabilité... Netalis propose dès lors que les NRO éligibles actuellement permettent de recevoir le trafic de NRO "secondaires" dans un rayon de 20 kms environ depuis le NRO de tête et couvrant un nombre important de SIRET. Cette approche sera complémentaire à une future offre de gros d'accès FttH activé par Orange qui sera accessible à des échelles régionales et nationales, elle permettra à des opérateurs B2B locaux/régionaux de garder le trafic local pour produire des services à valeur ajoutée en maîtrisant une latence faible et des coûts de collecte corrects pour maintenir un modèle économique stable et pérenne.

Il convient également de mieux traiter les accès atypiques : la création d'accès temporaires, événementiels & hors emprise privée, le raccordement d'éléments de réseaux & mobilier urbain / smart-city, le cas échéant via des offres activées, reste toujours un parcours du combattant, alors que dans le même temps la filiale événementielle d'Orange décroche de nouveaux contrats en mettant en avant sa capacité à déployer rapidement, ce qui une nouvelle fois questionne sur le respect par Orange des obligations définies par l'Autorité dans le cadre du cycle d'analyse qui parvient à son terme.

Le prochain cycle d'analyse doit donc inciter plus fortement Orange à intégrer ces modalités spéciales en particulier pour répliquer aux offres de Orange Events car il existe toujours une réelle asymétrie pour la production de projets Événementiels à ce stade.

Par ailleurs, la **problématique de l'adresse** est actuellement un gros frein à la prise de commandes. A cet égard Netalis demande dans le cadre du prochain cycle l'intégration d'une obligation pour tous les Opérateurs d'Infrastructure (OI) de mise à disposition d'un outil web ou une itération du protocole interop SAV pour signaler des locaux avec une adresse anormale et obliger l'OI à une réponse corrective dans un délai raisonnable permettant de rendre le local éligible. Idéalement, un outil web permettant un signalement par une collectivité ou un client final doit être également possible.

Enfin, et surtout, la qualité de service : Netalis dénonce un large scandale quant à la qualité des raccordements FttH/FttE et l'état des Points de Mutualisation (PM). Netalis demande au régulateur de prendre ses responsabilités et de s'engager plus fortement sur la qualité de service en imposant des mesures plus fortes fondées sur les métriques et des contrôles inopinés

Sur l'hébergement : attention à ne pas se focaliser que sur Orange.

Netalis se félicite de nombreuses avancées mais reste très mécontent des conditions d'accès aux NRO (badges indisponibles, temps de production, etc) et des lourds processus entre la commande d'un hébergement et sa mise à disposition : les processus sont lents, lourds et inefficaces.

Comment est-il possible qu'il soit plus rapide de s'installer dans un data center majeur que dans un NRO de campagne ou d'une petite ville à l'importance vitale moindre ?

Netalis demande une plus grande souplesse contractuelle pour cette offre permettant d'héberger d'autres équipements que des DSLAM ou OLT et invite l'Autorité à inciter Orange à faire preuve de plus de souplesse tout en maintenant de fortes obligations de non-discrimination. Il est également important de veiller aux autres opérateurs d'infra hébergeurs dans des NRO, certaines conditions contractuelles n'étant pas favorables à la concurrence (par exemple les conditions d'assurance chez Axione) et à l'usage de sites pour héberger des équipements. De nombreux opérateurs de RIP doivent ainsi mettre à niveau leur offre d'hébergement pour les rendre plus souples et plus adaptées à l'usage par les opérateurs commerciaux.

Netalis demande également une évolution tarifaire à la baisse des conditions d'adduction passive des NRO de même qu'une harmonisation entre câbles de collectes et câbles BLO, Netalis demande également que Orange prenne à sa seule charge la mise en énergie des emplacements : actuellement, l'opérateur doit prévoir son propre consuel ajoutant un peu plus de lourdeur aux processus de dégroupage et d'installation dans les NRO Orange ce qui ne se voit pas dans les processus de data centers par exemple !

Enfin, **la complexité et l'archaïsme du système d'information mis à disposition des opérateurs clients d'Orange Wholesale France ne manque pas de susciter de profondes interrogations au regard du principe de non discrimination.** Sur le marché de détail entreprises, Orange vante une facturation simplifiée et lisible pour le client. Sur le marché de gros, les opérateurs subissent une interface qui n'est pas sans rappeler la prise de commandes par Minitel... il y a 35 ans. Les prestations sont présentées de façon regroupées, souvent sur plusieurs mois ne permettant pas de recouper au regard de l'activité de l'opérateur client. Il en résulte d'innombrables erreurs, sources de frictions et contestations, systématiquement rejetées par Orange qui applique alors des pénalités sans que l'opérateur client ne soit en mesure de faire valoir ses arguments. En particulier, le fait qu'Orange persiste à mettre en facturation des prestations de communications électroniques à l'expiration du délai de prescription prévu par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques ne manque pas de susciter de profondes interrogations.

Question II.5

Comment envisagez-vous l'évolution de ces marchés, notamment au regard de la fermeture du réseau cuivre ?

La fin du cuivre pour le marché entreprises doit faire l'objet d'une vigilance toute particulière en travaillant dès maintenant à lever les freins. A ce jour, pour un client entreprise, un accès en support cuivre offre une liberté de choix de son opérateur, quelle que soit sa localisation. Ce n'est pas le cas sur la fibre optique et cette restriction de l'offre assortie le plus souvent à des conditions commerciales désavantageuses (engagement très longue durée, coûts de sortie prohibitifs, spectre de la révision tarifaire...) constitue un frein considérable à la migration vers la fibre optique.

En outre, sans véritable plan d'action associant l'ensemble des parties prenantes (et donc ne se limitant pas qu'aux seuls opérateurs) les problèmes significatifs en matière de qualité de service des accès FttE exposés à la très forte vulnérabilité des accès FttH vont faire courir de très grands risques pour la continuité des services publics et régaliens lorsque les petits commissariats, brigades de gendarmerie locales, casernes de pompiers migreront vers des accès fibre optique à l'extinction du cuivre, accès qui seront produits en FttE pour des raisons purement budgétaires de très court terme au détriment de la résilience.

Question II.7

Plus généralement, partagez-vous le bilan de la situation des marchés des haut et très haut débit fixe établi ci-dessus ?

Netalis ne peut qu'exprimer de profondes réserves sur la présentation du marché entreprises effectuée par l'Autorité, où à plusieurs endroits l'Autorité semble minorer l'influence d'Orange.

Netalis regrette également une relative inertie sur la question, pourtant soulevée depuis plusieurs années et qui avait fait l'objet de développements spécifiques dans de précédentes contributions, de l'accès aux infrastructures d'accueil tierces, car sur le marché entreprises (contrairement au marché B2C) le recours à des infras d'accueils tierces est plus fréquent. Or la plupart des acteurs échappent à la vigilance de l'Autorité, et en profitent pour maintenir des barrières à l'entrée, amenant la représentation nationale à questionner le Gouvernement sur ce traitement de faveur accordé par l'Autorité qui maintient sans réponse les nombreuses remontées qui lui sont adressées par les opérateurs sur ce sujet.

C'est notamment le cas pour les infrastructures des collectivités : ces dernières sont en effet tentées de réserver les capacités exclusivement pour les projets de RIP. En outre, certaines collectivités contournent le plafonnement des droits de passage par l'instauration de prestations d'accompagnements non sollicitées par les opérateurs, telles que la surveillance de travaux, qui sont alors facturées à des niveaux non régulés et manifestement décorrélés des véritables coûts. Ces éléments ont été remontés aux services de l'Autorité, sans obtenir aucune réponse.

Par ailleurs, les barrières érigées par des acteurs privés gestionnaires d'infrastructures d'accueil qui sont des dépendances du domaine public, tels par exemple les fourreaux et canalisations posées le long des autoroutes, des voies navigables, des voies ferrées suscitent de profondes interrogations

puisque ces modalités reviennent à procurer une rente de situation sur des biens relevant du domaine public et dont les tarifs font pourtant l'objet d'un encadrement par la réglementation.

Question II.8 Avez-vous d'autres remarques à porter à la connaissance de l'Autorité sur ces aspects ?

Il importe de veiller à ce que les modalités contractuelles ne vident pas de leur substance les obligations formulées par l'Autorité dans les analyses de marché.

Or trop souvent encore les opérateurs alternatifs, déjà placés dans une situation de dépendance envers un acteur qui a hérité gratuitement de ressources indispensables à leur activité, le génie civil ainsi que les bâtiments techniques construits par l'Etat avec le concours financier des collectivités locales à hauteur d'1/5^{eme}²⁴, ne disposent d'aucune marge de manœuvre pour négocier les stipulations contractuelles imposées par Orange qui relèvent de contrat d'adhésion.

C'est ainsi que les stipulations contractuelles peuvent soumettre les opérateurs clients d'Orange à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties. C'est le cas par exemple des pénalités, que l'Autorité impose aux opérateurs régulés de faire figurer dans les contrats pour s'assurer du respect des obligations. Il est frappant de constater que les contrats signés par les opérateurs consacrent un article entier aux sanctions en cas de manquement de l'opérateur, sans que les manquements d'Orange ne fassent l'objet du même traitement. En cas de manquement, Orange dispose ainsi de conditions nettement plus avantageuses que celles qu'elle impose aux opérateurs clients :

- la pénalité est due de droit par l'opérateur au moindre manquement (avec pénalité supplémentaire et non plafonnée en cas de contestation jugée infondée par Orange), sans possibilité pour l'opérateur de vérifier la réalité du grief ni connaître le montant réel de la pénalité encourue (les montants pouvant fortement varier au gré des itérations contractuelles imposées par Orange),
- la pénalité due par Orange n'est pas de droit : l'opérateur doit la solliciter, et démontrer le manquement d'Orange. Le montant dû par Orange est plafonné.

²⁴ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-0834.pdf, page 5

Enjeux pour le prochain cycle de régulation

Question III.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 ?

En liaison avec les réponses aux questions II4, II5 et II7, Netalis estime que les enjeux identifiés par l'Autorité sur le marché entreprises ne prennent pas en compte l'intégralité des problématiques auxquels sont confrontés les opérateurs, et pour certaines depuis plusieurs cycles sans franche amélioration de la situation.

Netalis ne peut se satisfaire de la réitération lors de chaque consultation publique initiée par l'ARCEP du constat de concurrence très insuffisante sur le marché entreprises. **Les opérateurs alternatifs présents sur le marché entreprise alertent inlassablement l'Autorité sur les causes structurelles de ce déficit criant d'intensité concurrentielle au regard de la situation dans d'autres pays de l'Union :**

1. **une absence d'offres de gros répondant aux attentes des opérateurs** pour leur permettre de satisfaire les besoins de leurs clients situés en dehors des zones d'emprise propres, ainsi que pour les configurations atypiques. Les choix d'architecture pour le FTTE (imposant de passer par des PM très vulnérables) peuvent dissuader les prospects B2B
2. **des difficultés opérationnelles persistantes tant pour l'accès effectif au génie civil** exploité par Orange dans des conditions comparables à celles que s'applique Orange pour ses propres besoins (s'agissant notamment des raccordements complexe & réparation GC adduction) que pour l'accès aux ressources d'hébergement (notamment pour le chaînage de NRO)
3. la problématique de la collecte, dont les modalités ne permettent pas l'industrialisation du chaînage de NRO en B2B
4. le mélange des genres entre opérateur exploitant un RIP et la branche de détail, et les difficultés pour les opérateurs de proximité à se faire référencer correctement par les exploitants de RIP
5. **l'absence d'homogénéité des catalogues de services / tarifaires d'un RIP à l'autre** ainsi que la remise en cause des contrats existants en cas de reprise de l'exploitation d'un RIP. Des SI datant du siècle dernier, des process de commande dépassés
6. **une qualité de service encore largement perfectible**, s'agissant notamment des problématiques d'adressage, de prise de commande, de production et SAV. Et plus largement la problématique de la résilience au regard de l'architecture retenue questionne
7. **l'absence de prise en compte par la régulation des acteurs tiers en matière d'infrastructures d'accueil** (chemins de fers, autoroutes, VNF, collectivités, aéroports, Marchés d'Intérêt National...) et des acteurs hertziens (opérateurs mobiles & Starlink)

Perspectives pour le prochain cycle de régulation

A - FIBRE

Perspective A.1. Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question A.1.1.

Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous encore sur les réseaux FttH ? Quel bilan faites-vous des actions entreprises au sujet de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH ?

Si les obligations en matière de qualité de service sont encore relativement récentes, des adaptations vous sembleraient-elles nécessaires, et le cas échéant lesquelles ?

Le choix de régulation opéré dans le cadre du cycle d'analyse qui parvient à son terme, consistant à produire des accès fibre pour le bas de marché entreprises par le recours à la BLOM FttH est un pari très risqué.

A l'instar de nombreuses parties prenantes (associations d'utilisateurs, collectivités locales, opérateurs commerciaux...), Netalis déplore la grave problématique de la qualité de service FttH qui «contamine» le FttE et qui ne peut dès lors ne peut présenter à ce jour une alternative viable pour remplacer la BLOD.

Il convient également, comme cela a encore été très récemment rappelé lors de la conférence "Territoires Connectés" organisée par l'Autorité le 22 septembre dernier, de déplorer la relative inertie des OI à traduire concrètement les améliorations annoncées par l'Autorité.

Question A.1.2.

Comment assurer, selon vous, un niveau de résilience sur les réseaux FttH permettant de faire face aux aléas externes d'une particulière gravité ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures pertinentes en place ou à mettre en œuvre afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure, notamment en termes de rétablissement du service, face à certains incidents graves.

La problématique de la qualité de service & résilience des réseaux fibre optique est cruciale, surtout dans la perspective de la migration d'une grosse partie des accès cuivre bas de marché entreprise vers des offres reposant sur du FttE.

S'il est indispensable qu'une vigilance de tous les instants porte sur les opérateurs d'infrastructures, quels qu'ils soient (Orange, SFR mais également et surtout l'ensemble des RIP), il ne faut pas oublier que les opérateurs ne sont qu'une variable de l'équation. Compte-tenu du choix d'architecture imposé (localisation du PM en immeuble et sur voie publique) on ne peut faire abstraction d'acteurs tiers qui sont essentiels pour l'atteinte des objectifs de qualité de service : gestionnaires d'immeubles et collectivités locales.

Or à de nombreuses reprises les opérateurs ont attiré l'attention de l'Autorité sur les modalités imposées par les collectivités pour l'intervention en domaine public. Certaines, en réponse à la problématique légitime de la qualité des PM, ont même cadenassé des PM, compliquant les interventions. D'autres imposent des règlements de voirie qui empêchent toute intervention en urgence. C'est pourquoi le prochain cycle d'analyse devra s'accompagner d'une action de sensibilisation à destination du monde de l'immobilier et des collectivités locales. Ainsi qu'à destination des forces de l'ordre, manifestement dépassées faute de moyens et formation sur les sujets d'atteinte aux infrastructures : plus qu'une énième création de délit spécifique sans moyens octroyés aux enquêteurs et magistrats pour identifier et condamner rapidement les auteurs de dégradation (alors que le code pénal est déjà parfaitement outillé pour cela), c'est avant tout une question de moyens et formation accordées.

Enfin, le prochain cycle d'analyse ne pourra faire l'économie d'une réflexion de fond sur les modalités d'un éventuel réaménagement de l'architecture initialement retenue (remontée des PM à des niveaux structurellement plus résilients et efficaces). L'Autorité doit être en capacité de questionner ses propres choix, consistant à démultiplier à un niveau intenable dans la durée à modèle économique constant le nombre de points d'intervention dans le réseau, en passant d'une dizaine de milliers à près de 500 000 points de brassage. L'expérience historique des Sous-Répartiteurs d'Immeubles, qui eux aussi ont connu les plats de spaghettis et qui ont amené l'Administration à remonter plus en amont dans le réseau le brassage des lignes d'abonnés, devrait pourtant guider les réflexions...

Perspective A.2. Changement d'opérateur exploitant et migration de réseaux

Question A.2.1.

- a. Rencontrez-vous des difficultés particulières lors des migrations de réseaux FttH ou de changements d'exploitant, notamment s'agissant des offres à destination des entreprises ? Le cas échéant, de quelle nature sont ces éventuelles difficultés ?**
- b. Observez-vous des difficultés d'exploitation plus fréquentes ou plus importantes sur des réseaux en attente ou en cours de migration ? Le cas échéant, quelles sont, selon vous, les causes qui pourraient en être à l'origine et les moyens d'y remédier ?**
- c. Pensez-vous que les migrations de réseaux puissent engendrer des problématiques relatives à la non-discrimination entre opérateurs ? Le cas échéant, il vous est demandé de préciser lesquelles et quelles seraient, selon vous, les mesures nécessaires à mettre en œuvre pour la ou les minimiser ?**

Netalis et ses clients finals sont régulièrement confrontés à de très grandes difficultés (*pourtant documentées et remontées à l'Autorité, sans réponse concrète à ce jour*) dans le cadre de la reprise de l'exploitation de RIP : remise en question des contrats existants, dégradation des conditions opérationnelles et tarifaires, perte de visibilité pour les clients historiques... Netalis a fourni de nombreux éléments d'étude à l'Autorité durant ce cycle.

L'exemple en Haute-Saône lors du changement d'exploitant entre Axione et Orange Concessions avec sa filiale Haute-Saône Fibre est un cas d'école. Une impréparation vis-à-vis des opérateurs clients de la part des parties et aucun processus établi ont conduit à de graves difficultés que l'ARCEP doit aujourd'hui trancher.

La migration cuivre vers un support fibre optique s'accompagne pour l'instant d'une dégradation des conditions proposées aux clients, qui se retrouvent avec un éventail de choix concurrentiel plus restreint et une qualité de service encore très en retrait s'ils optent pour une offre reposant sur un accès FttE.

En outre, le mélange des genres entre opérateur exploitant RIP et branche commerciale de l'opérateur contribue à réduire l'attractivité des opérateurs de proximité qui doivent lutter au quotidien pour rester référencés et bien servis par les équipes commerciales des RIP.

A tout le moins, il conviendrait de s'assurer que lorsqu'un opérateur intégré reprend l'exploitation d'un RIP, sa branche commerciale doit passer par le SI historique, à défaut de pouvoir proposer aux clients opérateurs tiers un accès au SI commun.

Netalis souhaite la mise en œuvre d'un GT dédié au plus vite et peut (largement) contribuer en matière de REX quant à ses malheureuses expériences de migration entre opérateurs exploitants de RIP. Le prochain cycle d'analyses devra inévitablement intégrer de fortes mesures pour sécuriser les futures opérations de migration et/ou de concentration entre opérateurs exploitants.

Perspective A.3. Obligations comptables applicables pour les réseaux de boucle locale optique mutualisée

Question A.3.1.

Les contributeurs à la consultation publique sont invités à commenter la liste proposée par l'Arcep.

Netalis partage la préoccupation de l'Autorité à que cette obligation puisse concerner l'ensemble des opérateurs d'infrastructures y compris les RIP qui sont actuellement le triangle des bermudes des obligations comptables, compliquant ainsi le bon contrôle de l'usage des deniers publics et du respect des obligations de non discrimination.

S'agissant des éléments jugés pertinents, et afin de s'assurer de l'absence de discrimination, Netalis estime que le détail des raccordements PBO doit être systématique, et non recommandé, tout comme pour l'hébergement NRO ainsi que l'OPEX de commercialisation des offres.

B - CUIVRE GÉNÉRALISTE

Perspective B.1. Maintenir la qualité de service du réseau de cuivre

Perspective B.2. Fermeture du cuivre

C. PROFESSIONNELS & ENTREPRISES

Perspective C.1. Poursuivre le développement d'un segment de marché de gros des accès activés FttH pour les professionnels et les entreprises

Question C.1.

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

L'arrivée prochaine d'une offre de gros activée chez Orange devrait permettre de disposer d'une large couverture du territoire.

Netalis regrette le manque d'offres de gros réellement neutres produites par des opérateurs d'infrastructures exclusivement, et espère que le prochain cycle d'analyse fournira l'occasion de remédier à cette regrettable anomalie.

b. *Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros d'accès activés existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?*

Netalis souhaite pouvoir adresser le plus grand nombre d'entreprises en se fondant sur un maximum d'offres activées en complément de sa propre infrastructure. Or à ce jour l'accès activé au réseau FttH SFR/XP Fibre présente un coût relativement dissuasif, qu'il conviendra d'adresser dans le cadre du prochain cycle d'analyse.

c. *Au vu du développement des offres de gros d'accès activés, 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 ?*

Netalis estime que ces offres sont produites par des agrégateurs ou des opérateurs commerciaux tels que Netalis. Ces offres ne sont pas légitimes et se trompent de cible.

Elles participent également du verrouillage du marché, car elles consistent à contourner les obligations de non discrimination, en faisant supporter la responsabilité du verrouillage du client final (par des contrats dont les clauses confinent aux contrats léonins, avec une très longue durée d'engagement, jusqu'à 63 mois, assortie de coûts de sortie prohibitifs) par un acteur commercial non visé par la régulation : or cet opérateur commercial peut bénéficier de conditions d'approvisionnement avantageuses en souscrivant un engagement d'exclusivité longue durée auprès d'un des deux opérateurs du dupole du marché entreprises.

d. *Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en matière d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres opérateurs qu'Orange) ?*

En dehors de la connectivité de “sites autonomes” indoor (ex: ascenseurs/locaux techniques de bâtiments) ou outdoor (ex: armoires de rues, caméras...), Netalis n'identifie pas de besoins non satisfaits s'agissant de tous l'accès aux réseaux passifs du marché. La vigilance doit toutefois rester de mise s'agissant des modalités opérationnelles et tarifaires, avec parfois des conditions en profond décalage avec les standards de marché.

Perspective C.2. Garantir l'absence de discrimination pour les offres de gros sur fibre optique à destination des professionnels et des entreprises

Question C.2.1.

Quelles sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez nécessaire d'imposer à l'opérateur Orange ? Et pour quelles raisons ?

Orange et d'autres opérateurs ne doivent pas utiliser leur marque de détail en jouant sur un double tableau. L'attention de l'Autorité et des pouvoirs publics a été attirée à plusieurs reprises sur cette question²⁵.

L'ensemble des documents présentés ou remis au client final dans le cadre d'offres activées, ne doivent comprendre que les logos et marque de l'Opérateur Commercial.

Par ailleurs Netalis continue de déplorer l'extrême difficulté pour se faire référencer sur les supports de communication des RIP : trop souvent encore les opérateurs de proximité clients des RIP ne sont nullement conviés aux réunions d'information à destination des populations et acteurs économiques organisées par les RIP. Il apparaît donc nécessaire de compléter les décisions d'analyse de marché sur ce point, pour inclure une obligation pour l'opérateur retenu par le RIP de référencer et exposer sans discrimination l'ensemble des opérateurs clients du RIP, peu importe qu'ils adressent le marché grand public / résidentiel ou pros / entreprises.

²⁵ <https://www.aota.fr/2017/09/06/rip-aota-demande-plus-de-neutralite-aux-operateurs-dinfrastructures-publiques/>
<https://www.aota.fr/2018/07/05/rip-orange-ny-aurait-il-pas-un-probleme-de-nom/>

Perspective C.3. Poursuivre la généralisation des offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C.3.1.

a. Quelle est votre appréciation concernant l'adéquation des offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée fournies sur les réseaux FttH avec les besoins de la clientèle non-résidentielle ?

La qualité de service renforcée sur les réseaux FttH est un non-sens absolu au regard de l'état des infrastructures FttH dans notre pays. Le sujet consacré par l'émission d'investigation "Envoyé Spécial"²⁶ sur France 2 le jeudi 22 septembre 2022 est particulièrement révélateur sur la relative cécité d'une régulation par l'entre-soi. La conférence annuelle "Territoires Connectés" organisée par l'Autorité et qui a eu lieu ce même jour a de nouveau illustré le profond décalage entre la perception du sujet par les services de l'Autorité et le très fort mécontentement des élus locaux qui chaque jour sont assaillis de réclamations de la part de leurs administrés et entreprises présentes sur leur territoire.

Tant que la qualité ne sera pas au rendez-vous, les offres à destination de la clientèle non résidentielle construites sur des accès FttH ne seront pas de nature à répondre durablement aux attentes des clients finals qui ont besoin de robustesse et de résilience.

C'est pourquoi Netalis estime indispensable de maintenir une obligation forte de proposition d'une offre de gros FttO réellement efficiente à la charge de tout opérateur d'infrastructure. Une telle offre permet à des opérateurs animant le marché de gros de proposer des offres activées reposant sur une architecture plus robuste et résiliente que des accès FttE qui restent structurellement vulnérables au regard du nombre de brassages réalisés au PM.

²⁶ https://www.francetvinfo.fr/internet/telephonie/video-fibre-optique-friture-sur-la-ligne_5347414.html

Perspective C.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros d'accès de haute qualité à destination des entreprises

Question C.4.1.

Quel bilan tirez-vous de ces mesures ?

Perspective C.5. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support cuivre

Question C.5.1.

Quels sont les besoins de visibilité des opérateurs clients d'Orange sur les tarifs d'accès cuivre de haute qualité ? Devraient-ils bénéficier de davantage de visibilité qu'aujourd'hui sur leur évolution ?

Si une évolution vous semblait nécessaire sur la régulation des tarifs d'accès ou la fourniture de prévisibilité sur leur évolution, laquelle proposeriez-vous ?

Question C.5.2.

Identifiez-vous un risque d'augmentation des tarifs dans la zone sans remède tarifaire ? Avez-vous besoin de prévisibilité des tarifs dans cette zone ? Comment ces questions devraient-elles selon vous être adressées ?

Pour les zones non encore fibrées, c'est la double peine. Pas de fibre, et des tarifs susceptibles d'exploser, pouvant entraîner des délocalisations dans les communes voisines bénéficiant de la fibre. C'est pourquoi il semble indispensable à Netalis d'exclure les communes non encore totalement fibrées du dispositif envisagé consistant à augmenter les tarifs des supports cuivre afin d'inciter à la migration vers les accès fibre optique. Un tel dispositif n'est légitime que dans les zones totalement fibrées.

Perspective C.6. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support fibre

Question C.6.1.

Avez-vous des remarques sur les usages futurs respectifs des accès BLOD et des accès avec GTR 4H sur infrastructure FttH pour raccorder les sites d'entreprises ?

La BLOD est plus que jamais un support d'avenir, qui plus est avec les tarifs de gros comme de détail devenus très abordables en sus d'une qualité maîtrisée.

La BLOM pour raccorder des entreprises de plus de 10 personnes reste une hérésie²⁷ au regard de la qualité de service des réseaux passifs de notre pays²⁸.

²⁷ https://www.netalis.fr/wp-content/uploads/2017/04/Netalis_ARCEP_AnalyseMarche_3a_2017_VersionPublique.pdf
page 6

²⁸ <https://www.aota.fr/2017/11/04/ftth-supporter-qualite-de-service-renforcee/>

D - INFRASTRUCTURES D'ACCUEIL DES RÉSEAUX

Perspective D.1. Poursuivre une régulation de l'accès au génie civil adaptée aux besoins des déploiements

Question D.1.1.

S'agissant de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, avez-vous des observations à formuler quant au périmètre et/ou au fonctionnement de l'offre ?

L'offre fonctionne dans ses grandes lignes à l'exception notable de la phase documentaire (aussi bien en éligibilité qu'en fin de travaux).

La remise de DFT reste un processus insupportable dès la montée en charge des déploiements. Orange disposant des informations des déploiements dès l'étude envoyée par l'opérateur commercial, Orange se permet malgré tout de faire payer des pénalités pour DFT non-remis au terme du processus de commande une fois le déploiement terminé ! Par ailleurs, le processus de pénalités en matière de DFT est profondément en défaveur des opérateurs et traduit un déséquilibre significatif dans la relation contractuelle, puisque les pénalités dues par les opérateurs clients ne sont nullement plafonnées (à tel point qu'Orange peut facturer des pénalités sur les pénalités !) tandis que celles dues par Orange sont strictement plafonnées.

Netalis demande une profonde remise en cause de ce modèle et une poursuite de la simplification notamment par la possibilité de remettre un "pré DFT" exclusivement facultatif dès la commande permettant à Orange de facturer comme il se doit l'usage de ses installations dès la fin de la période contractuelle de déploiement. C'est ensuite à l'opérateur de confirmer son tracé final par l'envoi d'une DFT définitive mais dès lors qu'une pré-DFT a été envoyée, Orange ne doit pas être en mesure de faire payer quelques pénalités.

Question D.1.2.

- Avez-vous des observations s'agissant de modalités et conditions de mise à disposition des informations décrivant les infrastructures de génie civil d'Orange ou sur les données prévisionnelles des interventions planifiées par Orange sur ses infrastructures ?

Netalis s'étonne qu'Orange Events soit très souvent en mesure d'utiliser les installations de façon spécifique comme par exemple, pour souder des chambres en prévision d'un événement majeur afin d'éviter toute dégradation. Cette prestation n'existe pas dans l'offre de référence et semble avoir été mise en oeuvre récemment par Orange et Orange Events pour un événement majeur à venir : Netalis s'interroge donc doublement sur ces dérogations irréplicables en sus d'un réel handicap pour la concurrence qui va s'en retrouver totalement entravée au moment de ses déploiements sur certains parcours, pour peu que l'information se retrouve dans les PIT à jour.

Par ailleurs, Netalis ne se satisfait pas de devoir payer pour accéder aux informations liées aux GC de tiers ! Ces informations devraient être publiées dans l'ensemble des PIT.

- ***En particulier, les données mises à disposition des utilisateurs de l'offre d'Orange permettent-elles selon vous de répondre aux besoins de fluidification de l'accès à son réseau de génie civil, du point de vue du contenu, du format, et des processus (délais de mise à disposition et de mise à jour, périodicité des calendriers prévisionnels, etc.) ?***

De toute évidence, d'importants efforts de communication des prévisions de travaux par Orange sont à faire de même que le mécanisme d'alerte (SMS/mail) en cas d'incident sur un génie civil. Netalis invite le régulateur à rendre Orange plus agile sur le sujet.

Question D.1.3.

- ***Quels sont vos retours d'expérience sur le périmètre et les modalités des processus actuellement en vigueur pour l'intervention en autonomie des opérateurs tiers à des fins de rénovation de génie civil dont Orange est propriétaire ou gestionnaire ?***

- ***Avez-vous des observations à formuler quant à l'indemnisation de ces opérations de rénovation en sous-traitance d'Orange, lors des déploiements « massifs » (i.e. mutualisés) ?***

- ***Identifiez-vous des opérations de rénovation qui devraient être intégrées à ces processus ?***

Netalis est globalement satisfaite des processus en place. Sauf... qu'ils ne concernent pas le RCA (Raccordement de Clients Affaires), ce qui constitue un segment essentiel pour les opérateurs du marché entreprises, notamment en zones rurales.

Or, les fourreaux Orange sont empruntés à la fois par des déploiements ponctuels comme massifs et une discrimination est faite entre ces deux cas de figure. Netalis considère totalement injustifiée cette distinction et répare ainsi bénévolement le GC d'Orange ce qui est inacceptable !

Netalis invite dès lors l'Autorité à inclure les déploiements RCA dans le périmètre des interventions en autonomie dans le cadre du prochain cycle d'analyse.

Question D.1.4.

- ***Avez-vous des observations s'agissant du processus mis en place par Orange pour les commandes de prestations de rénovation des appuis aériens dans le cadre des phases de déploiements ?***

- ***Identifiez-vous des opérations de rénovation de génie civil dont les processus de prise en charge par Orange devraient être introduits ou qui nécessiteraient, selon vous, des évolutions afin de répondre aux besoins d'accès aux infrastructures physiques ?***

La réponse à cette question sera la même que pour la question précédente : Netalis est globalement satisfaite des processus en place. Sauf... qu'ils ne concernent pas le RCA (Raccordement de Clients Affaires), ce qui constitue un segment essentiel pour les opérateurs du marché entreprises, notamment en zones rurales.

Or, les appuis aériens d'Orange sont empruntés à la fois par des déploiements ponctuels comme massifs et une discrimination est faite entre ces deux cas de figure. Netalis considère totalement injustifiée cette distinction et répare ainsi bénévolement ces infrastructures d'Orange ce qui est inacceptable !

Question D.1.6.

- ***Dans le cadre de l'accroissement des interventions pour le raccordement final des abonnés en fibre optique, identifiez-vous des évolutions nécessaires quant aux conditions de commandes de prestations de rénovation du génie civil d'adduction ?***

Netalis souhaite pouvoir disposer de la capacité de réaliser pour le compte d'Orange ces rénovations afin d'accélérer un processus puis de remettre cela à disposition d'Orange avec financement de ce dernier de nos travaux.

Question D.1.7.

- ***Dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre par Orange, avez-vous identifié d'éventuelles difficultés pour lesquelles des précisions seraient nécessaires selon vous, notamment concernant l'obligation d'entretien des infrastructures d'accueil par leur gestionnaire ou propriétaire ?***

Toute infrastructure d'accueil doit être documentée et entretenue comme il se doit par son propriétaire en raison de l'importance vitale d'enfouir les réseaux le plus possible partout sur le territoire.

La suppression de la servitude d'élagage par le législateur de 1996 a provoqué de très gros dégâts dans le génie civil d'adduction : aussi, Netalis invite les pouvoirs publics et l'Autorité à engager sans plus tarder les actions de pédagogie nécessaires à destination des propriétaires fonciers.

Question D.1.8.

- ***Avez-vous des observations à formuler sur l'offre LGC Zone d'Aménagement Concerté (ZAC) ?***

Netalis s'interroge sur l'opportunité de maintenir des d'offres historiques de type LGC ZAC qui n'ont plus de sens à l'heure d'une offre unique iBLO.

Question D.1.8 b

- ***Quelle utilisation faites-vous des dispositions de la directive mentionnées au 4.3 ?***
- ***Identifiez-vous des difficultés lors de la mobilisation de ces dispositions ?***
- ***Identifiez-vous des besoins d'évolutions dans le traitement des difficultés mentionnées ?***

Le plus souvent les refus opposés proviennent d'un manque de connaissance sur les obligations auxquelles sont tenus ces acteurs, qui estiment que la présence d'un RIP les dispense de faire droit aux demandes de déploiement. C'est pourquoi Netalis estime justifié et proportionné d'inclure dans le périmètre de la régulation du prochain cycle l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures d'accueil.

Question D.1.9.

- ***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 pourraient, selon vous, permettre d'y remédier et faciliter l'accès pour les déploiements ?***

Comme beaucoup d'autres opérateurs, Netalis a été confronté à des refus répétés d'accès aux infrastructures d'accueil de plusieurs gestionnaires parmi lesquels APRR, SNCF, Sanef, E-S, RATP, les zones aéroportuaires, parc d'activités et d'exposition, tous désireux de conserver précieusement leurs installations en s'arrogeant un monopole de fait pour mieux vendre de la fibre noire à prix d'or et/ou des services activés pour leur propre compte.

Netalis note que ces pratiques ont amené la représentation nationale à questionner le Gouvernement²⁹, lequel a rappelé que l'Autorité était pleinement compétente pour lever toute barrière artificielle. C'est pourquoi Netalis invite l'Autorité à inclure ces acteurs dans le périmètre des décisions qu'elle prendra au titre du prochain cycle d'analyse des marchés.

Question D.1.11.

Avez-vous des observations à formuler sur les évolutions à apporter aux modalités de tarification du génie civil d'Orange en vue de permettre plus de visibilité aux acteurs ?

Le prochain cycle sera celui du transfert vers la fibre de l'allocation des coûts de génie civil. Afin de procurer aux acteurs le minimum de visibilité nécessaire, il apparaît justifié et proportionné pour Netalis dans le cadre du prochain cycle de transposer sur la fibre le mécanisme de "price-cap" qui avait prévalu sur le cuivre.

²⁹ <https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210623463.html>