

Réponse de SFR à la consultation publique de l'ARCEP relative à la proposition d'Orange sur le niveau tarifaire des accès à la boucle locale de cuivre soumis à l'obligation de non-excessivité tarifaire sur la période 2026-2028

Dans le cadre du 7ème cycle d'analyse de marché (décision n°2023-2802) portant sur les années 2024 à 2028, l'ARCEP a ouvert, le 4 février 2025, une consultation publique relative à la proposition d'engagements d'Orange concernant les tarifs des accès à la boucle locale de cuivre soumis à l'obligation de non-excessivité tarifaire pour les années 2026, 2027 et 2028. Orange propose de maintenir stables les tarifs appliqués sur la période 2024-2025. En particulier, le tarif récurrent mensuel de l'accès total à la boucle locale serait maintenu à 10,70 €, hors IFR.

1. Le maintien du tarif d'accès à la boucle locale et à la sous-boucle locale cuivre de la zone de non-excessivité tarifaire devrait être accompagné de dispositifs incitatifs au maintien de la qualité de service offerte par Orange

SFR salue la démarche de prévisibilité tarifaire donnée par la consultation publique et ce dès le début de l'année 2025 pour les années 2026 à 2028. Toutefois, ce projet appelle de la part de SFR quelques commentaires.

SFR considère que le choix de la stabilité tarifaire du tarif de dégroupage à 10,70 € conduit toujours à un haut niveau de rémunération d'Orange, sans pour autant inciter à la bascule vers le FTTH, ni surtout inciter Orange à assurer un meilleur niveau de qualité de service sur le cuivre.

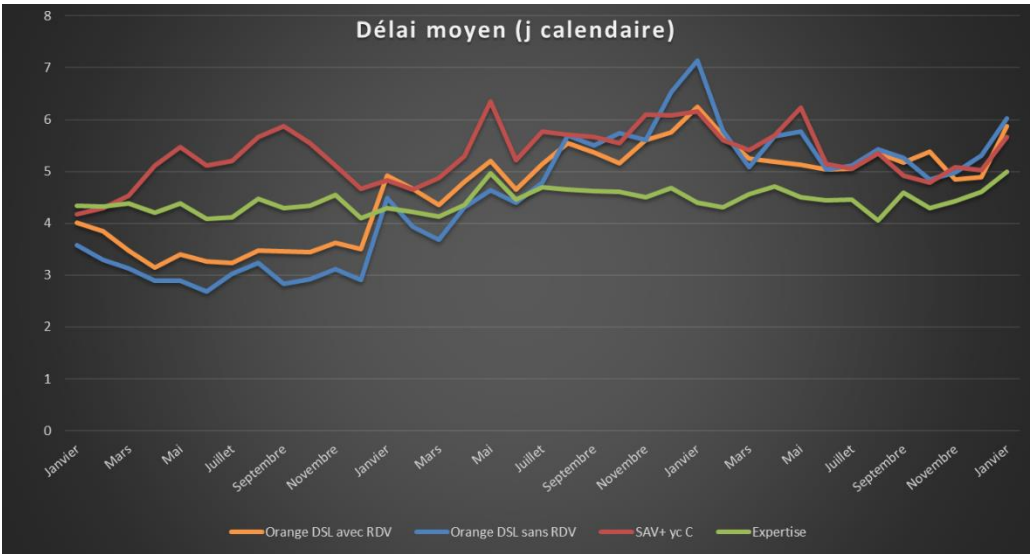
La présente proposition d'engagements d'Orange soumis à consultation publique intervient dans un contexte de dégradation constante et permanente de la qualité du réseau cuivre. Cette dégradation a été dénoncée par l'ARCEP elle-même qui a mis en demeure Orange d'y remédier en 2018 (décision n°2018-1596-RDPI). Cette dégradation de la qualité a également été dénoncée par ses clients, par les élus qui se sont faits l'écho d'un réseau laissé à vaux l'eau (Cf. rapport de Mme Lavergne – Députée de la Drôme)¹, mais aussi par les opérateurs au premier chef desquels SFR, tributaire du réseau cuivre, lourdement affecté, avec de multiples alertes remontées régulièrement au régulateur, en raison des nombreux préjudices subis du fait des carences d'Orange.

¹ https://www.arcep.fr/fileadmin/user_upload/espace_collectivites/rapport-TC-2022/chapitre-03/ARC-RA2022-TOME2_Chap3_Fiche3.pdf

Comme relevé par SFR dans la précédente consultation publique sur le tarif de dégroupage de la zone orientée coût, cette dégradation permanente de la qualité de service peut être directement illustrée sur le fondement des indicateurs alarmants présentés lors du Comité d’interconnexion et d’accès du 15 juin 2024 « *SFR constate (et confirmé par Orange) une augmentation de 22% en un an du taux d’incident sur le parc SFR* ».

Force est de constater, que sur la fin d’année 2024 et ce début 2025, malgré les différents groupes de travail et les efforts accomplis par chacun, les résultats sur la Qualité de Service ne sont pas atteints. En témoignent les nombreux dysfonctionnements qui demeurent (sur les DERCO, les Dates Prévisionnelles de Rétablissement (DPR) non tenues, les dysfonctionnements du SI, etc.).

A titre d’illustration, le graphique ci-dessous montre que les délais moyens d’interventions d’Orange augmentent de manière importante sur le marché grand public en ce début d’année 2025.



Quant au le marché Entreprise, le niveau de GTR n’arrive pas au niveau des engagements d’Orange pour 3 prestations sur 5, ces prestations étant pour SFR les plus utilisées pour servir sa clientèle entreprise (tableau ci-dessous). L’amélioration visible en 2024 (dans la colonne « Moyenne ARCEP » du tableau ci-dessous) est en réalité liée à la période des JO, durant laquelle les interventions ont été fortement limitées et les incidents climatiques, en métropole, moins nombreux.

Type prestation	Engagement GTR ORANGE	Moyennes annuelles calcul ARCEP				Moyennes mensuelles			
		2021	2022	2023	2024	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24
DSL	80%	72%	65%	67,83%	75,79%	70%	75%	69%	75%
VGA	80%	66%	61%	61,65%	69,90%	71%	74%	70%	70%
DSLE	90%	85%	84%	79,06%					
LPT	80%	79%	76%	76,81%	75,31%	82%	64%	71%	69%
CELAN	80%	78%	76%	73,17%	78,72%	83%	76%	88%	93%
C2E	90%	90%	87%	87,47%	83,92%	77%	84%	86%	90%

Il convient de rappeler que l'ARCEP elle-même avait, dans l'analyse de marché en cours, souligné l'importance de la qualité de service des offres de gros d'Orange pour établir les offres de détail. En particulier, elle notait qu'« *afin de pouvoir commercialiser leurs offres, et concurrencer les offres avals d'Orange, les opérateurs alternatifs doivent bénéficier d'offres de dégroupage répondant aux besoins des utilisateurs de ces différentes offres, y compris à certains besoins particuliers de la clientèle entreprise. De plus, au vu du degré de maturité désormais élevé des marchés avals, les conditions de fourniture de ces offres de dégroupage doivent permettre aux opérateurs tiers de répondre aux attentes fortes des clients en matière de qualité de service, notamment sur la livraison des accès, sur les débits effectifs et sur les relèves de dérangement* » (décision n°2023-2802, p. 62).

Ou encore : « *Le haut et très haut débit sur DSL constituent aujourd'hui un produit de masse même s'il est amené à être remplacé progressivement par les produits sur fibre notamment. Ainsi, une vigilance particulière apparaît nécessaire afin de garantir une qualité de service de nature à assurer un accès effectif et non discriminatoire des offres fondées sur le réseau historique de boucle locale de cuivre, en particulier pour les zones où la boucle locale de cuivre reste le seul réseau fixe disponible* » (décision n°2023-2802, p. 129).

Par conséquent, sur la base de ces constats et à l'instar de la zone « orientée coût », SFR réitère son souhait que le maintien du niveau tarifaire par Orange pour la zone de « non-excessivité » pour les années 2026 à 2028 soit accompagné d'un suivi précis de la qualité de service et donc que le niveau du tarif soit révisé à la baisse en cas de constatation d'une dégradation prolongée de la qualité de service, ce qui est déjà le cas en l'espèce.

2. La proposition d'engagement tarifaire d'Orange n'apporte pas de visibilité sur le mode de fixation et de contrôle des tarifs en zone de « non-excessivité », alors que les enjeux de prévisibilité associés à cette zone sont majeurs pour les autres opérateurs

Les tarifs du dégroupage sur la zone de non-excessivité sont entièrement à la main d'Orange. Comme indiqué par Orange lui-même « *cet engagement ne préjuge en aucune manière que des tarifs supérieurs pourraient être considérés comme non-excessifs* ». Ainsi, Orange se place comme seul juge de l'excessivité ou non de ses tarifs de dégroupage.

Cette situation est d'autant plus problématique que, comme SFR a déjà eu l'occasion de l'indiquer dans le cadre des précédentes consultations publiques de l'ARCEP (notamment lors des diverses consultations publiques lors des analyses de marchés), les tests de répliquabilité décrits dans l'analyse de marché 1 et son annexe 7 ne sont d'aucune utilité et ne comportent aucun élément permettant d'assurer leur transparence. En effet, le constat peut être posé qu'un an après la mise en œuvre de la décision d'analyse de marché 1, aucun outil n'a été mis à disposition des opérateurs. Les opérateurs n'ont donc aucune visibilité sur les paramètres qui pourraient être retenus dans ces tests. Aucun élément n'a jamais été non plus communiqué par l'ARCEP sur les tests de répliquabilité qu'elle conduit sur les marchés Entreprises qui y sont soumis. Les opérateurs n'ont donc aucun recours pour éventuellement contester les niveaux tarifaires.

Or, la zone de non-excessivité sera la principale zone tarifaire de dégroupage sur les années 2026-2028.

En effet, la couverture fibre atteint d'ores et déjà 90% des locaux fin d'année 2024 en moyenne par commune (Cf. dernier observatoire HD-THD de l'Autorité). On peut donc raisonnablement anticiper que, début 2026, la très grande majorité des communes rempliront le premier critère de classement en zone de non-excessivité tarifaire à savoir avoir une couverture FTTH supérieure à 95 %.

La majorité des accès cuivre restant sur la période 2026-2028 sera donc soumise à une obligation de tarif « non-excessif » et non de tarif orienté vers les coûts.

L'impact financier n'est pas anodin. A titre d'exemple, en posant l'hypothèse que le parc SFR DSL décroît au même rythme annuel que celui observé sur les dernières années SDA, que toutes les communes seront classées en zone de non-excessivité en 2026, 2027 et 2028, et que comme proposé par Orange, l'écart actuel de 1,5€/mois/accès entre le tarif de la zone « orientée coût » et celle de « non-excessivité » actuel soit conservé, on estime un impact à la hausse de SDA sur les comptes de SFR sur la période 2026-2028, ce qui est totalement inacceptable !

SFR appelle de ses vœux plus de visibilité sur le mode de fixation et de contrôle des tarifs en zone de « non-excessivité » pour 2026-2028 et demande à l'ARCEP, à l'instar des tarifs de la zone « orientée coûts » de fournir aux opérateurs une prévisibilité bien légitime.

En outre, SFR souhaiterait qu'au-delà des principes et de la méthodologie présentée en Annexe 7 de la décision n°2023-2802, l'ARCEP partage avec les opérateurs les hypothèses de calcul des modèles de répliquabilité tarifaire.

3. La proposition d'engagement tarifaire d'Orange n'apporte ni visibilité ni prévisibilité sur la zone de liberté tarifaire

A horizon fin 2028 Orange aura techniquement fermé son réseau cuivre pour environ 10 000 communes². Ces communes devraient donc, selon toute vraisemblance, basculer dans la zone de liberté tarifaire dès mi-2026, puisqu'elles répondront aux deux critères requis dans l'analyse de marché 1 : être fermée commercialement depuis 6 mois³, et pour laquelle une fermeture technique par zone a été annoncée par Orange dans moins de 2 ans. Actuellement SDA du parc DSL en dégroupage de SFR se situe sur ces communes (SDA).

De plus, en toute logique le nombre de communes entrant dans cette zone de liberté tarifaire devrait continuer à croître jusqu'à couvrir l'ensemble des communes en 2028 Orange prévoyant la fermeture technique complète du réseau cuivre à l'échelle nationale d'ici fin 2030.

Or aucune information sur le niveau des tarifs de cette zone n'a été communiquée jusqu'à présent.

² <https://all-ip.orange-business.com/calendrier-fermeture-reseau-cuivre/>

³ Au plan national, Orange prévoit dans son plan que l'ensemble des lignes cuivre devraient être fermées commercialement en janvier 2026.

Face à cette inconnue dont les conséquences pourraient être significatives pour l'équilibre financier des opérateurs tiers, SFR appelle de ses vœux à une plus grande visibilité et prévisibilité sur les conditions tarifaires de cette zone non régulée.

4. **Le maintien du tarif d'accès à la boucle locale et à la sous-boucle locale cuivre de la zone de non-excessivité tarifaire devrait être accompagné de la suppression des frais de résiliation**

En complément de l'obligation de ne pas facturer de frais de résiliation sous certaines conditions qui figure dans la décision n° 2023-2802 relative au marché 1, SFR considère qu'Orange devrait prendre l'engagement de ne pas facturer de frais de résiliation aux opérateurs commerciaux pour chaque accès résilié dans les zones où Orange a annoncé la fermeture technique, en contrepartie du maintien des tarifs du dégroupage.