

Projets de décisions et de recommandation de l'ARCEP pour le cycle 2020-2023

Réponse de l'AFUTT

Dans son rapport de janvier 2020¹, l'AFUTT-CRETEL indiquait que les dispositions qui seraient prises à l'issue du sixième cycle d'analyse de marché seraient déterminantes pour développer une concurrence sur le marché entreprise qu'elle jugeait insuffisante, comme beaucoup d'autres observateurs.

Ce rapport pointait les principaux obstacles à la transition numérique des entreprises :

- L'insuffisance de couverture du territoire par des réseaux adaptés aux besoins ;
- Des tarifs trop élevés pour la fibre pour les services dédiés aux entreprises ;
- Des délais de réalisation incertains et une qualité de service insuffisante ;
- Un marché de gros insuffisamment concurrentiel, avec comme possible remède l'existence d'opérateurs de gros neutres, conditionnée à l'absence de ciseau tarifaire de la part des opérateurs verticalement intégrés qui dominent le marché entreprise.

L'AFUTT-CRETEL se félicite que l'ensemble de ces préoccupations soient abordées dans les différents projets de décision de l'ARCEP, que ce soit sur les marchés 3a, 4 en régulation asymétrique, ou en régulation symétrique.

Les points suivants détaillent l'appréciation de l'AFUTT sur ces principaux sujets.

1 Couverture du territoire

L'AFUTT se félicite de l'obligation de mettre à disposition des offres avec qualité de service sur l'ensemble des réseaux FttH, éventuellement avec des adaptations d'architecture. Il conviendra bien entendu de veiller au respect de cette obligation. Les obligations plus générales sur la complétude des réseaux FttH en ce qui concerne les corrections d'erreurs et d'oublis d'adresses, la couverture des lotissements et immeubles neufs, sont également importantes.

L'AFUTT s'inquiète de l'abandon du projet d'obligation de complétude en Zone très dense en décision symétrique. Cet abandon peut pénaliser le grand public ; concernant les entreprises, il est prévu d'instituer une obligation de raccordement pesant sur Orange, sous conditions. Le mécanisme correspondant ne semble pas présenter toutes les garanties de neutralité et d'effectivité.

¹ <https://afutt.org/actualites/les-telecoms-dentreprise-en-manque-de-concurrence>

2 Tarification élevée pour les services entreprise sur fibres

L'AFUTT note avec intérêt la position de principe de l'ARCEP pour un rapprochement des tarifs de la fibre professionnelle avec ceux des offres spécialisées sur cuivre, en vue de la fermeture de ce réseau. Toutefois, compte tenu des autres problèmes liés à cette fermeture (notamment la complétude du réseau FttH), il est très improbable que ce levier soit utile au cours du prochain cycle.

En conséquence, les tarifs du FttH avec QoS ne pourront baisser qu'à deux conditions :

- Une baisse des coûts d'accès aux infrastructures passives, normalement permise par le fort taux de mutualisation du FttH en rapport à la BLOD en particulier en zone rentable ;
- Une réelle concurrence des offres de gros basées sur le passif.

Les obligations comptables sur les coûts et les revenus pourront éventuellement permettre d'enclencher une baisse des coûts, en particulier dans les zones rentables, mais leur effet ne devrait pas se sentir rapidement. Quant à la concurrence entre les offres de gros, elle suppose qu'il n'y ait pas d'effets de ciseau² et que les offres NRO-PM soient adaptées aux opérateurs dédiés aux entreprises, ce qui ne nous semble pas acté (voir ci-dessous point 4).

L'AFUTT note également que l'ARCEP abandonne l'extension de la concurrence par les infrastructures, en ne protégeant plus temporairement, comme auparavant, les investissements alternatifs sur le cuivre ou la fibre dédiée. Cette position présuppose que les offres avec QoS sur les réseaux FttH seront rapidement disponibles partout et concurrentielles, ce qui n'est pas impossible mais reste à démontrer (cf. point 3 et nos propositions d'observatoire de la QoS).

En résumé, au niveau tarifaire, l'ARCEP mise essentiellement sur une évolution de moyen/long terme à la baisse qui sera permise par le degré important de mutualisation des réseaux FttH. L'AFUTT ne contredit pas cette vision, mais insiste sur le fait qu'elle nécessitera, tant de la part de l'ARCEP que de l'Autorité de la Concurrence, une grande constance dans l'application effective des obligations, décisions et recommandations sur un marché qui se prête plus qu'un autre à des pratiques anticoncurrentielles subtiles, en raison de la diversité des services à produire et des profils de clientèle à servir.

3 Qualité de service

Sur ce sujet également, l'ARCEP mise quasi exclusivement sur les réseaux FttH pour améliorer la situation, tout en maintenant avec raison des exigences sur le réseau cuivre, support incontournable à l'heure actuelle.

L'AFUTT se réjouit des nouvelles obligations de QoS en régulation symétrique, en termes d'offres, d'établissement et de suivi d'indicateurs. Seul un travail collectif permettra son

² Voir l'exemple donné dans le rapport AFUTT sur l'offre « optimum access »

effectivité, compte-tenu des spécificités du FttH : diversité des zones et des acteurs par rapport au cuivre, et nécessité de clarifier les responsabilités réciproques des opérateurs d'infrastructures et des opérateurs commerciaux, afin de ne pas enfermer le consommateur final dans un jeu de ping-pong. L'écrasement à tort de ligne cuivre en dégroupage dont son victime certains clients doit nous mettre en vigilance sur ce que pourrait produire une mésentente contractuelle ou un défaut d'organisation entre les acteurs de terrain impliqués dans la fourniture des lignes FttH.

Plus globalement notre association étudie depuis toujours très attentivement et dans toutes ses dimensions la question de la qualité de service dans les télécoms, et nous rappelons ici les points d'actions mentionnés dans notre manifeste qui s'y rapportent :

> Nous interpellons le régulateur pour qu'il fasse respecter par les exploitants de réseaux fixes leur obligation de produire et rendre public des indicateurs de qualité de service : a minima les délais d'installation, les taux de panne et les délais de réparation, pour chaque type d'offre.

> Nous militons pour l'établissement d'un référentiel de « capacité d'accès au numérique » décliné et spécifié sur plusieurs échelles: celle des territoires, des quartiers, des immeubles et finalement de chaque local professionnel ou d'habitation.

> Nous voulons que les consommateurs et les entreprises puissent établir facilement des audits de leurs liaisons, opposables aux engagements des opérateurs

4 Fonctionnement du marché « entreprises »

La régulation d'Orange sur le cuivre et la BLOD n'a pas suffi à ouvrir suffisamment le marché des entreprises, contrairement à celui du grand public. Miser sur la seule régulation d'Orange sur la fibre, même si cela est nécessaire, ne peut donc être la bonne réponse. L'AFUTT partage l'analyse de l'ARCEP sur la nécessité d'un marché de gros concurrentiel sur la fibre, avec une diversité d'acteurs, pour garantir structurellement la concurrence sur le marché de détail. Cela implique l'existence d'espaces économiques suffisant à chaque étage des offres, pour que ces acteurs divers puissent investir sur le moyen/long terme.

En ce qui concerne la BLOD, l'AFUTT approuve ainsi l'obligation pour Orange de montrer la reproductibilité tarifaire de ses offres en ZF2. Pour la BLOM, l'AFUTT constate dans les projets de décision la réaffirmation de principes essentiels, comme la non-discrimination, mais n'identifie pas de mesures spécifiques adaptées. Ainsi, le « bilan et perspectives » avait pointé le problème particulier de la tarification de la liaison NRO-PM, pour les opérateurs dédiés aux entreprises, qui reste en suspens.

5 Conclusion

L'ARCEP, dans ses différents projets de décision, a tout particulièrement visé une meilleure concurrence sur le marché qui en est le plus éloigné, celui des entreprises, à travers une panoplie de mesures qui portent essentiellement sur les réseaux FttH. L'AFUTT s'en félicite mais s'inquiète du risque qu'Orange et SFR restent largement dominants, d'autant qu'ils maîtrisent une part très significative du déploiement du FttH. Une ouverture du marché

entreprises aux autres opérateurs commerciaux d'envergure nationale, Bouygues Télécom et Free, outre qu'elle n'est pas une réalité qui pèse aujourd'hui, ne serait pas non plus suffisante pour un marché qui doit s'inventer en permanence compte-tenu des besoins évolutifs des entreprises et des offres de services qui peuvent leur être proposés. Les projets de décisions devraient être complétés afin de répondre à l'objectif de permettre aux opérateurs spécialisés dans les entreprises d'être présents de manière pérenne en y investissant.

Compte-tenu de la diversité des situations, il est indispensable de suivre finement la mise en place de la panoplie de mesures proposées pour le prochain cycle. Aussi l'AFUTT réitère sa demande de mise en place d'un observatoire territorialisé du marché entreprise qu'elle avait appelé de ses vœux dans son rapport. Un tel observatoire ne peut être réalisé que dans une logique de co-construction avec l'ensemble des acteurs concernés, et l'AFUTT se tient à disposition pour y participer activement.

Sur un plan plus général, l'AFUTT ne peut que saluer cette démarche générique inscrite dans les missions de l'ARCEP consistant à s'assurer, si besoin par une régulation ex ante, d'un bon niveau de concurrence sur les marchés pertinents constitutifs du marché des télécoms (dans le cas d'espèce le marché du fixe).

Toutefois de notre point de vue, cet exercice imposé aurait bénéfice à être mis en perspective avec des dispositions générales de rang supérieur dont nous voulons rappeler ici deux d'entre elles qui font particulièrement sens pour nous :

> Le code européen des télécommunications qui doit être mis en application en France dès la fin de cet année et au sein duquel nous avons retenu tout particulièrement l'extension du périmètre du service universel voulu par le législateur européen. Cela veut dire **un accès internet de qualité à un prix abordable pour tous**, ce qui n'est pas sans conséquence sur la manière de réguler le marché du fixe, la manière d'encadrer les pratiques de l'opérateur historique Orange, ou encore les modalités de l'extinction du RTC et du cuivre.

> les recommandations de l'OCDE³ qui s'apprête à publier une version révisée de son document relatif au développement du « broadband », dans laquelle figure des recommandations relatives à la résilience la sécurité et la qualité des réseaux, ainsi que sur la nécessaire maîtrise de l'impact environnemental.

Ce sont des objectifs à ne pas perdre de vue par delà la seule approche économique de mise en concurrence des marchés.

³ extrait des recommandations de l'OCDE relatives à la résilience la sécurité et la qualité des réseaux :

RECOMMENDS that Adherents take measures to ensure resilient, reliable, secure, and high-quality networks by:

- Providing objective and reliable coverage and quality-of-service (QoS) information through a periodic evaluation of QoS [to promote consumer choice and network improvements].
- Promoting measures to ensure the resilience of communication networks, such as network diversity and redundancy [and roaming services between carriers], to minimize the risk of network disruption, and evaluating the effectiveness of such measures.
- Establishing measures to secure communication networks and to make them resilient in the face of malevolent third parties.