

Analyse des marchés 3a, 3b, 4, des infrastructures physiques de génie civil, et régulation symétrique du FttH

Projet de décision

Réponse à la consultation publique du 7 juillet 2020



1. Synthèse

L'analyse des marchés fixes conduite par l'Arcep est d'une importance capitale **pour s'assurer de l'exercice au bénéfice des consommateurs d'une concurrence effective et loyale** et permettre à Bouygues Telecom, présente à la fois sur les segments de marché grand public et entreprises, d'être un acteur actif de cette concurrence.

Orange reste ultra dominant sur tous les marchés analysés par l'Arcep.

De manière générale, Bouygues Telecom partage les analyses menées par l'Arcep sur la définition et délimitation des marchés pertinents ainsi sur l'opérateur exerçant une puissance significative sur ceux-ci, à savoir Orange.

Compte tenu de l'importance que va prendre dans les années qui viennent la question de la migration du cuivre vers la fibre, il est absolument nécessaire que le cadre réglementaire qui sera retenu par l'Arcep veille à maintenir le niveau de concurrence existant sur le marché généraliste et puisse être enfin l'occasion de véritablement dynamiser celui du marché entreprise.

Il conviendra de s'assurer que l'ensemble des dispositions qui seront retenues pour organiser la transition du cuivre vers la fibre n'occasionnent pas de réduction de la concurrence. Il y aurait, en effet, beaucoup à perdre pour le marché à vouloir à tout prix privilégier la vitesse de migration et d'extinction du cuivre au détriment d'une pleine et entière concurrence sur le marché de détail.

C'est pourquoi, il est indispensable que le cadre réglementaire organisant l'extinction du cuivre au bénéfice des réseaux en fibre optique de bout en bout soit stable et prévisible de manière à ne pas faire obstacle au développement d'une concurrence effective et efficace entre opérateur.

Les règles établissant les conditions de fermeture du cuivre doivent être stables et prévisibles

Bouygues Telecom est très surprise de constater que certaines modalités de la fermeture commerciales du cuivre pourtant structurantes, pourraient être adaptées par l'Arcep, selon l'ambition du plan de fermeture qui lui sera présenté par Orange.

L'Arcep annonce d'ores et déjà que, si un calendrier de fermeture ambitieux lui est présenté, elle pourra autoriser un assouplissement des critères de fermeture (abaissement du taux de complétude de la zone arrière du NRA et réduction des délais de prévenance), ainsi qu'une hausse du tarif du cuivre.

Ce projet de fermeture de l'infrastructure cuivre aura des conséquences sur l'ensemble du secteur pendant de nombreuses années. Il est ainsi nécessaire que son encadrement réglementaire assure prévisibilité et stabilité de manière à permettre aux opérateurs d'industrialiser cette transition et d'investir en conséquence¹. Il ne serait pas raisonnable que les règles puissent changer au cours du temps à l'initiative d'Orange.

¹ La prévisibilité réglementaire constitue l'un des objectifs fondamentaux de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil en date du 11 décembre 2018 dite « Code européen des communications



En outre, on ne perçoit pas non plus le lien existant entre une fermeture rapide et une hausse tarifaire du cuivre. Quelle logique y aurait-il à vouloir pénaliser les opérateurs alternatifs alors même qu'une accélération de la fermeture du cuivre les conduirait à devoir intensifier leurs investissements.

Bouygues Telecom demande que les règles définies par l'Arcep, à l'horizon du cycle d'analyse de marché, concernant les modalités de fermeture commerciale puis technique de la boucle locale cuivre d'Orange soient stables et prévisibles indépendamment de « la feuille de route » qui pourrait lui être présentée par Orange laquelle, comme indiqué par l'Arcep, devra être soumise à consultation publique.

La concurrence doit être préservée pendant la phase de migration du cuivre vers la fibre

Premièrement, les questions opérationnelles relatives à la fermeture du cuivre sont structurantes. Il apparaît nécessaire pour éviter toute discrimination ou comportement déloyal de la part de l'opérateur historique, que **l'Autorité assure un « pilotage opérationnel » de la transition du cuivre vers la fibre**, permettant de garantir :

- Un **niveau d'information**, pour les opérateurs alternatifs, **identique en espace et en temps à celui d'Orange** détail, pour leur permettre de se préparer aux fermetures commerciales et techniques dans les mêmes conditions.

Bouygues Telecom estime qu'il n'y a aucune garantie dans ce sens dans le projet de décision de l'Arcep, elle est pourtant nécessaire.

En particulier, Bouygues Telecom souhaite qu'Orange ait l'obligation de transmettre aux OC, un trimestre à l'avance, la localisation des zones susceptibles de faire l'objet d'un préavis de fermeture commerciale, accompagnée de la référence des lignes clients concernées. L'objectif est double : assurer qu'Orange ne puisse anticiper ses démarches commerciales sur la zone qui fermera en s'assurant que les OC auront également un délai suffisant, et éviter d'imposer à l'OC d'effectuer des recoupements complexes entre zones cuivre et zones fibre qu'Orange aura nécessairement déjà anticipé lui-même pour ses besoins propres.

- Un **cadencement dans le temps et dans l'espace des fermetures commerciales et techniques de manière à répartir l'effort**. Les opérations de migration du cuivre vers la fibre ne pourront pas toutes se faire en même temps, au risque d'impacter négativement les clients finals. Or, la suppression des obligations de qualité de service imposées par Orange dès la fermeture commerciale du cuivre sur la zone concernée, telle que prévue par l'Arcep, nous y forcera, sous peine de voir notre client pâtir d'une mauvaise qualité de service et changer d'opérateur quand il migrera vers la fibre.

Par ailleurs, les difficultés opérationnelles de raccordement restent nombreuses : adduction des PMi dans la ZTD, disponibilité de la collecte dans les zones rurales, maturité et disponibilité des offres adaptées aux entreprises, saturation des infrastructures fibre rendant parfois impossible la migration, disponibilité de techniciens fibre, etc.

électroniques » devant commander l'action des Etats membres et plus particulièrement des Autorités nationales de régulation.



Il y aurait **beaucoup à perdre pour le marché à vouloir privilégier la vitesse de migration et d'extinction du cuivre** au détriment d'une pleine et entière concurrence sur le marché de détail.

Cette **transition doit être organisée** en parfaite cohérence avec la disponibilité et la qualité effective des réseaux fibre, la réelle capacité des opérateurs commerciaux à y être présents et la capacité du marché à réaliser ces migrations dans un contexte de tension sur la main d'œuvre qualifiée.

Bouygues Telecom demande que le besoin d'un cadencement des fermetures commerciales et techniques soit abordé par l'Arcep dans sa future décision.

Deuxièmement, la mise en place d'un **processus de fermeture rapide** (avec durées de prévenance limitées à 2 et 6 mois selon les segments de marché) **est dangereuse pour la préservation de la concurrence, notamment sur le marché entreprise :**

- Il existe aujourd'hui plus de 10 millions de lignes auxquelles ces fermetures commerciales rapides pourraient s'appliquer. Il est évident qu'en l'absence d'un cadencement réaliste, une fermeture généralisée à l'ensemble de ces lignes entraînerait une tension sur la main d'œuvre qualifiée, un mécontentement de la clientèle et in fine un effritement de la concurrence au bénéfice d'Orange.
- Cette fermeture commerciale rapide ne peut pas non plus s'envisager sans la présence simultanée de TOUS les OCEN (y compris SFR en câble), au risque, à défaut, de nuire gravement à la concurrence. Or, le projet de l'Arcep manque de clarté sur ce point. L'Arcep fixe comme critère à respecter pour la fermeture rapide « la présence des OCEN » sans préciser « TOUS ».
- En raison des spécificités du marché Entreprise (notamment dominance d'Orange et durées contractuelles d'engagement longues de 36 mois), la fermeture commerciale rapide renforcera le pouvoir de marché d'Orange qui pourra, à loisir, verrouiller ses clients en les réengageant un peu avant de déclencher les délais de prévenance, sans que les opérateurs alternatifs ne puissent proposer leurs services. Le processus rapide ne devrait donc pas être appliqué sur les offres entreprises si la levée des engagements contractuels des clients de détail d'Orange n'est pas mise en œuvre.
- Sans maintien de la QoS cuivre pendant au moins 12 mois, les opérateurs alternatifs seront contraints d'accélérer la migration de leur base cuivre vers le réseau en fibre optique de bout en bout (qui lui-même ne verra ses obligations de QoS n'entrer en vigueur qu'en 2023), au détriment d'un développement de leur couverture en fibre optique et de leur base de client fibre étant donné que le volume d'acquisition de nouveau client devra être réduit compte tenu des capacités financières, techniques et humaines limitées qui ne permettront pas de réaliser les migrations et les acquisitions.
- Le décalage à 2023 des obligations de QoS fibre n'est pas cohérent avec le projet de fermeture commerciale rapide. Une accélération de la bascule vers la fibre doit nécessairement s'accompagner d'une accélération de la montée en qualité de la fibre, au risque à défaut de poursuivre deux objectifs totalement contradictoires. Il ne serait pas raisonnable de contraindre les opérateurs à migrer massivement leurs clients vers des offres fibre de faible qualité eu égard à l'importance de la place occupée aujourd'hui par le numérique dans la vie économique et sociale du pays.



La levée des obligations de QoS cuivre dès la fermeture commerciale et l'entrée en vigueur en 2023 des obligations QoS fibre va placer les opérateurs alternatifs dans une relation de dépendance et de vulnérabilité extrême à l'égard d'Orange qui, en plus de bénéficier de vacance réglementaire en matière de QoS, va déterminer le rythme de cette fermeture du cuivre. La conjonction de ces deux éléments tendra à infléchir la dynamique concurrentielle sur le marché du haut et du très haut débit, déjà fragile, au seul bénéfice d'Orange sans que les opérateurs clients sur le marché de gros disposent des leviers réglementaires nécessaires pour contraindre Orange. La pratique montre que l'encadrement contractuel n'est pas suffisant, en l'absence d'un cadre réglementaire stable et précis, pour lever ces difficultés.

Pour toutes ces raisons, Bouygues Telecom est contre la mise en œuvre du processus de fermeture rapide. Dans l'hypothèse où le régulateur déciderait néanmoins de retenir un tel schéma, Bouygues Telecom demande, *a minima*, que les évolutions mentionnées ci-avant, qui seront développés dans la présente réponse à la consultation publique, soient effectivement prévues par le présent cycle d'analyse de marché. En toute état de cause, Bouygues Telecom demande à ce que le processus standard soit retenu par l'Arcep dans le cadre du cycle d'analyse de marché 2021-2023.

Troisièmement, l'offre de collecte LFO doit connaître des évolutions, en particulier tarifaire, pour permettre à Bouygues Telecom de venir collecter l'ensemble des NRO du territoire dans des conditions économiques satisfaisantes ([SDA]) permettant des offres de détails compétitives.

L'offre LFO en vigueur aujourd'hui n'est pas adaptée aux zones moins denses. Elle conduit à des coûts par client et par mois de l'ordre de [SDA], ce qui est trop élevé. Elle ne permet pas non plus de raccorder les NRO tiers (n'appartenant pas à Orange) pourtant en nombre important en zones RIP et AMEL.

Cette évolution de l'offre LFO est un prérequis à la mise en œuvre du processus de migration du cuivre vers la fibre. En effet, indépendamment du schéma de migration qui sera retenu, aussi pertinent soit-il, les opérateurs ne seront pas en mesure d'en bénéficier pleinement en raison des conditions techniques et/ou tarifaires actuelles de cette offre de collecte. **L'offre LFO ne doit pas constituer un outil au service d'Orange pour contraindre la capacité de ses concurrents à pouvoir assurer cette transition dans des conditions économiques raisonnables.**

Des précisions doivent être apportées par l'Arcep pour rendre opérant l'objectif fixé à Orange de « veiller à adopter, dans le cadre de son offre de raccordement des répartiteurs distants, une tarification non-excessive et ne faisant pas obstacle au raccordement des boucles locales filaires² » et permettre ainsi aux opérateurs alternatifs d'obtenir d'Orange une baisse de ses tarifs en zones RIP et AMEL à hauteur de 0,5€/ml plafonné à 10 km.

Enfin, les autres dispositions relatives à la fermeture du cuivre (délai de prévenance du processus standard et critères de fermeture notamment) sont pertinentes et doivent être maintenues en l'état.

Le maintien d'un niveau de qualité de service élevé à la fois sur le cuivre et sur la fibre est essentiel à la réussite de la migration vers la fibre

² Marché 3a (Ressources et services associés à la fourniture de l'accès local en position déterminée / Offre de raccordement des répartiteurs distants)



De manière générale, Bouygues Telecom est favorable à ce que des **obligations réglementaires de respect de niveau d'engagement de service, sur des indicateurs prédéfinis soient imposées à Orange sur le cuivre et à l'ensemble des opérateurs d'immeubles sur la fibre dont l'entrée en vigueur devra se faire dans les 6 à 12 mois maximum suivant l'adoption de la décision précisant les modalités d'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.**

C'est en effet le seul moyen de garantir que la **boucle locale cuivre continuera à être de qualité** dans sa phase d'extinction, et que les OCEN puissent effectivement bénéficier sur la boucle locale fibre d'un niveau de QoS minimale lorsqu'elle prendra le relais. L'expérience vécue sur le cuivre depuis de nombreuses années a démontré que **des engagements contractuels, quand bien même associés à des pénalités, étaient largement insuffisants.**

Bouygues Telecom renouvelle ses demandes tendant à ce que le niveau des pénalités contractuelles soit réévalué et révisé afin qu'elles deviennent réellement incitatives, non-symétriques (le préjudice est toujours plus important pour l'OC qui subit une dégradation d'image auprès de son client que pour l'OI), non libératoires et auto-appliquées.

A ce titre, Bouygues Telecom tient à rappeler à l'Autorité que :

- Sur le **dégroupage** : Orange ne respecte pas la mise en demeure³ de l'Arcep.

Nous approuvons le prolongement des obligations de QoS imposées à Orange dans la mise en demeure de 2018, mais avec des seuils qui devraient être plus ambitieux. En particulier, nous appelons à un retour aux performances observées en 2015 et à une intervention coercitive de l'Arcep pour les faire respecter.

- Sur les **offres activées haute qualité** : si une amélioration est constatée, les délais de production restent élevés.

Nous accueillons favorablement le prolongement des obligations de QoS imposée à Orange dans la mise en demeure de 2018, mais soutenons qu'il y a besoin d'une intervention coercitives de l'Arcep pour la faire respecter.

- Sur la fibre mutualisée : il est indispensable que la qualité soit immédiatement au rendez-vous, en particulier pour les offres avec qualité de service renforcée du marché entreprise. Dans le cas contraire, le processus de transition du cuivre vers la fibre ne constituera aucunement une opportunité de dynamiser la concurrence.

Nous accueillons favorablement l'introduction d'obligations de QoS imposées aux OI, mais dans un calendrier qui doit être raccourci (6 mois à 1 an maximum et non 2 ans tel que proposé par l'Arcep), de manière à ne pas accorder aux OI, et en particulier à Orange, le bénéfice de vacance réglementaire en matière de QoS, auxquelles il convient d'associer des niveaux d'engagement de service devant être nettement relevés :

A titre d'exemple, le projet actuel de l'Arcep prévoit un taux de commandes client refusées ou non produites et dont la cause serait imputable à l'opérateur d'immeuble de 6%. Ce seuil correspond aux commandes qui n'aboutiraient pas malgré plusieurs tentatives ou *reprovisionnement* à froid de la part de l'OC. Accepterait-on de la part d'Enedis un taux d'échec des raccordements/branchements électriques de 6% ? Certainement non. En réalité sur ce

³ Décision 2018-1596 du 18 décembre 2018.



critère, les chiffres issus du terrain, tous réseaux confondus, sont déjà bien inférieurs à [SDA...]. Ainsi, il serait raisonnable, proportionné et justifié de fixer un objectif plus ambitieux de 0,1%.

Le tarif du cuivre doit permettre aux opérateurs de continuer d'investir dans la fibre

Au-delà d'un besoin de prévisibilité du tarif du cuivre, tel qu'évoqué précédemment, la stabilité **de ce tarif est également nécessaire**.

Toute **augmentation** du tarif du cuivre ou toute possibilité pour Orange de pouvoir moduler en fonction de zones fermées commercialement les tarifs d'accès au réseau cuivre aurait pour effet **d'affaiblir de manière certaine la concurrence (moins de ressources financières), de renforcer Orange (davantage de revenu généré par la boucle locale cuivre) et de l'inciter à maintenir son réseau cuivre, ce qui s'avérerait aller à l'encontre des objectifs poursuivis par l'Arcep et soumis à consultation publique**.

En conséquence, seule une **baisse des tarifs d'accès à la boucle locale cuivre incitera Orange à enclencher la fermeture de son réseau. Un tel schéma est d'autant plus raisonnable et proportionné que la boucle locale cuivre est** une infrastructure en fin de vie, largement amortie et pour laquelle **seuls les coûts d'exploitation non-évitablement d'entretien et de maintenance devraient être pris en compte**.

Le tarif mensuel actuel de 9,46 € doit donc être considéré comme un plafond.

La migration à venir du cuivre vers la fibre doit être l'occasion d'enclencher une réelle dynamique concurrentielle sur le marché Entreprise, laquelle fait totalement défaut aujourd'hui.

Cette absence de dynamique concurrentielle ne saurait être solutionnée par une levée des obligations de QoS cuivre dès la fermeture commerciale d'une zone considérée alors que dans le même temps les obligations de QoS fibre, sans préjuger de leurs niveaux, ne seraient pas opposables aux OI avant 2023 soit au terme du cycle d'analyse de marché 2021-2023.

Bouygues Telecom partage le constat fait par l'Arcep d'une **position dominante d'Orange omniprésente** sur l'ensemble des segments de marché fixe entreprise⁴.

Cette dominance d'Orange résulte d'une insuffisante animation concurrentielle rendue possible par la présence d'un certain nombre d'obstacles observées depuis de nombreuses années :

- Une très forte dépendance des opérateurs alternatifs aux offres de gros d'Orange ;
- Une qualité de service limitée et peu performante des offres de gros d'Orange (tenue des délais de livraison par exemple) ;
- Des réticences au changement d'opérateur fixe en raison, d'une part de l'existence de délais d'interruption de service pendant la phase de transition, et d'autre part de coûts élevés de migration (notamment d'études, de gestion de projet et de maintien de deux fournisseurs pendant la phase de transition qui peut être longue dans le cas d'entreprises multisites) ;

⁴ 63% pour les TPE < 50, 62% pour les PME < 500 et 55% pour les ETI selon le Baromètre 2019 Novascope pour Enov (cité par Sébastien Soriano dans une interview aux Echos du 8 juillet 2020)



- Des durées d'engagement contractuel élevées et par voie de conséquence des faibles taux de churn ;
- Un besoin de capillarité du réseau de distribution sur le bas de marché (d'où l'investissement de Bouygues Telecom dans Keyyo et Nerim par ex.) ;
- Une importance de la convergence Fixe Mobile qui favorise les plus gros opérateurs fixes.

Nous approuvons le projet de l'Arcep d'imposer aux OI de mettre à disposition des OC des **offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur fibre optique mutualisée - dites FttE**.

En revanche, cet objectif gagnerait à être mis en place plus rapidement, sur toutes les zones où la boucle locale optique mutualisée est déployée et selon des modalités harmonisées entre OI :

- Ces **offres de gros**, en permettant de répliquer l'ensemble des services cuivre actuels, **sont essentielles au développement du marché et un prérequis à toute fermeture commerciale** du cuivre.

En revanche, la couverture du FttE doit être calée sur celle du FttH (y compris dans les zones d'activité quelle que soit leur nature). Cela est loin d'être le cas chez Orange en ZMD RIP notamment. Les dispositions retenues par l'Arcep sur l'éligibilité des offres avec qualité de service vont dans le bon sens.

Toutefois, le délai de 21 mois laissé aux OI pour respecter un délai de production standard de ces offres de 45 JO est trop long. A titre d'information, le délai de production est aujourd'hui de plus de 100 JO chez Orange, soit pas loin de 5 mois. Ceci ne permet pas de rendre effective l'offre d'accès sous-jacente.

Il n'est pas souhaitable qu'une telle souplesse soit maintenue pendant près de 2 ans, sous peine de freiner durablement le développement du FttE.

- **Les options de GTR 4 HO/HNO et 10 HO doivent être proposées à des tarifs équivalents à ceux sur cuivre**, à savoir : ~5€/mois pour la GTR 10HO et ~10€/mois pour la GTR 4HO. Il est essentiel que les opérateurs puissent proposer à leurs clients entreprise, à l'occasion de la migration du cuivre vers la fibre, des tarifs de détail cohérents avec ceux actuellement pratiqués sur le cuivre.

L'Arcep a imposé cette baisse tarifaire à Orange mais pas encore aux autres OI. **Il est donc indispensable d'étendre cette obligation aux OI tiers afin que l'ensemble du territoire dispose d'offres homogènes et compétitives.**

- L'imposition de l'Equivalence des Intrants pour les OI verticalement intégrée est essentielle pour garantir la non-discrimination entre opérateurs commerciaux. Si le projet de l'Arcep d'imposer le recours à des outils communs en matière de systèmes d'informations et de processus opérationnels est une première avancée, Bouygues Telecom aurait souhaité une stricte Equivalence des Intrants comme l'Arcep l'a imposé à l'ensemble des OI sur les offres de gros avec qualité de service renforcée.

Enfin, **Bouygues Telecom salue l'introduction par l'Arcep du test de reproductibilité tarifaire des offres de détail de boucle locale optique dédiée d'Orange (BL0D).**



Cependant, nous estimons qu'il est encore trop tôt pour distinguer deux sous-zones (ZF2-A et ZF2-B) dans la zone de reproductibilité tarifaire, notamment en raison de la position fortement dominante d'Orange sur ce marché.

La possibilité laissée à Orange en ZF2-A de réaliser son test indifféremment vis-à-vis de ses offres de gros sur BLOD ou vis-à-vis des offres de gros passives de haute qualité sur BLOM (FTTE) présentes sur la zone sera préjudiciable au marché. En effet, les offres sur BLOM ne permettent pas encore de répliquer la totalité des services accessibles sur BLOD (redondance d'accès par exemple) étant donné que leur maturité n'est pas assurée sur le prochain cycle de régulation.

L'absence de-discrimination dans l'accès à la fibre doit être garantie

Bouygues Telecom accueille très **favorablement la proposition de l'Arcep de renforcer son cadre symétrique** de régulation de l'accès aux réseaux en fibre optique, notamment sur les thématiques suivantes :

- **La généralisation du principe de non-discrimination applicable aux processus opérationnels et techniques** en imposant à tous les opérateurs d'immobilier (OI) ne fonctionnant pas en équivalence des intrants de s'interfacer avec les opérateurs commerciaux (OC), y compris leur propre branche de détail, au moyen d'outils et de processus communs.
- **La disponibilité d'offres avec qualité de service renforcée.**

Bouygues Telecom aurait toutefois souhaité que **l'Arcep aille plus loin sur les problématiques suivantes** :

- **La qualité de service** est peu ambitieuse (cf. section 6.4) ;
- **Des modalités pourtant importantes ne font pas l'objet d'obligations mais de simples recommandations**, venant parfois préciser la lecture que se fait l'Arcep de certaines obligations préexistantes à la charge des OI.

Il s'agit notamment des dispositions suivantes :

(i) Adduction par les opérateurs commerciaux des points de mutualisation intérieurs au sein de zones très denses, (ii), délais de livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non-discriminatoires, (iii) utilisation des offres avec qualité de service renforcée pour le raccordement des stations de base mobile, et pour le marché Entreprise (iv) de la possibilité de commander plusieurs accès dans un même local et de (v) la disponibilité d'une offre de raccordement distant en location (lien NRO-PM⁵ en location pour réellement disposer d'offres FTTE compétitives au détail mais aussi au gros).

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep ait fait le choix d'une recommandation plutôt que d'adopter une décision sur le fondement notamment des articles L.34-8-3 et L.36-6 du CPCE. [SDA...].

⁵ Un lien NRO-PM coûte 2000 euros. A ce prix, il ne sera pas possible d'avoir une offre FttE compétitive avec une durée d'engagement classique de 36 mois. Cela laisserait trop de temps pour amortir le lien.



Les raccordements à la demande qui sont encore trop nombreux :

Raccordement nécessitant la commande, jusqu'à 6 mois en amont, du PBO auprès de l'OI. Dans les faits, et en raison de difficultés de process, aucune offre commerciale n'existe pour ces cas représentant jusqu'à 8% des prises de certains réseaux, ce qui prive de fait de la fibre les clients concernés. Une solution plus simple doit être mise œuvre consistant à autoriser la commande proactive du PBO dès lors que l'OC possède un client cuivre en aval du PBO.



Table des matières

1. Synthèse	2
2. Sur l'analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée	14
2.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative	14
2.2. Accès passif à la boucle locale cuivre d'Orange	14
2.2.1. Accompagnement de la fermeture du réseau cuivre	14
2.2.1.1. Sur le processus de fermeture commerciale « rapide »	15
2.2.1.2. Sur le processus de fermeture commerciale « standard »	18
2.2.1.3. Sur les processus « rapide » et « standard » de fermeture commerciale	19
2.2.1.4. Sur le processus de fermeture technique	20
2.2.1.5. Sur le risque de surchauffe de la machine à raccordement fibre	21
2.2.1.6. Sur la nécessité de garantir l'accès à la fibre à tous les clients concernés par la fermeture du cuivre	22
2.2.2. Obligations de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable	26
2.2.3. Obligations de qualité de service	28
2.3. Accès passif à la boucle locale optique mutualisé d'Orange	30
2.3.1. Fourniture d'offres d'accès passif avec qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée	30
2.3.2. Obligations de qualité de service	31
2.4. Obligations relatives à l'offre de raccordement des répartiteurs distants (LFO) d'Orange	31
2.5. Obligations relatives aux ressources et services associés d'hébergement au sein des locaux d'Orange	32
2.6. Obligations de non-discrimination et de transparence	33
3. Sur l'analyse du marché 3b de fourniture en gros d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse	34
3.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative	34
3.2. Accompagnement de la fermeture du réseau cuivre	34
3.3. Obligations de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable	34
3.4. Obligations de qualité de service	35
3.5. Obligations de non-discrimination et de transparence	35
4. Sur l'analyse du marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité	36
4.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative	36
4.2. Obligations de reproductibilité tarifaire des offres de détail d'Orange et de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable	37
4.3. Obligations de qualité de service	38



5. Sur l'analyse du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux en fibre optique	40
5.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative .	40
5.2. Obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux infrastructures de génie civil pour le déploiement de boucles locales optiques ou de réseaux de collecte	40
5.3. Obligation pour l'accès aux infrastructures de génie civil souterraines et aériennes d'Orange	41
5.4. Obligations relatives aux ressources et services associés à la fourniture de l'accès aux infrastructures de génie civil	42
5.5. Obligations de non-discrimination et de transparence.....	42
5.6. Obligations de qualité de service	43
5.7. Contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable	44
6. Sur les dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique	45
6.1. Disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire	45
6.1.1. Complétude au sein des zones très denses.....	45
6.1.2. Raccordement des logements et locaux dits raccordables sur demande.....	45
6.1.3. Raccordement des immeubles et lotissements additionnels ou écartés.....	46
6.1.3.1. Sur les locaux neufs	46
6.1.3.2. Sur les locaux additionnels ou écartés	46
6.1.3.3. Sur les commandes sans adresse	47
6.1.4. Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées dans le fichier des informations préalables enrichies	47
6.2. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique.....	48
6.2.1. Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés	48
6.2.2. Renforcement des garanties en matière de circulation, au sein des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés, des informations obtenues d'opérateurs tiers dans le cadre de la fourniture d'accès de gros	48
6.2.3. Adduction par les opérateurs commerciaux des points de mutualisation intérieurs au sein des zones très denses	49
6.2.4. Des délais de livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires	50
6.2.5. Demande raisonnable d'hébergement au niveau du point de mutualisation et du point de raccordement distant mutualisé et localisation du point de mutualisation, le cas échéant, du point de raccordement distant mutualisé à proximité des réseaux de collecte existants	50



6.3.	Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour les locaux non résidentiels.....	52
6.3.1.	Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure FttH.....	52
6.3.2.	Obligation de proposer une offre avec un second niveau de qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée.....	53
6.3.3.	Précisions sur les offres d'accès avec qualité de service renforcée fournies sur un réseau FttH avec adaptation d'architecture	54
6.3.4.	Possibilité de commander plusieurs accès dans un même local.....	56
6.3.5.	Offre de raccordement distant en location.....	57
6.3.6.	Utilisation des offres à qualité de service renforcée pour le raccordement de stations de base mobile	57
6.4.	Qualité de service sur les réseaux FttH	58
6.4.1.	Engagements contractuels vis-à-vis des opérateurs clients et mécanisme de pénalités associé	59
6.4.2.	Obligation de respect de seuils chiffrés	59
6.4.3.	Publication d'indicateurs de qualité de service.....	62
6.5.	Précisions sur les modalités de l'accès des opérateurs cofinanceurs aux réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné	62
6.5.1.	Un droit d'usage d'une durée d'au moins 40 ans	62
	Bouygues Telecom est favorable à ce que l'ensemble des droits d'usage de cofinancement en zone moins dense et RIP soient étendus à 40 ans, mais comme sur d'autres éléments susmentionnés elle aurait préféré que cela soit une stricte obligation, quand bien même il s'agit d'une recommandation venant préciser une obligation déjà existante.	62
6.5.2.	Pérennité des droits d'usage en cas de cession de tout ou partie d'un réseau FttH.....	62
6.6.	Précision des obligations comptables	63



2. Sur l'analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

2.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

Bouygues Telecom partage la définition et délimitation géographique nationale du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée ainsi que l'analyse de l'Arcep conduisant à ce qu'Orange soit désigné comme opérateur exerçant une influence significative sur l'intégralité du marché pertinent défini précédemment, et renvoi à sa réponse à la consultation publique de l'Arcep en date du 6 février sur cette même analyse de marché pour le détail de son analyse.

2.2. Accès passif à la boucle locale cuivre d'Orange

2.2.1. Accompagnement de la fermeture du réseau cuivre

A titre liminaire, Bouygues Telecom salue la volonté de l'Arcep d'accompagner la fermeture du réseau cuivre souhaitée par Orange. Cet encadrement semble notamment nécessaire afin de s'assurer que les opérateurs alternatifs disposeront d'un niveau d'information comparable à celui d'Orange et pourront ainsi se préparer au mieux aux évolutions initiées par Orange.

A cet égard, Bouygues Telecom est très surprise de constater que certaines modalités de la fermeture commerciales du cuivre, pourtant structurantes, pourraient être adaptées selon l'ambition du plan de fermeture présenté ultérieurement par Orange à l'Arcep : l'Arcep annonce d'ores et déjà que, si un calendrier de fermeture ambitieux lui est présenté, elle pourra autoriser un assouplissement des critères de fermeture (abaissement du taux de complétude de la zone arrière du NRA et réduction des délais de prévenance), ainsi qu'une hausse du tarif du cuivre.

En particulier, le lien entre une fermeture rapide et une hausse du tarif du cuivre n'a rien d'évident. Quelle logique y aurait-il à vouloir pénaliser les opérateurs alternatifs alors même qu'une accélération de la fermeture du cuivre les conduirait à devoir intensifier leurs investissements ?

Ce projet de fermeture de l'infrastructure cuivre va impacter fortement l'ensemble du secteur pendant de nombreuses années. **Il est ainsi nécessaire que son encadrement réglementaire assure prévisibilité et stabilité de manière à permettre aux opérateurs d'industrialiser cette transition et d'investir en conséquence.** Il ne serait pas raisonnable que les règles puissent changer au cours du temps à l'initiative d'Orange ou qu'une part notable du processus reste à la main d'Orange, notamment s'agissant des déclenchements des délais de prévenance. **Ceci serait source d'insécurité juridique pour les opérateurs clients d'Orange sur le marché de gros et contraire aux objectifs de la directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2018.**

De plus, Bouygues Telecom tient à rappeler qu'elle mène déjà une politique volontariste d'acquisition et de migration vers la fibre : dès lors que la fibre est disponible, le cuivre n'est plus commercialisé (ou alors de manière extrêmement marginale pour quelques clients) et les clients se



voient orientés vers celle-ci, et en parallèle, Bouygues Telecom enclenche un ambitieux programme de migration des clients DSL en parc. Cette double logique est également à l'œuvre chez les concurrents de Bouygues Telecom. **Les dynamiques nécessaires à la fermeture du cuivre étant déjà effectives, Bouygues Telecom alerte l'Autorité sur la nécessité de ne pas déstabiliser la concurrence, ni d'apporter d'avantages indus à certains opérateurs, sous prétexte d'initier ces dynamiques.** Le mécanisme de fermeture du cuivre devra donc être proportionné, tant sur les objectifs que sur les moyens déployés pour les atteindre.

Bouygues Telecom détaille ci-après une série de propositions nécessaires pour sécuriser les consommateurs et les opérateurs alternatifs durant l'évolution historique que constitue la fermeture du réseau cuivre.

2.2.1.1. Sur le processus de fermeture commerciale « rapide »

A titre liminaire, Bouygues Telecom tient à préciser qu'elle est contre la mise en œuvre du processus rapide. En effet, le très faible délai de prévenance (2 ou 6 mois) ne permettra pas aux opérateurs alternatifs d'anticiper ces fermetures suffisamment en amont, ce qui risque d'occasionner de nombreuses perturbations et mécontentements de la clientèle, ainsi qu'une possible préemption du marché entreprise par Orange. Seul l'opérateur historique pourra piloter à son profit ces fermetures. Les opérateurs alternatifs en seront rendus à subir les choix et les cadences imposés par l'opérateur historique sans par ailleurs être en mesure de se prévaloir d'un niveau de QoS minimal avant 2023 sur la fibre.

En conséquence, Bouygues Telecom considère que dans l'hypothèse où l'Arcep décidait de retenir le processus rapide, sur le marché grand public, alors celui-ci devrait nécessairement être amendé en vue d'intégrer *a minima* les adaptations présentées ci-après.

Toutefois, s'agissant du marché entreprise, et au vu des risques majeurs, Bouygues Telecom demande que ce mécanisme ne soit aucunement mis en œuvre⁶.

Présence obligatoire de TOUS les opérateurs commerciaux d'envergure nationale

Le premier point de vigilance concerne le critère du nombre suffisant d'opérateurs commerciaux d'envergure nationale (ci-après OCEN) nécessaires pour déclencher le processus de fermeture rapide au PM. Ne pas retenir la présence de TOUS les OCEN **4 constituerait une rupture de concurrence évidente.** Si l'Arcep devait envisager un critère autre, alors Bouygues Telecom demande que le processus rapide soit abandonné en raison notamment des délais très courts (2 mois ou 6 mois) qui ne permettront pas aux opérateurs non présents sur la zone considérée de venir la raccorder, ce qui favorisera de manière indue les opérateurs déjà présents.

De plus, selon les chiffres publiés par l'Arcep à date, le marché français comptait aux alentours de 10 millions de lignes fibre desservies par un PM avec 4 OCEN présents. Ce chiffre progresse continuellement.

⁶ Cela est possible dans la mesure où les offres pour les clients entreprises se caractérisent en général par des accès monopaire avec GTR ou des accès multipaires (avec ou sans GTR)



Ces éléments militent également pour un critère de présence de TOUS les 4 OCEN car ils démontrent que le parc éligible à une fermeture commerciale rapide est déjà très conséquent et qu'aucun élément ne justifie d'introduire une rupture de concurrence afin de les maximiser plus encore.

Bouygues Telecom comprend de ses échanges avec l'Arcep, ainsi que des propos de son Président dans la presse, que celle-ci partage cette préoccupation et souhaite que la présence des 4 OCEN, voire 3 si SFR est présent en câble, soit le critère de référence. **Bouygues Telecom s'inquiète néanmoins de la rédaction ambiguë du projet de décision Arcep qui évoque seulement un « nombre suffisant d'opérateurs commerciaux ».** Au vu des enjeux associés à ce nouveau cycle de régulation, Bouygues Telecom appelle de ses vœux une reformulation plus explicite qui évitera toute interprétation opportuniste ou inadaptée de sorte qu'il soit explicitement indiqué que la présence de TOUS les OCEN est un prérequis à la fermeture commerciale de la boucle locale cuivre sur une zone déterminée.

Besoin de cadencement des fermetures commerciales rapides

Du fait de l'importance des volumes ci-dessus, Bouygues Telecom s'inquiète par ailleurs qu'Orange puisse déclarer une fermeture commerciale rapide sur un volume tel que cela provoquerait une surchauffe de la machine à raccordement fibre (développé ci-après).

Bouygues Telecom demande donc qu'Orange soit tenue de cadencer les fermetures commerciales rapides. Le plan de fermeture commerciale et technique du cuivre que présentera Orange devra impérativement tenir compte de ce besoin pour ne pas nuire à la concurrence.

Levée des obligations de QoS dans un délai de 12 à 18 mois suivant la fermeture commerciale

Ce risque de surchauffe de la machine à raccordement fibre, notamment l'incapacité humaine à absorber le volume de raccordements fibres nécessaires, pourrait également être renforcé par la soudaine levée des obligations de QoS cuivre sur les lignes fermées commercialement.

En effet, comme déjà constaté par le passé, **l'absence d'obligation de QoS imposée à Orange risque de se traduire par une dégradation rapide de la qualité des lignes cuivre qui ne seront plus maintenues en condition opérationnelle, et in fine du service rendu aux clients finals.** Si, comme indiqué précédemment, la migration des clients cuivre vers la fibre est une réalité, elle ne peut non plus se faire à marche plus forcée.

Par ailleurs, Bouygues Telecom s'inquiète de constater que les engagements de QoS fibre des OI puissent ne pas entrer en application avant 2023, et avec des seuils très peu engageants. **Ce décalage à 2023 n'est pas cohérent avec le projet de fermeture commerciale rapide.** Une accélération de la bascule vers la fibre doit nécessairement s'accompagner d'une accélération de la montée en qualité de la fibre, au risque à défaut de poursuivre deux objectifs totalement contradictoires. **Il ne serait pas raisonnable de contraindre les opérateurs à migrer massivement leurs clients vers des offres fibre de faible qualité eu égard à la place occupée par le numérique dans la vie économique et sociale du pays.**



Il est dès lors nécessaire que les opérateurs puissent sereinement migrer leurs clients, sans en être totalement contraints. **A défaut, il est à craindre que ces absences de garanties de QoS sur le cuivre et sur la fibre, conjuguées aux contraintes opérationnelles de migration vers la fibre (accès aux PMi, saturation des infrastructures fibre, tension sur la main d'œuvre qualifiée, ...), mène à un mécontentement de la clientèle et in fine un effritement de la concurrence au bénéfice d'Orange.**

Pour ces raisons, **Bouygues Telecom demande que la QoS cuivre ne puisse pas être levée avant un délai minimum de 12 mois suivant la fermeture commerciale rapide.**

S'agissant des prestations de SAV, **il est essentiel qu'une intervention reste possible afin de traiter les éventuels cas de blocages empêchant la migration vers la fibre. Une prestation à l'acte pourrait cependant être envisagée à condition que son tarif soit proche de celui du SAV+,** qui est une prestation comparable voire plus simple sur certains aspects, et donc au maximum de 105€. Bien entendu, si le SAV devenait une prestation à l'acte, la composante tarifaire (1,5/2€/mois/client) aujourd'hui incluse dans le récurrent de location du cuivre devrait être retranchée.

Prise en compte des spécificités du marché entreprise

Si l'Arcep a bien pris en compte les spécificités du marché entreprise en prévoyant un délai de 36 mois pour fermer les offres cuivre spécifiques entreprise, quelle que soit la zone (ZTD et ZMD), cela n'a **pas été le cas dans le cadre du processus rapide.**

Bouygues Telecom rappelle qu'**Orange domine largement le marché entreprise (y compris le segment des professionnels), avec au global plus de 70% de part de marché, tout segment de marché confondu.** Or, ce marché est marqué, contrairement au marché grand public, par des délais d'engagement contractuels, allant en règle générale de 24 à 36 mois.

Dès lors, à la suite de la fermeture commerciale, **seul l'opérateur en place sera en mesure de migrer son client vers la fibre,** les opérateurs alternatifs ne pouvant lui vendre ses services, ou alors en se voyant facturer de frais de résiliation créant ainsi une barrière à la migration.

Compte tenu de sa position, **Orange sera donc en mesure de préempter le marché de détail,** en profitant de l'effet d'annonce pour migrer ses clients vers la fibre et par la même en les réengageant.

Compte tenu du faible degré de concurrence observé depuis de nombreuses années sur le marché entreprise, l'impact du processus rapide sur la dynamique concurrentielle sera négatif et produira les effets contraires à ceux recherchés par le régulateur à savoir, faire de la transition du cuivre vers la fibre une opportunité de dynamiser la concurrence sur le marché entreprise.

Afin d'être en mesure d'atteindre cet objectif de développement de la concurrence, tout en maintenant un délai de prévenance le plus court possible dans le cadre du processus rapide, **Bouygues Telecom estime nécessaire que les engagements contractuels, des clients professionnels et entreprise soumis à une fermeture commerciale des offres cuivre sur les adresses de leurs sites, soient levés.** Il conviendra également de s'assurer que les frais de résiliation, existant même une fois l'engagement terminé, soient le plus réduits possible afin de ne pas créer une barrière à la migration.

A défaut, et au vu des risques majeurs de concurrence, Bouygues Telecom demande à ce que la fermeture commerciale rapide ne s'applique pas au marché entreprise.



Par ailleurs, Bouygues Telecom rappelle que pour répondre aux besoins de substitution des offres SDSL, à débit garanti et débit symétrique, il est nécessaire de pouvoir bénéficier d'un accès en point en point du NRO (ou au PM et dans ce cas prévoir une adaptation tarifaire de l'offre NRO-PM en ZMD) jusqu'au client final. Or, la ZTD connaît une spécificité par rapport à la ZMD, étant donné qu'en ZTD chaque opérateur doit déployer son infrastructure jusqu'au PM, alors qu'elle n'est faite que par l'opérateur d'infrastructure en ZMD. Ainsi, la construction d'une offre de point en point en ZTD est nettement plus complexe.

Il apparaît dès lors nécessaire, en complément de la levée des engagements détaillée ci-dessus, si le choix de maintenir le processus rapide pour les offres entreprise est fait, que le **délai de prévenance avant fermeture commerciale des offres spécifiques entreprises en ZTD soit porté au minimum à 12 mois** afin de laisser le temps nécessaire aux opérateurs de construire les infrastructures nécessaires ainsi que leurs offres de détail. A défaut, les opérateurs alternatifs n'auront aucune possibilité de pouvoir développer des offres sur un marché déjà largement préempté par Orange.

2.2.1.2. Sur le processus de fermeture commerciale « standard »

Délai de prévenance et disponibilité d'offres de collecte en zones RIP/AMEL

Les délais de prévenance présentés dans le projet de décision de l'Arcep sont ambitieux mais semblent acceptables s'agissant de la ZTD car adaptés aux difficultés rencontrées sur le terrain. De même, la prise en compte des spécificités entreprise via un délai unique de 36 mois est judicieuse.

Par ailleurs, Bouygues Telecom s'inquiétait, dans sa précédente réponse à consultation publique, de l'absence de prise en compte des difficultés rencontrées sur les zones ZMD RIP/AMEL et sur lesquelles les opérateurs alertent régulièrement l'Arcep. **Bouygues Telecom se satisfait de l'évolution du projet Arcep qui prévoit maintenant un délai de 36 mois pour les zones RIP/AMEL. Au vu des enjeux et du besoin de prévisibilité, ce délai ne saurait être remis en cause suite à la présentation ultérieure, par Orange, d'un plan de fermeture « ambitieux ».**

Au-delà de cet ajustement de délai, nécessaire aux regards des contraintes opérationnelles, il sera essentiel de s'assurer que le jeu concurrentiel se déploiera sur l'ensemble du territoire. **Bouygues Telecom demande ainsi que la fermeture commerciale en ZMD RIP/AMEL ne puisse être finalisée qu'à condition que les OC se voient proposer des offres de collecte à un tarif permettant de proposer des offres de détail homogène sur l'ensemble du territoire, soit au maximum de 2€/client/mois (développé dans la section collecte).**

Besoin de transparence sur le déclenchement du délai de prévenance par Orange

Bouygues Telecom s'inquiète de constater qu'Orange pourra déclencher la fermeture commerciale d'une zone sans avoir à respecter des critères mesurables par tous les opérateurs mais suivra des « règles de sélection transparentes » aujourd'hui inconnues car définies ultérieurement par Orange.



Afin d'apporter une relative capacité d'anticipation aux opérateurs alternatifs, Bouygues Telecom demande qu'Orange ne puisse pas déclencher la prévenance de fermeture commerciale sur une zone arrière de NRA dont la couverture fibre serait inférieure à 90%. Ce critère, proportionné car la fermeture commerciale implique qu'à terme la couverture atteigne 100%, présente l'avantage d'être approximativement mesurable par tous les opérateurs (les zones arrière n'étant pas explicitement fournies par Orange) et permet ainsi de réduire la dissymétrie d'information entre Orange et les opérateurs alternatifs.

S'agissant des « règles de sélection transparentes » à la main d'Orange, Bouygues Telecom demande que le marché, dans son ensemble, soit consulté lors de leur élaboration à venir.

La fermeture commerciale doit se faire à la maille du NRA

L'Arcep envisage d'autoriser Orange à fermer commercialement à la maille d'un NRA ou d'un SR. Bouygues Telecom s'inquiète que la maille SR soit envisagée alors qu'elle ne répond à aucune réalité technico-économique dans ce contexte de fermeture commerciale. De plus, seul Orange dispose d'une visibilité sur les zones arrière de ces nœuds de réseau, ce qui limite de fait la capacité des opérateurs alternatifs à anticiper les migrations à venir et évaluer la couverture fibre afférente. **Une fermeture à la maille du SR, ou toute maille inférieure, serait donc injustifiée et risquerait de fausser le jeu concurrentiel en faveur d'Orange.**

A défaut de fermeture commerciale à la commune, la plus optimale pour communiquer vers les administrés et les clients, Bouygues Telecom demande que seule la fermeture commerciale à la maille du NRA soit autorisée.

Besoin d'une communication institutionnelle forte

Bouygues Telecom suggérait dans sa réponse au Bilan et Perspectives de l'été 2019 que la fermeture du cuivre soit opérée à la commune afin favoriser une communication institutionnelle forte, seule à même d'inciter les derniers clients cuivre à migrer vers la fibre.

Au-delà du débat sur la maille de fermeture, ce besoin de communication institutionnelle reste un besoin essentiel pour Bouygues Telecom, tant sur la phase de fermeture commerciale que de fermeture technique. Ce message institutionnel doit être neutre, et ainsi pas uniquement porté par Orange.

2.2.1.3. Sur les processus « rapide » et « standard » de fermeture commerciale

Communication 3 mois à l'avance des zones concernées par un préavis de fermeture commerciale

Afin de permettre aux opérateurs commerciaux de mettre à jour leurs plans commerciaux, marketing et de communication, **Bouygues Telecom souhaite qu'Orange ait l'obligation de transmettre aux**



opérateurs alternatifs, au moins un trimestre à l'avance, la liste exhaustive des zones susceptibles de faire l'objet d'un préavis de fermeture commerciale.

Cette communication un trimestre en amont permettra par ailleurs de **s'assurer que tous les opérateurs disposeront d'une information comparable en espace et en temps et que la branche de détail d'Orange ne bénéficie pas d'avantages indus liés à une fuite d'information depuis sa branche de gros**. L'expérience passée a montré que l'étanchéité au sein d'Orange est seulement théorique, il convient dès lors d'encadrer ce risque concurrentiel majeur.

Besoin d'informations précises concernant les clients cuivre concernés

Enfin, la fermeture commerciale rapide nécessite une importante réactivité des opérateurs commerciaux afin d'identifier les clients cuivre qui feront l'objet d'une fermeture commerciale dans le mois à venir. Dans ce contexte, il sera notamment nécessaire de croiser les adresses de zone arrière des PM appelés à fermer, donc fibrées, avec les bases de clients cuivre. Or ce croisement est notoirement complexe et imprécis pour les opérateurs alternatifs qui ne disposent pas de toutes les informations nécessaires ou compte tenu d'adresses incomplètes ou mal référencées dans les IPE.

Afin de garantir un niveau d'information comparable, et rendre le mécanisme de fermeture rapide opérant, **Bouygues Telecom demande qu'Orange, qui disposera nécessairement de cette vision afin de piloter la fermeture des lignes cuivre situées en aval des PM ciblés, soit réglementairement tenue de partager avec les opérateurs tiers la vision de leurs clients xDSL impactés.**

Besoin de tarifs de masse pour les opérations de migration

Ainsi que détaillé dans la section 2.2.2, la migration du cuivre vers la fibre se traduit par des besoins de rationalisation des équipements, notamment DSLAM, pour des raisons tant techniques qu'économiques. Bouygues Telecom, en raison de sa masse critique plus faible que celle de ses concurrents sur le marché cuivre, sera la première concernée par ces besoins de compactage. De plus, ces nombreuses opérations, facturées au prix fort, constitueraient une importante entrée d'argent non justifiée pour Orange. **Bouygues Telecom demande donc une adaptation des tarifs de migration ou, à défaut, des tarifs d'hébergement.**

2.2.1.4. Sur le processus de fermeture technique

Le processus de fermeture technique envisagé par l'Arcep prévoit que le délai de prévenance soit déclenché par Orange à l'instant de son choix, et donc sans synchronisation nécessaire avec la prévenance pour fermeture commerciale.

Les seules contraintes pesant sur Orange étant de respecter un minimum de 36 mois après déclenchement du processus de fermeture technique et de s'assurer que les critères de fermeture commerciale sont atteints depuis 12 mois au moins. Dans les faits, la fermeture technique pourrait s'opérer simultanément à la fermeture commerciale.



Or, il apparaît que les opérateurs alternatifs ne disposeront que d’une visibilité très limitée sur le calendrier d’atteinte de ces critères, au contraire d’Orange ce qui préjudiciera grandement le développement d’une concurrence effective et efficace.

Afin de garantir un niveau d’information comparable, Bouygues Telecom demande qu’Orange soit tenue d’apporter une visibilité mensuelle aux opérateurs tiers sur l’atteinte des critères nécessaires avant déclenchement de la fermeture commerciale, permettant aux opérateurs commerciaux d’anticiper le calendrier de fermeture technique.

Afin de s’assurer que tous les opérateurs disposeront d’une information comparable en espace et en temps et que la branche de détail d’Orange ne bénéficie pas d’avantages indus liés à une fuite d’information depuis sa branche de gros, **Bouygues Telecom demande qu’aucune fermeture ne soit réalisée sans que les opérateurs alternatifs aient eu connaissance de l’atteinte des critères au moins 3 mois avant.**

Enfin, Bouygues Telecom s’inquiète de constater que l’Arcep envisage d’autoriser Orange à procéder à des fermetures techniques à la maille d’un NRA, d’un SR voire d’un ensemble de lignes. Pour les mêmes raisons que celles évoquées à propos de la fermeture commerciale, **Bouygues Telecom demande que seule la fermeture technique à la maille du NRA soit autorisée.** Il conviendra par ailleurs de s’assurer qu’Orange ne procédera pas à la fermeture de NRA qui hébergeraient des équipements actifs fibre (OLT) des opérateurs tiers ou utilisés pour la collecte de boucles locales optiques. A tout le moins, il conviendra de prévoir un délai de prévenance long et de veiller à ce que les impacts économiques soient maîtrisables pour les opérateurs tiers.

2.2.1.5. Sur le risque de surchauffe de la machine à raccordement fibre

L’enjeu principal pour le marché sera de réussir la transition du cuivre vers la fibre. A ce titre, Bouygues Telecom identifie un **risque majeur s’agissant du très grand nombre de techniciens fibre à mobiliser dans un temps court, puis à libérer une fois le pic d’activité passé, si le processus de fermeture de l’Arcep n’anticipe pas le besoin de lissage de la charge dans le temps et dans l’espace.**

En effet, il ne sera pas possible de former un très grand nombre de techniciens fibres à court terme pour finalement ne pas être en mesure de leur garantir un minimum d’activité une fois les pics de charge passés. En l’absence de ressources nécessaires, il est évident que la qualité des raccordements fibre, actuellement sensible, ne pourra être garantie. **Le risque de surchauffe de la machine à raccordement fibre est donc un enjeu majeur à considérer dans le processus de fermeture du cuivre.**

Il sera par ailleurs nécessaire, durant cette phase d’activité intense que sera la période de migration vers la fibre, de s’assurer que les techniciens seront employés aux tâches les plus importantes et sans entraves. Bouygues Telecom demande donc que l’Arcep impose aux OI de **garantir l’absence de saturation PM/PB, qu’elle soit logique ou physique, qui empêcherait de mener à bien une opération de raccordement client en fibre.** Dans la même logique, les difficultés d’accès, notamment aux PMi, et d’exploitation rencontrées sur de nombreux réseaux devront également avoir été traitées en amont. Par ailleurs, il semble **nécessaire d’adapter le calendrier de fermeture du RTC en l’alignant sur celui**



du cuivre afin d'éviter les doubles migrations, en particulier sur le marché entreprise, consommatrices en ressources humaines

Les risques sur la disponibilité de techniciens, qui concernent tous les opérateurs car les ressources humaines sont les mêmes, sont essentiellement renforcés par trois inducteurs principaux :

L'absence de cadencement des fermetures commerciales rapides est fortement préjudiciable pour les opérateurs alternatifs

Ainsi que développé précédemment, le marché français comptait aux alentours de 10 millions de lignes fibre desservies par un PM avec 4 OCEN présents au T1-2020. Compte tenu de la possibilité pour Orange de mettre en place un processus de fermeture commerciale rapide à l'échelle du PM si les quatre OCEN sont présents au PM, et du nombre de lignes aujourd'hui éligibles, la migration de client cuivre vers fibre devrait connaître une forte accélération. Or, il est évident que de tels volumes de migration du cuivre vers la fibre, qui vont augmenter d'ici 2021, ne pourront pas être absorbés sans cadencement, d'autant plus compte tenu des dispositions que l'Arcep entend retenir sur les obligations de qualité de service.

Bouygues Telecom demande qu'Orange soit tenue de cadencer les fermetures commerciales rapides afin de répartir, dans le temps et dans l'espace, les opérations de migration vers la fibre. Son plan de fermeture commerciale et technique cuivre devra impérativement tenir compte de ce besoin essentiel.

L'absence de QoS après une fermeture commerciale rapide

Un opérateur soucieux de la qualité offerte à ses clients, comme l'est Bouygues Telecom, souhaitera procéder à la migration de ses clients vers la fibre avant la levée des obligations de QoS cuivre. Dans la rédaction actuelle, cette levée de QoS intervient au lendemain de la fermeture commerciale ce qui, associé au délai de prévenance rapide très court (2 mois pour le GP) ne permettra pas aux opérateurs de migrer tous leurs clients à moins de mobiliser un nombre très important de techniciens fibres.

Bouygues Telecom demande que la QoS cuivre ne puisse pas être levée avant un délai minimal de 12 suivant la fermeture commerciale rapide.

2.2.1.6. Sur la nécessité de garantir l'accès à la fibre à tous les clients concernés par la fermeture du cuivre

S'assurer que tous les clients auront accès à la fibre

Bouygues Telecom considère, comme l'Arcep, que la complétude FttH est indispensable afin d'assurer que la fibre prenne effectivement le relai du réseau cuivre. Une fermeture commerciale cuivre sans complétude fibre reviendrait à priver les clients concernés de la possibilité de migrer vers la nouvelle



technologie ce qui se traduirait par une fracture numérique locale, exacerbée en cas de levée des obligations de QoS cuivre.

Ainsi que Bouygues Telecom l'a indiqué dans sa réponse au Bilan et Perspectives de l'été 2019, l'absence d'offre commerciale sur les locaux raccordables à la demande s'explique notamment par le besoin de commander le PBO à l'OI, qui dispose alors de 6 mois, avant de lancer une commande de raccordement. **Dans les faits, un local raccordable à la demande est donc un local privé de fibre.** Raccourcir ce délai, ou le contraindre réglementairement, ne rendra pas plus opérant ce mécanisme. A défaut de rendre tous les locaux raccordables, **la seule solution consiste à créer les conditions permettant aux OC de commander proactivement des PBO à l'OI dès lors qu'un client ADSL se situe dans sa zone arrière**, ou fait preuve d'un intérêt pour le FttH. Ceci sans engagement de commande, et donc de limitation via des quotas. Si cette solution devait ne pas être retenue, alors **Bouygues Telecom demande qu'aucun local ne puisse être raccordable à la demande lors de la fermeture commerciale car, dans les faits, un tel local ne fait l'objet d'aucune offre commerciale et il est donc privé de fibre.**

S'assurer que les entreprises disposeront d'accès fibre adaptés à leurs besoins

Bouygues Telecom rappelle que les besoins en termes de connectivité du marché entreprise sont divers. Cela peut en effet aller d'un simple accès internet, équivalent à celui fourni aux clients grand public, jusqu'à un accès dédié, avec garantie de temps de rétablissement et doublement sécurisé. A noter également qu'à la différence du grand public, les besoins en téléphonie fixe des entreprises, portés par des plateformes de services spécifiques apportant un niveau élevé de qualité de service et non via des applications fonctionnant en « over the top », sont encore très forts et vont le rester.

L'ensemble de ces besoins étaient jusqu'à présent portés par les réseaux cuivre, au travers soit d'un accès ADSL/VDSL ou plus spécifique entreprise avec le SDSL, avec des niveaux tarifaires de détail allant de 40€ à 300€/mois ou par les réseaux de fibre dédiée FttO dont les niveaux tarifaires de détail commencent à 300€/mois.

Dans la perspective de la fermeture commerciale et technique du cuivre, il est nécessaire que l'ensemble des besoins aujourd'hui portés par le cuivre, puissent l'être demain par la fibre, à des conditions tarifaires de gros permettant d'atteindre des tarifs de détails équivalents.

Les critères de disponibilité d'offre de gros passives et activées sur FttH avec qualité de service renforcée, que l'Arcep compte imposer pour permettre la fermeture des offres de gros entreprise sur cuivre sont nécessaires. Il conviendra également de s'assurer que les offres de gros passives et activées sur FttH avec qualité de service renforcées sont effectives. A ce titre, le délai de production des accès doit être suffisamment court pour satisfaire les besoins et demandes clients, et la GTR devra être tenue dans a minima 95% des cas. Sans de telles garanties opérationnelles le critère de disponibilité des offres de gros passives et activées sur FttH ne devrait pas être considéré comme atteint.

Pour plus de détail, Bouygues Telecom renvoi à ses réponses apportées en section 6.3.

Adapter les offres de collectes pour une concurrence effective sur l'ensemble du territoire



Par ailleurs, il est nécessaire que dans certaines zones du territoire, a minima les zones AMEL et RIP, la disponibilité d'une offre de collecte, à des tarifs permettant de proposer des offres de détails homogènes et compétitives sur le marché de détail, soit un prérequis à la fermeture commerciale du cuivre dans ces zones. Les conditions techniques et tarifaires de l'offre de collecte nécessaire pour Bouygues Telecom sont détaillées ci-dessous. Bouygues Telecom rappelle que le cadre réglementaire existant sur l'accès à la boucle locale fibre vise à inciter les opérateurs commerciaux à être physiquement présents au niveau des NRO et accéder à la boucle locale cuivre de manière passive. Si une telle modalité d'accès est en effet pertinente pour assurer une meilleure autonomie technique et commerciale aux opérateurs, elle nécessite également que chaque opérateur soit en mesure de venir collecter le NRA/O ou le NRO Shelter des opérateurs d'infrastructures ayant déployés les boucles locales optiques.

Aujourd'hui, la seule offre disponible pour collecter les NRA/O d'Orange est l'offre LFO d'Orange, dont le premier objectif était de permettre aux opérateurs d'étendre leur empreinte de dégroupage. Toutefois :

- les conditions tarifaires de l'offre LFO sont excessives étant donné qu'elles ne permettent pas d'aller collecter les petits NRA/O (inférieur à 3000 lignes) pour les lesquels les coûts ramenés au client sont une barrière à l'entrée (coût ramené au client de plus de 5€/mois).
- L'offre LFO ne permet pas de collecter les NRO Tiers ou les NR Shelter

C'est dans ce cadre que sur les zones RIP déployées par Altitude infrastructure, Axione, TDF et Covage, une offre de collecte activée IP/MPLS, facturée au client actif (en moyenne à [SDA...]), a été mise en place afin de faciliter l'arrivée des opérateurs commerciaux sur ces zones. La particularité de ces opérateurs est qu'ils sont uniquement présents sur le marché de gros, donc sont incités à ce que l'ensemble des opérateurs commerciaux soient présents sur leur réseau fibre pour le remplir.

Force est de constater que de telles offres, dans les conditions tarifaires et techniques susmentionnées, ne sont pas, ou alors que marginalement, proposées par Orange et SFR dans leurs zones RIP, là où ils sont opérateurs de gros et opérateurs de détail.

Les nouvelles zones AMEL, qui ne sont autres que des zones RIP qui, à la suite d'une volonté du gouvernement, devront être déployées sur fonds privé, sont soumises aux mêmes besoins en matière de collecte.

Pourtant, la collecte des NRA/O les couvrant n'en n'est pas moins toujours nécessaire. Seul Altitude infrastructure, opérateur présent uniquement sur le marché de gros, propose une offre de collecte activée sur ses zones AMEL. Covage, également uniquement présent sur le marché de gros n'a pas proposé à date une offre de collecte activée identique à celle qu'il propose dans ses zones RIP.

Bouygues Telecom fait donc face à une réelle difficulté de pouvoir être massivement présent sur les zones AMEL et RIP d'Orange et de SFR faute de mise à disposition par ces opérateurs d'une collecte activée à des tarifs raisonnables, ou de tarif de l'offre de LFO et conditions techniques (collecte de NRO tiers) qui lui permettrait de pouvoir effectivement venir collecter les NRO sans que cela ne soit une barrière économique à l'entrée.

Or, en tant qu'opérateurs verticalement intégrés, Orange et SFR ne sont pas incités à permettre à Bouygues Telecom de venir les concurrencer sur le marché de détail. Les conséquences d'une absence de Bouygues Telecom, voir des autres opérateurs commerciaux que l'opérateur d'infrastructure



verticalement intégré, est une réduction significative du niveau de concurrence sur la zone, déjà difficilement permise aujourd'hui par l'existence d'une offre bitstream sur cuivre.

Pour les raisons évoquées précédemment, Bouygues Telecom n'est pas nécessairement demandeuse d'une offre bitstream sur fibre, mais demande que dans les zones AMEL et RIP, une offre de collecte activée soit mise à disposition des opérateurs tiers par ces derniers. Orange et SFR disposeront en effet, pour les besoins de leur branche de détail respective d'une telle infrastructure de collecte. Ils devraient donc, pour assurer leurs obligations de non-discrimination, et permettre de répondre aux objectifs réglementaires de développement d'une concurrence effective et loyale aux bénéfices des utilisateurs finaux, mettre à disposition une offre de collecte activée pour les opérateurs tiers. Les conditions techniques de cette offre de collecte devront être compatible avec l'évolution à venir des usages clients (collecte IP/MPLS). Les conditions tarifaires de cette offre de collecte ne devront pas constituer une barrière à l'entrée (maximum [SDA...]).

La mise à disposition d'une telle offre de collecte doit être un prérequis nécessaire à la fermeture commerciale de cuivre dans les zones correspondantes.

Si la seule offre d'accès à des liens de collecte disponibles à laquelle l'Arcep ferait référence est l'offre LFO d'Orange, il est dès lors nécessaire que des évolutions y soient apportées pour permettre aux opérateurs alternatifs de collecter les NRA/O d'Orange et des opérateurs tiers (y compris les NRO Shelter) dans les conditions tarifaires susmentionnées.

En effet, les tarifs étant aujourd'hui excessifs et conduisant à des barrières à l'entrée sur certains NRA/O, ils devront être fortement revus à la baisse, au travers d'une part d'un plafonnement de la distance facturée (inférieure aux 13 km actuels), ainsi que la suppression du minimum de facturation à 2 km), et d'autre part, d'une baisse du tarif récurrent annuel au mètre linéaire, et enfin, au travers d'une baisse par deux des frais d'accès au service, et enfin à la capacité à utiliser LFO pour collecter les NRO tiers.

D'un point de vue technique, si l'offre LFO est une offre de fibre noire, elle reste limitée à la mise à disposition d'une seule fibre. Or, Bouygues Telecom relève qu'en augmentant les distances, des contraintes techniques apparaissent. En effet, au-delà d'une certaine distance, il est nécessaire de rajouter des équipements actifs répéteurs pour faire transiter les signaux, ce qui entraîne des coûts non négligeables. Une fois le passage sur un lien activé réalisé, plus la capacité en termes de débit augmente sur le lien plus la distance va diminuer. Ainsi, afin de pouvoir faire transiter l'ensemble du trafic nécessaire sur des liens LFO de longue distance, il sera nécessaire d'avoir accès non pas à une seule, mais à deux fibres LFO. Bien évidemment, sans que d'un point tarifaire cela coûte deux fois le tarif d'un seul lien.

En conséquence, seule une offre LFO intégrant les évolutions demandées précédemment pourrait constituer une alternative économiquement viable à l'offre de collecte activée susmentionnée par Bouygues Telecom, et pourrait dès lors être considérée comme constituant un prérequis suffisant pour permettre la fermeture commerciale du cuivre sur la zone.

Bouygues Telecom note que l'Arcep envisage de faire évoluer les obligations imposées concernant la disponibilité de l'offre LFO pour collecter les NRO tiers, ce qu'elle accueille favorablement. D'un point de vue opérationnel, il sera nécessaire que les opérateurs commerciaux puissent bien disposer



de cette offre dès lors qu'ils ont installé des équipements actifs dans ce NRO tiers, et qu'elle ne sera pas réservée aux seuls opérateurs d'infrastructure, propriétaire du NRO tiers.

Bouygues Telecom regrette qu'une obligation d'orientation vers les coûts n'est pas été imposée à Orange sur l'offre LFO, et **appelle de ses vœux à une baisse significative des tarifs de cette offre** sur les NRO de l'ensemble des opérateurs d'infrastructures (NRA/O d'Orange et NRO des opérateurs tiers) sur **l'ensemble des zones AMEL et RIP** de telles sortes que les conditions tarifaires de LFO ne soient pas une barrière au raccordement des boucles locales optiques rencontrée par les opérateurs alternatifs

2.2.2. Obligations de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable

Le maintien de l'orientation des tarifs vers les coûts est nécessaire

Bouygues Telecom partage la vision de l'Arcep sur le fait qu'il n'est pas nécessaire de prévoir un allègement des obligations tarifaires d'Orange sur la boucle locale cuivre, ni même une éventuelle modulation du tarif du dégroupage, sur les zones qui ont fermé commercialement, pour inciter à la migration du cuivre vers la fibre.

Bouygues Telecom n'est ainsi pas favorable à ce qu'une telle éventualité, modulation tarifaire du tarif du dégroupage, soit mise en place en fonction du plan de fermeture du cuivre qui serait proposé par Orange.

En effet, le tarif du dégroupage devant être fixé pour les trois prochaines années, ce que Bouygues Telecom accueille favorablement, toutes modifications ultérieures des modalités de détermination du tarif du dégroupage serait contraire à l'objectif de prévisibilité et de stabilité des tarifs du cuivre inscrit dans le code européen des communications électroniques en cours de transposition en droit français.

Au contraire, il conviendrait de renforcer les obligations tarifaires d'Orange, pour l'inciter à fermer sa boucle locale cuivre.

En effet, les opérateurs commerciaux sont eux déjà incités à migrer leurs clients vers la fibre, notamment pour rentabiliser les importants investissements réalisés sur le FttH et fidéliser leurs clients. Une remontée des tarifs du cuivre ne fera que réduire leurs capacités d'investissements dans la fibre, et également dans la migration. Ainsi, une remontée des tarifs ne se fera qu'au bénéfice d'Orange, en venant augmenter de manière indue ses revenus de gros, sans l'inciter à fermer son réseau cuivre, au contraire.

Les coûts à prendre en compte doivent inciter Orange à fermer son réseau cuivre

D'un point de vue économique, seule une baisse des tarifs de gros, conduisant à ne recouvrer que les coûts non-évitablement, à savoir ceux d'entretien, de maintenance et le cas échéant de remplacement des tronçons défectueux si cela est nécessaire, inciterait Orange à fermer son réseau cuivre.

Ceci est d'autant plus justifié que les investissements réalisés il y a maintenant plus de 40 ans dans la construction de la boucle locale cuivre ont été largement amortis depuis.



Tout en maintenant un tarif péréqué, l'Arcep devrait dès lors prendre en compte l'ensemble des coûts supportés par Orange dans les zones non soumises à une fermeture commerciale, et les seuls coûts non-évitablement dans les zones soumises à fermeture commerciale. Concernant les coûts à prendre en compte dans les zones non soumises à fermeture commerciale, il conviendra de s'assurer que la méthode retenue ne rémunère pas indûment Orange et est compatible avec un produit en fin de vie.

Entre le modèle de coût réglementaire de la boucle locale cuivre d'Orange, et le modèle ascendant des coûts d'un réseau de boucle locale optique mutualisée, donnant le tarif de long terme d'accès à la boucle locale cuivre, l'Arcep dispose dès lors de tous les leviers nécessaires afin d'assurer la prévisibilité et la stabilité par rapport aux tarifs actuels (de l'ordre de 9,40€/mois), nécessaire aux opérateurs, et plus globalement au marché, dans cette phase de transition du cuivre vers la fibre.

Une vigilance sur l'évolution des tarifs des prestations associés au dégroupage est nécessaire

Bouygues Telecom rappelle que les tarifs de gros unitaire par client augmentent mécaniquement en raison de la baisse du nombre de clients cuivre et de tarifs fixes pour les OPEX d'hébergement des DSLAM, d'électricité, de climatisation, de SI,

Dans la phase de migration des clients du cuivre vers la fibre, il sera nécessaire d'être vigilant à ce que ces OPEX ne connaissent pas de hausse, qui sera d'autant plus importante ramenée au client compte tenu de la baisse à venir des clients cuivre.

Une adaptation des tarifs de migration ou des tarifs d'hébergement est nécessaire

La migration du cuivre vers la fibre se traduit par des besoins de rationalisation des équipements, notamment DSLAM, pour des raisons tant techniques qu'économiques. Bouygues Telecom, en raison de sa masse critique plus faible que celle de ses concurrents sur le marché cuivre, sera la première concernée par ces besoins de compactage.

En effet, la migration d'un client depuis un équipement démonté vers un autre destiné à accueillir les derniers clients cuivre (et donc impliquant un changement d'affectation de Câble de renvoi) est aujourd'hui facturée 50€ par Orange.

Si ce tarif peut paraître justifié pour un besoin unitaire, notamment en raison des frais de déplacement du technicien intervenant, il semble en revanche inadapté aux importants volumes à venir. Par ailleurs, dès lors que nous disposons de deux emplacements au sein du NRA et que l'un est supprimé dans le cadre de ce compactage, nous ferons face à une facturation de 762,25€ pour cause de résiliation d'un emplacement, auquel il faut ajouter 250€ pour suppression d'un équipement.

Bouygues Telecom demande donc, d'une part, la mise en place d'un tarif spécifique aux migrations de masse d'un équipement vers un autre, et, d'autre part, une baisse significative des frais de résiliation des emplacements ou équipements, ce qui permettrait de relever le défi du compactage DSLAM associé à la migration du cuivre vers la fibre dans des conditions satisfaisantes.

Une alternative serait de disposer de baisse des tarifs des hébergements, énergie, climatisation pour refléter la baisse du nombre de client cuivre, mais sans nécessairement que les équipes de Bouygues Telecom ou les équipes d'Orange n'aient à intervenir pour procéder à des interventions dans les NRA d'Orange.



Une homogénéisation des tarifs d'accès à la fibre est nécessaire

Bouygues Telecom estime que l'homogénéité des tarifs de gros en fonction des zones, en particulier sur la ZMD entre les zones AMII, AMEL et RIP (soit un tarif de location du segment PM-PB compris entre 12,20€/mois/ligne et 13,20€/mois/ligne, et des tarifs de cofinancement de 500/510€ pour le cofinancement et de 5€/mois/ligne pour le récurrent de cofinancement), est un prérequis à la commercialisation dans des conditions satisfaisantes et homogènes sur le marché de détail, de ces réseaux. Ainsi, **il apparaît nécessaire de pouvoir retrouver en zones AMEL, des conditions tarifaires comparables à celles en vigueur en zones RIP**, dont elles faisaient initialement partie, et par la même comparable à la zone AMII.

Toute hausse de tarif injustifiée peut en effet avoir des **effets immédiats sur la rentabilité des offres** des opérateurs commerciaux et, par retour, **limiter la capacité de ces derniers à proposer leurs services sur l'ensemble des territoires**, ce qui serait de nature à créer une nouvelle **fracture numérique**. L'Autorité doit par conséquent être extrêmement vigilante quant aux tarifs de gros proposés par les opérateurs d'infrastructure en ZMD privée et publique.

Le contrôle de cohérence entre les coûts de production et de facturation est les tarifs que l'Arcep propose d'imposer est ainsi essentiel pour atteindre cet objectif.

Enfin, Bouygues Telecom partage le maintien de l'obligation imposée à Orange sur sa boucle locale cuivre de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

Sur la boucle locale fibre, Bouygues Telecom partage également l'imposition d'une obligation de comptabilisation à chacun des opérateurs d'infrastructure. Ce point est développé dans la section spécifique 6.6.

2.2.3. Obligations de qualité de service

Bouygues est défavorable à un réajustement des seuils de qualité de service selon la localisation du parc cuivre résiduel car ce mécanisme enverrait un mauvais signal à Orange et serait de nature à renforcer la fracture numérique : tout client qui paie, soit-il rural, a droit à de la qualité. De plus, ce client ne sera pas nécessairement capable de distinguer la responsabilité d'Orange dans cette dégradation d'expérience, ce qui impactera l'image de Bouygues Telecom et influera sur le choix du client lors de la migration vers la fibre.

Il est également important de noter qu'Orange a laissé la qualité du réseau cuivre se dégrader notablement depuis 2015. Il est probable que la qualité vécue sur de nombreuses zones rurales soit déjà bien inférieure au seuil d'acceptabilité de ces clients et **il sera dès lors indispensable de s'assurer qu'Orange sera incité à tendre vers une QoS rurale proche de celle de 2015 et non d'utiliser le mécanisme de réajustement envisagé pour laisser la QoS rurale se dégrader plus encore**.

L'Arcep propose par ailleurs un mécanisme d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs. Un tel mécanisme semble pertinent s'il rend possible l'évaluation de la QoS fibre tant au niveau national qu'au niveau infranational et est assujetti, sur les deux mailles géographiques, d'un pouvoir de sanction par l'Arcep en cas de non-respect des seuils de QoS. En revanche, **si ce mécanisme**



d'évaluation globale est uniquement utilisé afin de suivre la qualité de l'ensemble des lignes cuivre, sans distinction par région ou par UI (tel que le prévoit le projet Arcep) alors ce mécanisme ne semble pas pertinent. En effet ce mécanisme risquerait de complexifier fortement le suivi de la qualité cuivre d'Orange et tout en offrant la possibilité à Orange de piloter sa non-qualité en focalisant ses efforts sur des engagements de « second rang » au détriment des engagements « essentiels ». **Une véritable qualité de service ne peut s'envisager sans obligation de respecter tous les engagements.**

Bouygues Telecom salue la démarche de l'Arcep visant à renforcer les obligations de qualité de service d'Orange au travers d'engagements contractuels, assortis de pénalités, envers ses opérateurs clients et le respect de seuils réglementaires chiffrés menant à une sanction de l'Arcep le cas échéant. **Ces évolutions sont nécessaires afin de mettre un terme à la dégradation continue du réseau cuivre d'Orange observée depuis 2015.**

Sur les engagements contractuels

S'agissant spécifiquement des dispositions contractuelles, Bouygues Telecom souhaite souligner l'efficacité limitée des clauses existantes et **invite l'Arcep à contribuer activement à la rédaction des futurs engagements de qualité de service, et pénalités afférentes, d'Orange.** De plus, il est incompréhensible de constater que les opérateurs, qui n'ont pas l'ensemble des éléments en main, doivent réclamer des pénalités à Orange et que celui-ci ne soit pas incité à rétablir les situations une fois les pénalités, généralement symétriques, donc inadaptées à l'impact réel, et libératoires, donc désengageantes, payées. En synthèse, **Bouygues Telecom demande la mise en œuvre d'engagements de QoS exigeants, inspirés des seuils réglementaires, et assortis de pénalités autoappliquées qui soient fortes, non symétriques et non libératoires.**

S'agissant spécifiquement de l'aspect autoappliqué des pénalités cuivre, Bouygues Telecom regrette que la rédaction actuelle n'y fasse pas référence, alors que ceci est explicitement précisé s'agissant de la fibre.

Sur les engagements réglementaires

En ce qui concerne les engagements réglementaires, **Bouygues Telecom ne comprend pas que les objectifs fixés par l'Autorité puissent être, pour certains, nettement inférieurs à ceux de la mise en demeure de 2018 et du premier projet de décision Arcep.**

Orange ne respecte pas les objectifs de sa mise en demeure depuis bientôt 2 ans, sans sanction de l'Arcep. Dans ce contexte, et vu les impacts de cette non-qualité sur le marché de détail, il est particulièrement incompréhensible de constater que l'Arcep envisage de revoir à la baisse ses ambitions sur la qualité du réseau cuivre d'Orange. **Le réseau cuivre est l'infrastructure de référence, et le restera pendant de nombreuses années encore, il est dès lors indispensable de garantir un minimum de qualité à tous ces clients.**

Dans sa précédente réponse à consultation publique, Bouygues Telecom proposait des objectifs exigeants inspirés de la QoS d'Orange en 2015, donc parfaitement réalistes. Ces objectifs étaient déclinés sur le plan national et infranational, c'est-à-dire par UI, afin de mettre un terme aux dérives



constatées localement et décriées par les pouvoirs publics ainsi que les opérateurs clients. Par ailleurs, Bouygues Telecom demandait qu'Orange se voit imposer un objectif sur l'absence de ses techniciens, pouvant atteindre jusqu'à 40%, en raison du fort impact que ces absences portent sur les opérateurs tiers et leurs clients. En conséquence, **Bouygues Telecom renvoie aux objectifs proposés dans sa précédente réponse à consultation et regrette vivement que l'Arcep n'ait pas suivi sa recommandation mais, au contraire, ait choisi de revoir ses ambitions à la baisse.**

En synthèse, seules des incitations contractuelles et réglementaires exigeantes permettront de tendre vers une véritable obligation de résultat de la part d'Orange, et mettre un terme à la dégradation continue observée depuis 5 ans. **Ces garanties ne sont pas présentes dans le projet de décision Arcep, ce qui fait porter un risque majeur sur l'existence d'une concurrence effective et loyale et pourrait avoir des répercussions majeures, au bénéfice d'Orange, dans ce contexte de migration vers la fibre.**

2.3. Accès passif à la boucle locale optique mutualisé d'Orange

2.3.1. Fourniture d'offres d'accès passif avec qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée

Bouygues Telecom partage les obligations qui seront imposées à Orange, et plus largement à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure via le cadre symétrique, d'offrir aux opérateurs commerciaux sur ses réseaux fibre des accès passifs avec qualité de service renforcée.

En effet, pour garantir une migration effective du cuivre vers la fibre des clients entreprise, il est **nécessaire que l'ensemble des offres actuellement disponibles sur cuivre puissent être reproduites sur fibre**. A ce titre, il faut non seulement pouvoir reproduire les accès ADSL/VDSL, notamment via le FttH, mais également le SDSL, avec débit symétrique et garanti, qui ne pourra se faire que majoritairement via le FttE, c'est-à-dire du point à point sur FttH.

D'un point de vue disponibilité de l'offre, Bouygues Telecom accueille favorablement l'obligation imposée à Orange, et plus largement à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure via le cadre symétrique, que les offres de gros avec GTR 10HO et GTR 4HO/HNO soient disponibles chez l'ensemble de ces opérateurs dans un délai de 3 mois suivants l'adoption de la décision par l'Arcep. La disponibilité rapide de telles offres sera de nature à accélérer la transition des entreprises du cuivre vers la fibre. D'un point de vue opérationnel, Bouygues Telecom accueille favorablement l'obligation imposée à Orange, et plus largement à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure via le cadre symétrique, que les offres de gros passives avec GTR 4HO/HNO respectent le principe d'équivalence des intrants. C'est en effet le moyen le plus pertinent pour s'assurer d'une absence de discrimination entre opérateur commerciaux, notamment si certains d'entre eux sont des opérateurs verticalement intégrés.

Concernant les délais de production, notamment des offres de gros avec GTR 4HO/HNO, Bouygues Telecom renvoie à la partie dédiée dans le cadre symétrique.

D'un point de vue tarifaire, **il est nécessaire qu'à la fois l'accès, mais également la GTR, soient au plus proche de ce qui est pratiqué aujourd'hui sur le cuivre**. Ainsi, la GTR 10HO devrait être facturée autour



de 5€/mois et la GTR 4HO autour de 10€/mois (ou intégré dans le tarif de l'accès sur la base d'un tel niveau), et ce du NRO jusqu'au client final.

L'Arcep devra donc être vigilante aux tarifs qui seront pratiqués par Orange, mais également par les autres opérateurs d'infrastructures afin d'assurer une homogénéisation sur l'ensemble du territoire. Idem sur les tarifs d'accès, il conviendra de s'assurer, d'une part, qu'il y a bien un lien entre les coûts sous-jacents et les tarifs de gros qui seront pratiqués, notamment en fonction des adaptations d'architecture qui seront retenues pour répondre à l'obligation de fournir une offre avec GTR 4HO/HNO.

2.3.2. Obligations de qualité de service

Bouygues Telecom partage les objectifs de l'Arcep d'imposer à Orange des obligations de qualité de service, au sein de l'analyse de marché 3a, pour les offres à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH dont il est propriétaire ou gestionnaire.

Bouygues Telecom partage le fait que ces obligations seront également imposées à l'ensemble des opérateurs d'infrastructures.

Toutefois, et comme détaillé dans la section 2.2.3, Bouygues Telecom estime que les délais de mis en œuvre, soit deux ans après adoption de la décision, ainsi que les niveaux d'engagement, devraient être plus ambitieux, soit imposer plus tôt et avec des niveaux plus contraignants, afin d'assurer que dans le cadre de la transition du cuivre vers la fibre, la qualité de l'infrastructure fibre sera bien au rendez-vous.

	Proposition Arcep	Proposition Bouygues
Mode OI : taux respect date livraison Accès	90%	95%
Mode STOC/RAD : Tx respect date livraison Accès	90%	95%
Taux de respect du délai de rétablissement	80%	95%
Délai moyen de rétablissement GTR 10HO	10h	8h
Délai moyen de rétablissement GTR 4HO/HNO	6h	3h

Ces indicateurs et niveaux d'engagements réglementaires de QoS devront inspirer les engagements contractuels d'Orange, et plus généralement de l'ensemble des opérateurs d'infrastructure fibre, et les assortir de pénalités autoappliquées qui soient fortes, non symétriques et non libératoires.

2.4. Obligations relatives à l'offre de raccordement des répartiteurs distants (LFO) d'Orange

Bouygues Telecom renvoi à ses éléments précédents sur les besoins d'évolutions de l'offre LFO pour permettre aux opérateurs de collecter l'ensemble des NRO, et pas uniquement ceux d'Orange, et à la section suivante sur les indicateurs de suivi de l'offre LFO.



2.5.Obligations relatives aux ressources et services associés d'hébergement au sein des locaux d'Orange

S'agissant de l'offre d'hébergement d'équipements actifs dans un NRA d'Orange, Bouygues Telecom se félicite des travaux menés depuis le milieu de l'année 2015 afin de faire évoluer l'offre d'hébergement d'Orange dans ses NRA afin que les opérateurs alternatifs installent leurs équipements optiques. Il s'agit en effet d'un maillon essentiel, en tant que premier maillon, dans le déploiement des opérateurs commerciaux.

La réutilisation des NRA d'Orange permet de mener des investissements efficaces, d'autant plus si les opérateurs ont le choix quant à la localisation de leurs équipements. Compte tenu des contraintes financières mentionnées précédemment sur le déploiement de la boucle locale optique, **Bouygues Telecom estime que ces infrastructures peuvent quasiment être considérées comme des infrastructures essentielles au déploiement de boucle locale optique.** En effet, il serait très coûteux pour Bouygues Telecom de devoir investir dans des locaux pour y héberger l'ensemble de ces équipements. D'autant plus coûteux que Bouygues Telecom devrait déployer un réseau de collecte, alors qu'avec la réutilisation des infrastructures existantes le lien de collecte (en propre ou LFO) servant initialement pour le dégroupage, dès lors qu'on est présent, est réutilisé.

Bouygues Telecom estime nécessaire d'avoir des conditions d'accès et des processus opérationnels qui soient le plus fiables possibles, et homogènes entre opérateurs d'infrastructures, afin de ne pas entraîner de point de blocage dans le déploiement de ses infrastructures et garantir la présence de l'ensemble des opérateurs dans les mêmes délais. Ce point est détaillé en section 6.2.4.

Bouygues Telecom est ainsi **favorable à ce que des indicateurs et des niveaux de service associés soient définis et contrôlés**, notamment en ce qui concerne les délais de mise à disposition des différentes prestations afférentes à cette offre, à savoir :

- Les études de faisabilité ;
- Les mises à disposition d'emplacement ;
- Les mises à disposition de l'énergie ;
- Les mises à disposition des câbles de renvois ;
- Les prises de rendez-vous.

	Proposition Arcep	Proposition Bouygues
EF hébergement dans les 20 JO	-	98%
Taux de respect délais de MAD Hébergement	-	95%
Indisponibilité climatisation hébergement	-	4h/NRO/an
Indisponibilité énergie hébergement	-	4h/NRO/an
Taux de respect délais de MAD LFO	-	95%
Taux de respect délais NRO-PM (si pas synchro)	-	95%

En outre, Bouygues Telecom s'est dit satisfait des évolutions apportées à la livraison des liens NRO-PM pour s'assurer d'une présence simultanée de tous les opérateurs commerciaux, y compris celui de



l'opérateur verticalement intégré. Toutefois, l'hébergement (NRO) étant le premier maillon du déploiement, il est nécessaire que les prestations fournies par l'opérateur hébergeant les opérateurs commerciaux, se fassent de manière coordonnée avec la mise à disposition des emplacements d'hébergement et l'ouverture commerciale des PM rattachés au NRO.

Ainsi **Bouygues Telecom accueille favorablement les dispositions retenues par le régulateur, dans le cadre de la mise en œuvre du cadre symétrique, , afin que les OI mettent en place un dispositif de report de l'ouverture à la commercialisation des lignes** pour tous les points de mutualisation pour lesquels la date de livraison des prestations nécessaires à l'effectivité de l'accès n'est pas compatible avec la date d'ouverture à la commercialisation programmée (voir section 6.2.4). **Toutefois, Bouygues Telecom regrette que l'Arcep ait fait le choix d'une recommandation plutôt que d'adopter une décision sur le fondement notamment des articles L.34-8-3 et L.36-6 du CPCE.** [SDA...]

2.6.Obligations de non-discrimination et de transparence

A défaut d'une stricte équivalence des intrants, seule solution à même de garantir l'absence de discrimination, Bouygues Telecom a accueilli favorablement les évolutions annoncées par Orange. Le fait que la branche de détail d'Orange utilise des outils identiques à ceux mis à disposition des OC tiers, en lieu et place d'outils internes à Orange potentiellement plus efficaces, est effectivement un premier pas vers une non-discrimination effective.

En dépit des avancées ci-dessus, Bouygues Telecom appelle l'Arcep à poursuivre les contrôles afin de s'assurer que les situations observées par le passé ne se reproduisent plus.

Bouygues Telecom partage le besoin d'imposer à Orange des obligations de transparence et de publication d'informations concernant l'accès à sa boucle locale cuivre et l'accès à ses boucles locales optiques à qualité de service renforcée.

Ceci est d'autant plus nécessaire dans l'objectif de maintenir le niveau de concurrence dans le cadre de la transition du cuivre vers la fibre, qui comme vu précédemment, sera essentiellement à la main d'Orange.



3. Sur l'analyse du marché 3b de fourniture en gros d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse

3.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses faites en section 2.1.

3.2. Accompagnement de la fermeture du réseau cuivre

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses faites en section 2.2.1.

3.3. Obligations de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses faites en section 2.2.2.

En complément, sur la composante collecte de l'offre bitstream, Bouygues Telecom accueille favorablement l'obligation imposée à Orange d'ajuster les modalités tarifaires de cette composante dans son offre de gros de façon à accompagner le développement des services de média audiovisuels non linéaires, et que cette dernière soit moins dépendante de l'augmentation du trafic associé au développement de ces usages.

Bouygues Telecom constate en effet que les usages clients évoluent très rapidement, les clients consommant de plus en plus de vidéo et de TV en mode non linéaire.

Or, dans le cas des accès activés qui sont soumis à tarification à la capacité utilisée sur le lien de collecte, **l'impact financier peut être important**.

En complément de son réseau dégroupé, Bouygues Telecom a recourt à des offres activées pour étendre sa couverture. Dans le cadre de ces contrats de gros, Bouygues Telecom est soumis à une tarification de la capacité sur le lien de collecte (part fixe et part variable au Mo). La rentabilité des offres de détail peut donc être menacée par ces coûts de gros.

En effet, avec les tarifs de gros actuels de l'offre d'accès DSL Access Only d'Orange, un client ayant une consommation de 500 kbit/s, va générer un coût de plus de 6€⁷.

Bouygues Telecom constate qu'en moyenne le trafic par client se situe aujourd'hui à plus de [SDA], et prévoit une augmentation d'un facteur [SDA] de ce trafic d'ici à 2023. Sans évolution des tarifs de gros, les coûts de gros pour Bouygues Telecom augmenteront de plus de [SDA].

⁷ Sur la base d'une collecte Ethernet sans QoS



Or, Bouygues Telecom estime qu'Orange ne supporte pas des coûts proportionnés à l'augmentation du trafic. Le trafic augmentant, à tarif inchangé, les revenus d'Orange sur la composante collecte vont augmenter.

Bouygues Telecom souhaite que l'Arcep analyse attentivement si les tarifs d'Orange sur la composante collecte, en lien avec les dispositions citées précédemment, qui devrait conduire à une baisse de ces tarifs, tant la composante fixe que la composante variable.

3.4.Obligations de qualité de service

Bouygues Telecom renvoi à ses propositions faites en section 2.2.3.

3.5.Obligations de non-discrimination et de transparence

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses faites en section 2.6.



4. Sur l'analyse du marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité

4.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

Bouygues Telecom partage l'analyse de l'Arcep visant à conclure qu'Orange est dominant sur le marché pertinent des offres de gros d'accès à haute qualité, et renvoi à sa réponse à la consultation publique de l'Arcep en date du 6 février sur cette même analyse de marché pour le détail de son analyse.

En effet, depuis maintenant plus de 10 ans, la dynamique concurrentielle sur le marché Entreprise, **largement dominée par Orange**, n'a pas évolué, et ceux malgré le fort développement de Bouygues Telecom, et l'arrivée sur le marché de gros et le marché de détail de nouveaux acteurs.

Ainsi, la migration du cuivre vers la fibre doit ainsi être un driver qui permettra de dynamiser le niveau de concurrence sur le marché entreprise. Bouygues Telecom renvoi à ses propositions faites en section 2.2.1 pour s'assurer que les critères permettant à Orange de fermer commercialement puis techniquement sa boucle locale cuivre conduisent à atteindre cet objectif.

Comme évoqué en section 2.2.1, Bouygues Telecom accueille favorablement l'ensemble des obligations qui seront imposées à Orange, et plus largement à l'ensemble des opérateurs d'infrastructures via le cadre symétrique, d'offrir aux opérateurs commerciaux sur ses réseaux fibre des accès passifs avec qualité de service renforcée dans les trois mois suivants l'adoption de la décision.

Toutefois, certains points nécessiteront un suivi de l'Arcep : délai de production, traitement du SAV, homogénéisation des offres et des processus entre les OI.

Concernant les offres sur **fibre dédiée FttO d'Orange (CELAN), le respect de leur qualité et de leur reproductibilité tarifaire doit être renforcé et contrôlé**. Bouygues Telecom a très favorablement accueilli la mise en demeure imposée à Orange pour non-respect de ces indicateurs de qualité de service pour ces offres de gros activées à haute qualité (i.e. CELAN cuivre et optique), et accueille favorablement la volonté de l'Arcep d'intégrer ces indicateurs et niveau d'engagement dans les analyses de marché.

D'un point de vue tarifaire **une surveillance étroite doit être menée par l'Autorité entre les tarifs de gros proposés par Orange, et les tarifs de détail qu'il propose sur les mêmes zones du territoire**. Bouygues Telecom accueille favorablement la mise en place du test de reproductibilité des offres de détail d'Orange.



4.2. Obligations de reproductibilité tarifaire des offres de détail d'Orange et de contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable

Le test de répliquabilité des offres de détail d'Orange est nécessaire

Concernant la répliquabilité tarifaire des offres de détail d'Orange, **Bouygues Telecom confirme qu'il a constaté plusieurs cas de tarifs de détail d'Orange inférieurs aux tarifs de gros de ses offres de gros activées sous-jacentes.**

Bouygues Telecom accueille favorablement la mise en place par l'Arcep d'un test de répliquabilité économique des offres de détail pratiquées par Orange, dans l'objectif de s'assurer que les tarifs de gros des offres activées sous-jacentes permettront effectivement de pouvoir répliquer les offres de détail d'Orange.

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep ait introduit une distinction de la ZF2, avec la ZF2-A et la ZF2-B, au sein desquelles le test de répliquabilité ne s'appliquera pas de la même manière. En effet, il sera automatique dans la ZF2-B et optionnel dans la ZF2-A.

Bouygues Telecom estime qu'il est encore trop tôt pour mettre en œuvre une telle distinction au sein de la ZF2, étant donné qu'un des critères est la disponibilité des offres FttE. Or, le FttE n'étant que partiel chez certains opérateurs d'infrastructures et à date inexistant chez d'autres, même si l'Arcep impose aux opérateurs d'infrastructures de proposer de telles offres dans un délai de 3 mois suivant l'adoption de la décision, la déclinaison opérationnelle et donc l'effectivité de ces offres n'est pas encore garantie.

Bouygues Telecom demande que la distinction au sein de la ZF2 soit reportée, le cas échéant et si nécessaire, au prochain cycle d'analyse de marché, le temps nécessaire pour s'assurer de l'effectivité des offres de gros FttE.

Sur la réalisation du test en lui-même, Bouygues Telecom estime nécessaire qu'il soit **réalisé systématiquement sur chacune des offres de détails proposées par Orange**, en prenant en compte les tarifs qui seront pratiqués après remises, étant donné qu'il s'agit d'une pratique courante sur le marché entreprise.

En complément, il sera nécessaire qu'un **test de répliquabilité incluant les coûts commerciaux, coûts communs et autres coûts sous-jacents à la fourniture d'une offre d'accès** (y compris la mise à disposition de l'équipement client terminal), soit mis en place pour l'ensemble des offres, et que sa validité soit avérée dans plus de 70% des cas. Compte tenu de la part de marché d'Orange sur le marché entreprise, un tel taux minimum est nécessaire pour s'assurer que la dynamique de développement de la concurrence sur le marché entreprise puisse être réelle.

L'extension de la ZF1 n'est pas nécessaire

Bouygues Telecom ne souhaite pas que la ZF1 d'Orange soit étendue étant donné que cela conduirait à réduire à néant les évolutions réglementaires susmentionnées, elle accueille donc favorablement le choix fait par l'Arcep de maintenir les critères actuels.



En effet, Bouygues Telecom estime qu'il y aura toujours des clients qui auront des besoins de débits garantis associés à un niveau de sécurisation qui passe par des accès en fibre dédiée (FttO), non reproductible sur le FttE. Dès lors, il y aura toujours très peu de concurrence, sur les zones actuellement non-concurrentielles, sur le marché de gros des offres de gros activées haute qualité. Une régulation stricte doit donc pouvoir être imposée à Orange sur ces zones, ce qui serait impossible si la ZF1 était étendue.

4.3.Obligations de qualité de service

Bouygues Telecom partage le constat de l'Arcep sur la dégradation de la QoS sur les offres activées haute qualité et a accueilli favorablement la mise en demeure imposée à Orange en décembre 2018 de se conformer aux niveaux de service qui lui avaient déjà été imposés dans le cadre de la décision d'analyse du marché 4 en décembre 2017.

Pour le prochain cycle de régulation, **Bouygues Telecom estime nécessaire, a minima, de maintenir les indicateurs et les niveaux de service associés actuels de l'analyse de marché 4 et de la mise en demeure susmentionnée.**

Bouygues Telecom demande que le Taux du Respect du Délai de Contractuel sur les accès de haute qualité sur support BLOD soit maintenu à 90% et non rabaisser à 80% comme proposé par l'Arcep. Une telle régression n'est en effet ni proportionnée ni pertinent compte tenu de l'importance, comme évoqué précédemment, que les accès BLOD vont continuer d'avoir dans les 3 prochaines années.

Il conviendra, comme détaillé dans les sections 2.2.3 et 2.3.2, que ses indicateurs et niveaux d'engagements réglementaire de QoS devront inspirer les engagements contractuels d'Orange, et les assortir de pénalités autoappliquées qui soient fortes, non symétriques et non libératoires.

Compte tenu du fait que de nouvelles offres activées sont commercialisées par Orange, **les mêmes indicateurs et niveaux de service associés devraient tout à fait logiquement être appliqués à ces nouvelles offres**, et a minima sur les offres Optimum Access et Ethernet, y compris d'un point de vue contractuel.

En conséquence, et comme indiqué dans la section précédente, **Bouygues Telecom accueille favorablement que des indicateurs et niveaux de service associés soient également mis en place sur les offres de gros passives sur fibre optique d'Orange, à savoir sur le FttH et le FttE, mais demande que les niveaux de service proposés par l'Arcep soient renforcés** (voir section 2.3.2).

En effet, le marché de gros des offres passives et activées avec qualité de service devant se développer, il est nécessaire que les acteurs utilisant les offres passives pour construire leurs offres de gros activées aient des niveaux de service aussi performant sur les offres de gros passives que ce qui seraient imposées à Orange sur les offres de gros activées. L'un ne peut pas aller sans l'autre, au risque de créer une discrimination sur le marché de gros des offres activées avec Orange qui servirait ses clients avec une meilleure qualité de service que les opérateurs de gros alternatifs.



- Le taux de respect de la date contractuelle de livraison fixée à 90% sur le FttE ;
- Le taux de respect de la GTR fixé à 90% sur le FttH et le FttE ;

Le délai maximum de rétablissement en cas d'incident fixé à 12 heures sur le FttH (par rapport à une GTR 10H) et 6 heures sur le FttE (par rapport à une GTR 4H). Si on parle de délai moyen, il doit alors être respectivement de 8 heures et 3 heures.

Par ailleurs, comme évoqué précédemment, **Bouygues Telecom souhaite que les pénalités imposées à Orange soient auto-appliquées, fortes, non symétriques et non libératoires**, afin notamment de refléter les contraintes et les pertes encourues par Bouygues Telecom.

En effet, seules **ces incitations permettront de tendre vers une véritable obligation de résultat de la part d'Orange**, en lieu et place de l'obligation de moyen actuelle.

Les pénalités doivent être fortes afin d'être réellement incitatives pour Orange. Dès lors que les pénalités encourus ne correspondent qu'à quelques mois d'abonnement mensuel des tarifs de gros, **Bouygues Telecom considère que le niveau n'est pas assez élevé pour refléter les contraintes et pertes encourues.** En effet, un client non satisfait va se plaindre auprès de son opérateur de détail, soit Bouygues Telecom, avec un impact sur la qualité de l'expérience client et sa satisfaction qui ont un impact direct sur le churn des clients et donc sur les revenus. Ainsi, pour conserver un client mécontent, Bouygues Telecom sera amené à faire des gestes commerciaux qui seront plus élevés que les pénalités payées par Orange, pour une cause d'insatisfaction uniquement dû au non-respect par Orange de ses obligations.

Par ailleurs, **les pénalités ne doivent pas être libératoires de sorte que même si Orange a payé une pénalité pour un client donné il soit toujours incité à fournir le service tel que prévu dans ses obligations à ce client.** En cas de pénalité libératoire, une fois la pénalité payée, Orange n'est tenu à aucun délai. Il est donc nécessaire que les pénalités continuent d'être appliquées tant que le client n'a pas vu son service être rétabli.

Enfin, **les pénalités pour une cause identique chez Orange ou chez Bouygues Telecom ne doivent pas être symétriques.** En effet, dans le cas d'un technicien Orange absent, c'est un client qui ne voit pas son service être rétabli au moment de l'intervention prévue, et donc, comme vu précédemment un client qui pourra être amené à cherner, soit des revenus en moins pour Bouygues Telecom. A contrario, si le client ou le technicien Bouygues Telecom est absent, la conséquence pour Orange est uniquement un technicien non-utilisé. Ainsi, **les conséquences sont plus fortes pour Bouygues Telecom de l'absence d'un technicien Orange que pour Orange de l'absence d'un client ou technicien Bouygues Telecom.**



5. Sur l'analyse du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux en fibre optique

5.1. Définition du marché et désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

A titre liminaire, **Bouygues Telecom rappelle que le génie civil est une infrastructure essentielle permettant aux opérateurs de déployer leur réseau de boucle locale optique et réseau de collecte**, à la fois dans le cadre du déploiement du FttH, mais également pour raccorder des entreprises ou des sites mobiles. L'accès à l'infrastructure d'Orange, la seule présente de manière capillaire sur l'ensemble du territoire doit être garantie, dans des conditions non-discriminatoires, et orientés vers les coûts.

Sur la définition du marché pertinent et la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative

Bouygues Telecom partage l'ensemble des conclusions de l'Arcep sur la définition du marché pertinent et la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative **et renvoi à sa réponse à la consultation publique de l'Arcep en date du 6 février sur cette même analyse de marché pour le détail de son analyse.**

5.2. Obligations de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux infrastructures de génie civil pour le déploiement de boucles locales optiques ou de réseaux de collecte

Bouygues Telecom accueille favorablement le fait que l'offre d'accès au génie civil d'Orange, dans les conditions tarifaires et technique de l'offre iBLO, se généralise à tout type d'usage, en particulier pour la collecte, et pas uniquement à ceux de boucle locale. En effet, le génie civil d'Orange est une infrastructure essentielle qui n'a aucun substitut possible, et dont les conduites sont les mêmes qu'il s'agisse d'un lien de boucle locale ou un lien de collecte.

S'il est en effet nécessaire que l'accès y soit donné, en orientation vers les coûts, et sur la base d'une équivalence des intrants entre Orange et les opérateurs alternatifs, pour les déploiements de boucle locale sur fibre optique, Bouygues Telecom estime également pertinent d'y associer la composante collecte.

Il n'existe en effet aujourd'hui aucune alternative à l'offre LFO, qui comme vu ci-dessous est à des conditions tarifaires excessives. De plus, Bouygues Telecom constate que l'offre LFO d'Orange n'est pas nécessairement disponible entre un point de présence de Bouygues Telecom et un NRO d'un opérateur tiers, même si dans le cadre de ce projet d'analyse de marché, Orange devra ouvrir son réseau de fibre de collecte déployé vers les NRO des opérateurs tiers aux opérateurs alternatifs. Or dans les zones où Orange n'est pas l'opérateur d'infrastructure, le cas de figure où le NRO retenu par l'opérateur tiers n'est pas un NRA/O d'Orange est fréquent. Dès lors, permettre aux opérateurs



alternatifs de déployer des liens de collecte dans le génie civil d'Orange, à des conditions tarifaires orientés vers les coûts, permettra à ces derniers de réduire leurs OPEX et ainsi investir plus rapidement dans leur couverture FttH.

Toutefois, la première demande de Bouygues Telecom, comme développé dans cette réponse est que les conditions tarifaires et techniques de l'offre LFO évoluent, notamment dans les zones AMEL et RIP pour s'assurer que les tarifs d'accès ne créent pas une barrière au raccordement des boucles locales optiques par les opérateurs commerciaux, notamment dans les zones AMEL et RIP et que l'offre LFO permettra bien de collecter les NRO des opérateurs tiers.

5.3.Obligation pour l'accès aux infrastructures de génie civil souterraines et aériennes d'Orange

Bouygues Telecom estime préférable qu'un seul opérateur soit propriétaire et gestionnaire des infrastructures de génie civil. Il est en effet fait le constat que dans certaines zones locales où les collectivités souhaitent récupérer la propriété du génie civil, précédemment en concession à Orange, les conditions d'accès seront plus complexes.

Dès lors, si certains opérateurs sont amenés à faire des créations de génie-civil en continuité du génie-civil d'Orange existant, **il est pertinent et proportionné qu'Orange récupère la propriété de ce génie-civil qui pourra par la suite être utilisé par les autres opérateurs dans le cadre de leur déploiement.** Orange devrait donc rembourser les déploiements réalisés étant donné qu'il en tirera des revenus par la suite.

De manière plus globale, Bouygues Telecom relève que le génie civil d'Orange est in fine le même qu'il soit utilisé pour faire du déploiement ponctuel de raccordement de site mobile ou d'entreprise ou pour faire du déploiement massif de raccordement de locaux en FttH.

Ainsi, lorsqu'un acteur est amené, que cela soit lors du déploiement ou en exploitation, à rénover ou réparer le génie civil, **il ne va pas uniquement réparer son fourreau mais bien l'ensemble de la conduite. La réparation ou la rénovation serviront donc à l'ensemble de la communauté des opérateurs qui utilisent le génie civil d'Orange en massif ou en ponctuel.**

Toutefois, la propriété de ce génie civil restant celle d'Orange, c'est bien à Orange de supporter les coûts de réparation ou de rénovation, qui seront ensuite recouverts par les tarifs d'accès à ce génie civil, étant donné que dans un fonctionnement optimal, cela devrait être à Orange de réaliser ces réparations ou rénovation. Toutefois, Bouygues Telecom est favorable à la faculté donnée aux opérateurs alternatifs d'opérer ces réparations ou rénovations étant donné que cela permet de gagner en efficacité car l'opérateur alternatif, une fois sur place répare ou rénove le génie civil. Tout autre processus aurait comme conséquence des délais importants dans les déploiements compte tenu du temps nécessaire pour obtenir les autorisations d'urbanismes nécessaires à l'intervention sur le domaine public routier.



Bouygues Telecom demande que les opérateurs alternatifs puissent intervenir pour réparer ou rénover le génie civil d'Orange en cas de déploiement ponctuel, sans attendre de savoir si dans certains cas Orange compte intervenir, et qu'ils se voient rembourser de leurs interventions par Orange. Soit les mêmes conditions que celles existant actuellement pour les déploiements massifs.

Enfin, Bouygues Telecom **accueille favorablement**, concernant les opérations de dévoiement, l'obligation d'imposer à Orange la **mise en œuvre de modalités efficaces et adaptées destinées à informer les opérateurs occupants de son génie-civil de toute opération d'enfouissement de réseau ou de dévoiement qui les concerne directement**. Il est en effet aujourd'hui très compliqué de pouvoir suivre de manière unitaire, et spécifiquement pour ce qui concerne Bouygues Telecom, les opérations de dévoiement nous impactant, le suivi se faisant de manière globale, tout opérateur confondu. Il est dès lors nécessaire de regarder chacune des opérations pour savoir si elles nous concernent ou non.

Bouygues Telecom propose en complément, d'**imposer à Orange d'informer le ou les opérateurs concernés dès qu'Orange a connaissance d'un impact sur le génie civil occupé par l'opérateur**.

En effet, Bouygues Telecom partage le fait que la visibilité sur le traitement effectif des signalisations qui sont remontées via les différents canaux mis en place par Orange est insuffisante.

Il est en effet nécessaire qu'un suivi unitaire soit mis en place, et qu'une confirmation par l'utilisateur de l'infrastructure soit faite avant qu'Orange puisse clôturer que le rétablissement est effectif.

Bouygues Telecom partage le besoin de pouvoir répondre à des besoins événementiels spécifiques.

5.4.Obligations relatives aux ressources et services associés à la fourniture de l'accès aux infrastructures de génie civil

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses formulées en sections 2.2.1.6 et 2.4, et précise qu'il est effectivement **nécessaire de faire évoluer l'obligation tarifaire sur l'offre LFO, ainsi que techniquement pour permettre la collecte des NRO des opérateurs tiers à Orange**, pour s'assurer que les tarifs d'accès ne créent pas une barrière au raccordement des boucles locales optiques par les opérateurs commerciaux, notamment dans les zones AMEL et RIP.

5.5.Obligations de non-discrimination et de transparence

Comme évoqué précédemment, l'infrastructure de génie civil étant une infrastructure essentielle, il est nécessaire qu'Orange y accède dans les mêmes conditions que les autres opérateurs, donc via une stricte **équivalence des intrants**.



Bouygues Telecom tient à rappeler à l'Autorité les **difficultés rencontrées dans certaines Unités d'Intervention d'Orange pour accéder aux chambres sécurisées** (UI de Paris, Normandie, Centre), étant donné qu'il était nécessaire d'être accompagné par un technicien, créant ainsi des retards dans les plannings de déploiement.

Or, **dans les autres UI, le prêt de clé a été généralisé**, permettant de s'affranchir des contraintes de disponibilités des techniciens pour venir ouvrir les chambres sécurisées.

Bouygues Telecom constate que cette généralisation devrait s'étendre à l'ensemble des UI d'ici à la fin de l'année 2019. Or, si des avancées contractuelles ont été observées, les difficultés opérationnelles demeurent localement. **Bouygues Telecom demande à l'Autorité d'imposer à Orange une généralisation effective du prêt de clé sur l'ensemble des UI.**

Par ailleurs, Bouygues Telecom attire l'attention de l'Arcep sur les cas de zones dans lesquelles les collectivités récupèrent l'exploitation ou la propriété du génie civil qui était jusqu'à présent exploité ou propriété d'Orange. En effet, dans ces cas les données de tracé de génie civil sortent du référentiel des plans d'Orange et conduisent donc à des données incomplètes qui rendent nettement plus complexes les études de tracé des déploiements. En outre, Bouygues Telecom constate qu'il y a un risque sur les coûts de déploiement étant donné que les collectivités récupérant l'exploitation ou la propriété du génie civil ne sont pas soumis à l'obligation d'orientation vers les coûts, et coûts qui ne sont pas non plus péréqués sur une empreinte nationale.

Bouygues Telecom demande donc à l'Arcep d'alerter les collectivités sur les risques encourus d'un changement d'exploitant ou de propriétaire du génie civil, qui était jusqu'à présent celui d'Orange, sur les déploiements des réseaux à très haut débit.

5.6.Obligations de qualité de service

Compte tenu de l'importance que revêt l'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, il est nécessaire que la qualité soit au rendez-vous.

Or, Bouygues Telecom constate, comme évoqué précédemment, que de seules obligations contractuelles ne sont pas suffisantes pour s'assurer qu'Orange respectent bien ses engagements. En effet, les pénalités ne sont aujourd'hui pas suffisamment incitatives pour contraindre Orange à respecter ses engagements (cf. sections 2.2.3 et 2.3.2et 4.3 sur le détail des conditions nécessaires pour les pénalités, quelle que soit les offres de gros d'Orange).

Dès lors, et comme l'Arcep prévoit de le faire sur les conditions d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange, et aux boucles locales fibre des opérateurs d'infrastructure, il est **nécessaire que des indicateurs et niveau d'engagement associés soient inclus dans l'analyse du marché de l'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange**. L'Arcep sera ainsi en mesure de les suivre précisément, et le cas échéant, sanctionner Orange en cas de non-respect.



Bouygues Telecom propose ainsi de reprendre les indicateurs et niveaux d’engagements actuels dans cette analyse de marché, et d’en imposer le respect à Orange.

5.7. Contrôle tarifaire, comptabilisation des coûts et séparation comptable

Bouygues Telecom partage le fait que l’obligation tarifaire imposée à Orange doit être une obligation d’orientation vers les coûts, et qu’elle doit être contrôlée au travers d’une obligation de comptabilisation et séparation comptable.

Par ailleurs, et comme Bouygues Telecom l’a déjà exprimé lors de la consultation publique de mai 2017 sur la fixation des taux réglementaires de rémunération du capital pour les activités fixes et mobiles régulées sur la période 2018-2020, le périmètre du taux de rémunération du capital doit être défini en fonction de l’infrastructure concernée et non du type d’activité.

Ainsi, et maintenant que la fourniture en gros d’accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux en fibre optique est considérée comme un marché pertinent en soi, sur lequel Orange est désigné comme l’opérateur exerçant une influence significative, il pourrait être défini un taux de rémunération du capital spécifique associé à cette infrastructure qui reflète le moindre risque sous-jacent à cette infrastructure essentielle au déploiement de la fibre et en monopole. Le taux de rémunération du capital de l’infrastructure de génie civil devrait donc être nettement inférieur à celui des câbles cuivre ou FttH.



6. Sur les dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

6.1. Disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire

6.1.1. Complétude au sein des zones très denses

Bouygues Telecom est attachée à la complétude des déploiements FttH sur l'ensemble de la zone très dense qui constitue un enjeu majeur dans un contexte de fermeture du réseau cuivre, et s'inquiète de l'apparition de fractures numériques infra-communales durables.

Bouygues Telecom regrette donc que l'Arcep renonce, dans ce nouveau projet de décision symétrique, aux dispositions visant à atteindre la complétude des poches de haute densité de la ZTD.

En effet, si l'introduction d'une obligation spécifique à Orange s'agissant du raccordement des immeubles d'entreprises en ZTD est positive, elle n'apporte aucune garantie aux nombreux clients non professionnels qui se voient privés de la fibre alors que les déploiements ont débuté voici 10 ans dans leur zone.

6.1.2. Raccordement des logements et locaux dits raccordables sur demande

S'agissant des raccordements à la demande, **le processus de commande actuel nécessite d'importants travaux pour être intégré dans les parcours clients actuels.** Ceci notamment en raison du délai de 6 mois pouvant s'écouler entre la commande du client et la livraison effective de son accès. Cette complexité d'intégration dans les parcours clients explique l'absence d'offre commerciale constatée chez tous les opérateurs commerciaux. **Les clients concernés sont donc, de fait, écartés de la fibre.** Ce constat est particulièrement dommageable au regard du volume de prises concernées, représentant jusqu'à 8% de certains réseaux.

Par ailleurs, **le délai de 6 mois prévu par le cadre réglementaire semble excessif**, en particulier si les raccordements à la demande se concentrent sur des adresses entreprises, par exemple en zone d'activité.

Si l'Autorité souhaitait rendre effective la commercialisation des locaux raccordables à la demande, **Bouygues Telecom suggère d'autoriser la commande proactive du PBO dès lors que l'OC possède un client cuivre en aval du PBO.** Cette solution présenterait l'avantage de rester dans l'esprit du mécanisme en vigueur tout en écartant les locaux non pertinents ou la clientèle non désireuse de bénéficier d'un accès internet Fixe. In fine, cela permettrait de ne pas mobiliser inutilement les moyens financiers des OI tout en accélérant l'adoption de la fibre sur l'ensemble du territoire.



Par ailleurs, **Bouygues Telecom n'est pas favorable à ce que le raccordement à la demande de certains locaux de zone moins dense, en particulier en zone AMEL, soit conditionné au paiement d'un tarif spécifique.** Cette rupture, qui découle de choix opérés non pas par les OC mais par les collectivités et les OI, devra en fin de compte être pris en charge par le client final. Au regard des risques de fracture numérique et sociale, les moins favorisés étant *in fine* écartés du THD, Bouygues Telecom demande, qu'à défaut de maintien du cadre actuel, un encadrement très strict soit opéré sur les volumes de logements concernés et qu'une aide publique soit dès lors mis en œuvre.

En tout état de cause, sensible à la complexité et la frustration générées chez les clients concernés, **Bouygues Telecom souhaite rappeler son engagement en faveur d'un strict encadrement des volumes et des conditions dans lesquelles les locaux peuvent être déclarés raccordables à la demande** (habitat dispersé ou isolé pour lequel aucune demande d'accès au FttH par les habitants concernés n'a été formulée).

6.1.3. Raccordement des immeubles et lotissements additionnels ou écartés

6.1.3.1. Sur les locaux neufs

Bouygues Telecom accueille favorablement la proposition de l'Arcep visant à raccorder sous 3 mois les locaux neufs une fois la complétude atteinte. Cette disposition est d'autant plus nécessaire dans le contexte de fermeture du cuivre. Dans le détail, dès lors que le logement sera situé dans une zone arrière de PM alors il sera commercialisable par tous les OC présents, et s'agissant du cas particulier des PMI, le délai de 3 mois semble suffisant pour permettre aux OC de venir adducter le PM.

S'agissant des locaux neufs en général, Bouygues Telecom réitère sa demande d'identification claire dans les IPE afin que tous les opérateurs disposent du même niveau d'information sur les ouvertures commerciales à venir. Aujourd'hui, le champ existant est insuffisamment utilisé ou mal renseigné par l'OI. Ce besoin est particulièrement prégnant lorsque l'OI est un opérateur intégré, qui dispose de fait de la visibilité nécessaire pour mobiliser ses moyens commerciaux et techniques de manière à être présent au plus tôt, et généralement seul, et ainsi capter la quasi-totalité des nouveaux clients.

6.1.3.2. Sur les locaux additionnels ou écartés

Certains locaux ne sont pas raccordables à la fibre en raison d'un refus passé des propriétaires ou d'un oubli dans l'IPE. L'Arcep souhaite que ces locaux puissent bénéficier de la fibre sous 6 mois lorsque leur situation évolue.

Bouygues Telecom est favorable à cette évolution qui permettra d'assurer une complétude réellement effective. Le délai de 6 mois proposé semble donc proportionné. Par ailleurs, pour les locaux déjà techniquement éligibles au FttH, car en zone arrière d'un PM ou d'un PB déjà déployé, ce délai devra être réduit à 1 mois.



6.1.3.3. Sur les commandes sans adresse

Il est fait le constat que certains locaux n'ont pas d'adresse formelle ou d'identifiant normalisé. C'est notamment le cas des magasins situés dans des centres commerciaux qui ne peuvent donc pas commander un accès fibre à ce jour. L'Arcep propose, qu'à compter de l'atteinte de la complétude, les OI livrent un accès fibre sous 3 mois, pour les cas simples, et 6 mois, pour les cas complexes, à tout OC qui commanderait sur ces locaux. **Bouygues Telecom est favorable à cette disposition mais juge le délai de 3 mois prévu pour les cas simples trop long.** En effet, de nombreux cas simples consisteront à simplement rendre des locaux éligibles des locaux situés en zone arrière de PM ou PB déjà déployés.

Certains de ces locaux ont, aujourd'hui déjà, de forts besoins de connectivité THD et ne peuvent pas attendre la complétude puis la mise en œuvre du nouveau processus. Ainsi, **Bouygues Telecom demande qu'un processus de commercialisation soit imposé à plus court terme afin de répondre aux besoins légitimes de ces locaux. Il s'agit, par ailleurs, d'un enjeu majeur de concurrence loyale et effective** afin d'assurer qu'un OI intégré ne favorisera pas les demandes issues de sa branche de détail, ce qui lui offrirait un accès privilégié à ces clients et donc verrouiller plus encore le marché entreprise.

6.1.4. Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées dans le fichier des informations préalables enrichies

Les données IPE présentent des niveaux de qualité et d'exhaustivité très hétérogènes en fonction de l'OI considéré. Or, ces données sont essentielles à la commercialisation effective du FttH. Bouygues Telecom partage donc le besoin de données IPE fiables et exhaustives et a déjà exprimé le besoin d'un processus industriel de remontée d'anomalies des OC vers les OI auquel seraient associés des engagements de délais.

S'agissant des cas unitaires, transmis de manière groupée ou non, **Bouygues Telecom accueille favorablement la mise en place d'un tel dispositif avec des délais contraignants allant de 1 semaine, pour les cas simples, à 3 semaines, pour les cas complexes.** Ces délais semblent proportionnés car ils permettront de rétablir des erreurs manifestes dans des délais assurant, d'une part, la non-discrimination dans le cas d'OI intégrés et, d'autre part, l'effectivité de l'une des conditions indispensables à la transition du cuivre par la fibre. **Bouygues Telecom demande à l'Arcep de s'assurer que tous les OI proposeront la remontée de cas unitaires de manière groupée.** Il ressort en effet des travaux préliminaires que certains OI n'envisagent pas cette fonctionnalité. Bouygues Telecom tient à rappeler que la qualité des IPE est de la responsabilité des OI et que les adresses qui seront remontées sont des erreurs et oublis des OI. Il convient donc que les OI mettent tout en œuvre pour faciliter la tâche des OC.

S'agissant des cas en masse, **Bouygues Telecom comprend que le délai puisse être porté à 2 mois** car les analyses nécessaires peuvent être plus complexes. Ce délai doit cependant être considéré comme un maximum en raison des volumes, et donc des enjeux, et du fait que ces « erreurs » en masse sont le fait des OI.



Enfin, Bouygues Telecom tient à rappeler que, dans un monde idéal, les OC ne devraient pas avoir à contribuer à la correction des IPE établis par les OI. A cet effet, **il ne saurait être entendu que les OI, notamment ceux ayant le plus d'irrégularités, imposent des quotas hebdomadaires ou mensuels aux OC. De plus, certains OI pourraient être tentés de réaliser des traitements a minima en déclarant les adresses remontées « raccordables à la demande », cela doit être interdit** ou, à défaut, circonscrit aux seuls cas autorisés par ailleurs. Enfin, et afin que ce système soit durable, il conviendra de s'assurer qu'un OC ne puisse pas être pénalisé financièrement si l'OI décidait de ne finalement pas retenir ses propositions d'amélioration, ces signalements se réalisant en effet de manière volontaire et dans l'intérêt collectif.

Enfin, Bouygues Telecom souligne que ce processus ne doit pas décharger les OI de leur devoir de proactivité, les données IPE restant de leur responsabilité. Ils pourraient par exemple **dès à présent fiabiliser les hexaclés et quadruplets Rivoli sans lesquels la commercialisation est impossible**.

6.2. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique

6.2.1. Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés

Bouygues Telecom a accueilli favorablement les évolutions apportées ces dernières années par Orange afin de garantir l'égalité de traitement entre sa branche de détail et les autres OC, notamment s'agissant des processus d'éligibilité et de commande. **A défaut d'une stricte équivalence des intrants, demandée de longue date par Bouygues Telecom, cela constitue une première étape** vers une véritable non-discrimination de la part d'un opérateur intégré.

Les audits menés en 2019 par l'Arcep dans le cadre du contrôle des engagements Orange ont révélé des discriminations qui ont été corrigées ou devraient l'être d'ici 2020.

A la lumière de ce constat, **Bouygues Telecom se satisfait de constater qu'à minima les opérateurs qui ne sont pas en équivalence des intrants, en l'espèce tous les OI verticalement intégrés, devront répliquer l'ensemble des évolutions de non-discrimination mises en œuvre par Orange**. S'agissant des OI non intégrés, que l'Arcep semble considérer en équivalence des intrants donc non concernés par cette obligation, il conviendra notamment de s'assurer que les processus sont identiques entre les offres actives et passives.

6.2.2. Renforcement des garanties en matière de circulation, au sein des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés, des informations obtenues d'opérateurs tiers dans le cadre de la fourniture d'accès de gros



Bouygues Telecom est sensible au risque représenté par la circulation de l'information au sein des OI verticalement intégrés. C'est notamment ce qui avait motivé sa demande, exprimée dès 2016, d'avoir une stricte équivalence des intrants entre OI et OC.

Le cuivre a été, pendant de nombreuses années, notamment sur le marché entreprise le théâtre d'une importante circulation d'information entre les équipes techniques et les équipes commerciales, comme en témoigne la décision 15-D-20 de l'ADLC qui sanctionne Orange pour cela.

Soucieux que cette situation ne se reproduise pas sur la fibre, quel que soit l'OI, **Bouygues Telecom accueille favorablement le fait tout OI intégré soit tenu de justifier à l'Arcep les processus mis en œuvre pour garantir la non-circulation de l'information**, et in fine la non-discrimination.

Afin de crédibiliser cette obligation, **Bouygues Telecom invite l'Arcep à mener des contrôles stricts suivis de sanction le cas échéant**. Dans ce cadre, des contrôles pourraient être menés périodiquement sur l'ensemble des flux d'information transmis par un OI intégré aux autres opérateurs commerciaux. Il devra être constaté que la branche de détail de l'OI reçoit ses informations dans les mêmes délais et conditions que les opérateurs commerciaux tiers, qu'il s'agisse des informations relatives aux NRO (fichier info NRO et CPN), aux gels de PM ou aux immeubles ZLIN. De même, un technicien intervenant pour la branche de détail de l'OI, qu'il intervienne pour un raccordement ou un SAV, doit disposer des mêmes outils et des mêmes accès aux données qu'un technicien intervenant pour un OC tiers.

6.2.3. Adduction par les opérateurs commerciaux des points de mutualisation intérieurs au sein des zones très denses

Les difficultés d'accès aux PMI, tant administratives que techniques, représentent un enjeu important pour Bouygues Telecom, notamment en raison du retard à la commercialisation induit sur un grand nombre de locaux (environ 120 000 en cumulé mi-2019) et de l'important volume de nouveaux cas de blocage rencontrés chaque mois. A ces enjeux de raccordement, viendront s'ajouter demain ceux liés au SAV.

L'expérience montre que des difficultés d'accès aux PMI, tant administratives que techniques, sont également rencontrées chez des OI autres qu'Orange, et qu'elles impliquent des enjeux similaires. **Bouygues Telecom souhaite donc que tous les OI exploitant des PMI se voient imposer la mise en œuvre du processus PMI d'Orange.**

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep ait fait le choix d'une recommandation plutôt que d'adopter une décision sur le fondement notamment des articles L.34-8-3 et L.36-6 du CPCE. [SDA...]

S'agissant du processus d'Orange, si celui-ci prévoit des actions s'agissant des difficultés administratives, notamment via gel commercial des PM non accessibles, il occulte les difficultés techniques. Or ce point est urgent, en particulier en prévision du processus de fermeture rapide du réseau cuivre. De même, et afin de rendre ce processus pleinement opérationnel, **Bouygues Telecom demande que le volet SAV, aujourd'hui non traité, soit dès à présent considéré et imposé à tous les OI**. En effet, si la phase actuelle est aux raccordements massifs, la phase suivante sera aux opérations de SAV qui devront, elles aussi, se réaliser dans des conditions non-discriminatoires. Il faudra donc que



les opérateurs commerciaux aient également accès sans difficulté aux PMi, pour répondre à des besoins de SAV et plus uniquement pour les adducter.

Par ailleurs, Telecom demande qu'Orange soit tenu d'augmenter la qualité de mise en œuvre des processus PMI. En effet, bien que clairement définis, ceux-ci ne sont pas scrupuleusement respectés par Orange : gel de commercialisation trop lent, clôtures de tickets abusives, communication ambiguë vers les syndicats et les habitants des immeubles, ...

Enfin, la déclaration et le suivi de difficultés d'accès aux PMi est aujourd'hui complexe en l'absence d'outils informatiques pleinement opérationnels. Par conséquent, un nombre important de déclarations se réalisent manuellement et sans engagement de délais. Afin de remédier à cette situation, **Bouygues souhaite que les déclarations et le suivi des difficultés PMI soient outillés informatiquement, par exemple via un renforcement des intranets OI, et assorties de délais contraignants (AR et traitement).**

6.2.4. Des délais de livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires

Tout d'abord, **Bouygues Telecom regrette vivement que l'Arcep ait renoncé à imposer la mise en place, par tous les OI, de processus de report de l'ouverture commerciale des PM si les prestations nécessaires à l'accès n'ont pas été livrées à temps.** Ces mécanismes, adressant un périmètre allant du lien NRO-PM à l'hébergement, auraient permis de garantir une concurrence loyale.

L'Arcep a finalement fait le choix de retenir le seul mécanisme de décalage de l'ouverture commerciale du PM pour les opérateurs ne fonctionnant pas en équivalence des intrants. Le mécanisme décalage « MESC NRO-PM » d'Orange mis en œuvre dernièrement par Orange, a permis de mettre un terme à des pratiques discriminatoires. **Bouygues Telecom salue donc le principe de son extension aux OI tiers, mais regrette que seuls les OI ne fonctionnant pas en équivalence des intrants soient visés.**

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep ait fait le choix d'une recommandation plutôt que d'adopter une décision sur le fondement notamment des articles L.34-8-3 et L.36-6 du CPCE. [SDA...]

Enfin, au-delà de la non-discrimination en phase de déploiement, Bouygues Telecom souligne l'aspect « vie du réseau » qui est appelé à prendre une place croissante. A cet effet, **Bouygues Telecom appelle de ses vœux la mise en œuvre de délais de prévenance longs**, inspirés de ceux en vigueur sur le cuivre, auxquels seraient associés des mécanismes garantissant que tous les clients récupèrent effectivement leurs accès au soir de l'intervention et ne sont donc pas impactés au-delà du strict nécessaire.

6.2.5. Demande raisonnable d'hébergement au niveau du point de mutualisation et du point de raccordement distant mutualisé et localisation du point de mutualisation, le cas échéant, du point de raccordement distant mutualisé à



proximité des réseaux de collecte existants

Bouygues Telecom est favorable à ce que l'Arcep rappelle les modalités réglementaires relatives au point de raccordement distant mutualisé, mais elle aurait préféré que cela soit une stricte obligation, quand bien même il s'agit d'une recommandation venant préciser une obligation déjà existante.

En particulier Bouygues Telecom est favorable à ce qu'il soit rappelé :

- que le point de raccordement distant soit situé à proximité du segment de transport du réseau d'infrastructure de génie civil d'Orange.
- que l'offre de raccordement distant sera (i) appréciée au regard de la « la pertinence de ses caractéristiques juridiques, **techniques** et tarifaires et (ii) proposée en un point, plus en amont dans le réseau, dont les caractéristiques sont les mêmes que celles d'un point de mutualisation établi en l'absence d'offre de raccordement distant. En particulier, ce point remplit les mêmes **conditions d'accessibilité que tout point de mutualisation.**

Or, dans le cas de l'installation du point de raccordement distant en chambre, solution retenue par SFR, la mise à disposition du PRDM ne remplit pas les conditions de la décision 2010-1312 en ce qui concerne des condition techniques et d'accessibilité identiques aux Points de Mutualisation. Il est par conséquent nécessaire que le point de raccordement distant mutualisé soit livré dans un emplacement technique identique à un point de mutualisation, accessible par l'opérateur commercial sans besoin de présence de l'opérateur d'immeuble et permettant des upgrades rapides et flexibles sans contraintes imposées par l'opérateur d'immeuble.

De plus, et dans le cas où ce point de livraison ne permettrait pas à un opérateur commercial d'y installer ses équipements actifs et par conséquent ne lui permettrait pas de disposer d'une offre de collecte du PRDM en LFO d'Orange, alors ce point de livraison devra obligatoirement se situer à proximité immédiate d'un NRA Orange éligible à l'offre LFO.

Bouygues Telecom rappelle le que bilan de liaison optique entre OLT et client final constitue un paramètre critique des réseaux en fibre Optique. A ce titre, l'obligation imposée au point de raccordement distant d'être situé à proximité du segment de transport du réseau d'infrastructure de génie civil d'Orange ne saurait être la seule condition et devrait également prendre en compte le linéaire fibre (et donc l'affaiblissement) supplémentaire entre le PRDM et l'OLT de l'opérateur commercial et que la somme des linéaires (PM-PRDM + PRDM-OLT) n'implique pas une atténuation supérieure à la capacité des équipements actifs.

En outre, dans le cas de l'installation du point de raccordement distant en NRO shelter, solution retenue dans les RIP, il est nécessaire que les conditions techniques et tarifaires de la collecte LFO d'Orange soient adaptées pour permettre aux opérateurs commerciaux de collecter ces NRO tiers. Bouygues Telecom renvoi à ses réponses formulées en sections 2.2.1.6 et 2.4.

Une autre alternative serait que les opérateurs d'infrastructures, en particulier en zone AMEL et RIP, au travers de l'offre d'accès au génie civil d'Orange, construisent leur propre réseau de collecte, telle que prévue dans l'analyse de marché correspondante, et mettent à disposition des opérateurs commerciaux une offre de collecte activée (IP/MPLS), via une tarification variable au client actif. Afin



de permettre de produire des offres de détail homogène sur l'ensemble du territoire, le niveau tarifaire de ses offres de collecte activée ne devrait pas être supérieure à [SDA...].

6.3. Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour les locaux non résidentiels

6.3.1. Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure FttH

Bouygues Telecom partage les obligations qui seront imposées à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure de mettre à disposition, sur leurs réseaux des offres d'accès passifs avec qualité de service renforcée.

Concernant un premier niveau de qualité de service renforcée, Bouygues Telecom partage l'obligation d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure, dans un délai de trois mois suivant l'adoption de la décision, d'avoir une offre de qualité de service renforcée prévoyant, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service sur cette ligne FttH (PM-PTO) dans un délai de 10 heures ouvrées et un mécanisme de pénalités associé à l'offre avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements associés.

En effet, pour garantir une migration effective du cuivre vers la fibre des clients entreprise, il est nécessaire que l'ensemble des offres actuellement disponibles sur cuivre puissent être reproduites sur fibre. A ce titre, il faut non seulement pouvoir reproduire les accès ADSL/VDSL, notamment via le FttH, mais également le SDSL, avec débit symétrique et garanti, qui ne pourra se faire que majoritairement via le FttE, c'est-à-dire du point à point sur FttH.

D'un point de vue tarifaire, il est nécessaire qu'à la fois l'accès, mais également la GTR, soit au plus proche de ce qui est pratiqué aujourd'hui sur le cuivre. Ainsi, la GTR 10HO devrait être facturée autour de 5€/mois du NRO jusqu'au client final.

Concernant des éventuelles exemptions à la tenue du délai de la GTR, Bouygues Telecom estime que **seuls les cas de force majeure pourraient conduire à ce que les pénalités ne soient pas dues par l'opérateur d'infrastructure.**

Concernant la prélocalisation du défaut, étant donné que l'opérateur d'infrastructure devra se déplacer pour assurer la GTR, et compte tenu du fait qu'il n'existe aujourd'hui aucun outil industriel permettant aux opérateurs commerciaux de réaliser à distance un test de prélocalisation, même le cas échéant pour uniquement distinguer le lien NRO-PM du lien PM-PB, Bouygues Telecom estime que les opérateurs commerciaux ne devraient pas être contraints de réaliser ce test de prélocalisation du défaut. Dans les faits, ce test ne prenant que quelques minutes, c'est bien le temps de déplacement des techniciens qui est impactant pour les opérateurs commerciaux, alors qui sera nécessaire pour l'opérateur d'infrastructure afin de réparer le défaut.



Concernant des éventuelles pénalités, imposées par l'opérateur d'infrastructure aux opérateurs commerciaux, Bouygues Telecom estime qu'elles ne seraient légitimes que si cela entraîne des déplacements indus des techniciens de l'opérateur d'infrastructure. Ainsi, **l'opérateur d'infrastructure ne pourra pas imposer de pénalités aux opérateurs commerciaux dans d'autres cas.**

Concernant les pénalités dues par l'opérateur d'infrastructure pour non respect des délais de production ou non-respect de la GTR, Bouygues Telecom renvoi à la section 2.3.2.

6.3.2. Obligation de proposer une offre avec un second niveau de qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée

Concernant un second niveau de qualité de service renforcée, Bouygues Telecom partage l'obligation d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure, dans un délai de trois mois suivant l'adoption de la décision, d'avoir une offre de qualité de service renforcée prévoyant la production et l'exploitation d'un accès en point à point, au PM et au NRO, et, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service sur cette ligne FttH (PM-PTO) dans un délai de 4 heures ouvrées et, en option dans un délai de 4 heures non ouvrées (24h24 et 7j/7). Il doit aussi associer à cette offre un mécanisme de pénalités avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements associés.

En effet, pour garantir une migration effective du cuivre vers la fibre des clients entreprise, il est nécessaire que l'ensemble des offres actuellement disponibles sur cuivre puissent être reproduites sur fibre. A ce titre, **il faut non seulement pouvoir reproduire les accès ADSL/VDSL, notamment via le FttH, mais également le SDSL, avec débit symétrique et garanti, qui ne pourra se faire que majoritairement via le FttE, c'est-à-dire du point à point sur FttH.**

D'un point de vue tarifaire, il est nécessaire qu'à la fois l'accès, mais également la GTR, soit au plus proche de ce qui est pratiqué aujourd'hui sur le cuivre. Ainsi, la GTR 4HO devrait être facturée autour de 10€/mois du NRO jusqu'au client final (ou intégré dans le tarif mensuel sur la base d'un tel niveau).

D'un point de vue opérationnel, Bouygues Telecom comprend que les opérateurs d'infrastructure pourront ou non mettre en place une adaptation d'architecture à leur boucle locale optique mutualisée pour garantir le bon respect de la GTR 4 heures.

Dans le cas où les opérateurs d'infrastructure mettent en place une adaptation d'architecture et que c'est cet opérateur qui réalise le raccordement final, l'Arcep entend imposer un délai standard maximum de production de 45 jours ouvrés. Toutefois, elle laisse aux opérateurs d'infrastructure, pendant un délai de 21 mois suivant l'adoption de la décision, la capacité de pratiquer des délais de livraison plus importants que susmentionné.

Bouygues Telecom n'est pas favorable à une telle latitude, a fortiori pas pendant un délai de 21 mois. En effet, dans le cadre de la fermeture du cuivre, il est essentiel que les offres de gros avec qualité de service renforcée, qui vont venir en substitution des offres SDSL, soit effective au moment de la fermeture du cuivre. Or, Bouygues Telecom considère que cette latitude offerte pendant un délai de 21 mois ne permet pas de rendre effective ces offres pendant cette période. Ceci d'autant plus que sur le respect de la GTR 4 heures (mais également 10 heures), les obligations de respect des niveaux de



qualité de service ne rentreront en vigueur que dans un délai de 24 mois suivant l'adoption de la décision de l'Arcep.

Bouygues Telecom demande donc que le respect des délais de production et de la GTR s'applique au plus tard dans un délai de 12 mois suivant l'adoption de la décision, et que dans l'intervalle il ne pourrait être considéré que, dans le cadre de la fermeture commerciale et technique du cuivre, les critères de disponibilité des offres de gros avec qualité de service renforcée ne puissent être considérés comme atteint.

Concernant la GTR, et au-delà des obligations de respect de cette dernière, **l'opérateur d'infrastructure devra être garant de la GTR 4 heures sur l'ensemble du segment**, sans qu'une prélocalisation ne soit faite par l'opérateur commerciale, qui ne sera pas en capacité de la réaliser. Le seul cas possible d'exemption à la tenue de la GTR est dès lors le cas de force majeure.

En effet, comme vu précédemment en section 6.3.1, étant donné que l'opérateur d'infrastructure devra se déplacer pour assurer la GTR, et compte tenu du fait qu'il n'existe aujourd'hui aucun outil industriel permettant aux opérateurs commerciaux de réaliser à distance un test de prélocalisation, Bouygues Telecom estime que les opérateurs commerciaux ne devraient pas être contraints de réaliser ce test de prélocalisation du défaut. Dans les faits, ce test ne prenant que quelques minutes, c'est bien le temps de déplacement des techniciens qui est impactant pour les opérateurs commerciaux, alors que sera nécessaire pour l'opérateur d'infrastructure afin de réparer le défaut.

Concernant des éventuelles pénalités, imposées par l'opérateur d'infrastructure aux opérateurs commerciaux, Bouygues Telecom estime qu'elles ne seraient légitimes que si cela entraîne des déplacements indus des techniciens de l'opérateur d'infrastructure. Ainsi, **l'opérateur d'infrastructure ne pourra pas imposer de pénalités aux opérateurs commerciaux dans d'autres cas.**

En complément, et pour s'assurer que l'infrastructure et l'architecture permettant de proposer une GTR 4HO/HNO soit réellement efficace, Bouygues Telecom estime nécessaire d'associer la GTR 4H à une garantie minimum de temps d'interruption de service (IMS), qui ne doit pas dépasser 8 heures, et au maximum 10 heures, de manière annuelle.

Enfin, d'un point de vue processus d'échange inter-opérateur, Bouygues Telecom estime nécessaire que les processus permettant d'avoir les informations sur l'éligibilité, la commande, le SAV, et tout autre processus, doivent être communs entre tous les opérateurs d'infrastructure. Dans l'idéal, les interfaces d'échange devraient également être identiques entre le FttH et le FttE étant donné que la dernière réutilise l'infrastructure de la première. Toutefois, Bouygues Telecom tient à préciser que si un opérateur d'infrastructure commercialise déjà au gros une offre FttE, et que les opérateurs commerciaux se sont déjà raccordés via une interface spécifique et différente de celle du FttH, alors ils doivent pouvoir continuer à utiliser cette interface et bénéficier d'un délai de 3 à 5 ans pour migrer vers l'interface conjointe avec le FttH.

6.3.3. Précisions sur les offres d'accès avec qualité de service renforcée fournies sur un réseau FttH avec adaptation d'architecture



Bouygues Telecom regrette que l'Arcep n'ait pas précisé que le respect du cadre symétrique pour la fourniture des offres de gros avec qualité de service renforcée, en particulier en cas d'adaptation d'architecture, doit être respecté par l'opérateur et que ce dernier doit notamment permettre aux opérateurs cofinanceurs de l'infrastructure FttH mutualisées de réutiliser leur droit d'usages sur les offres avec adaptation d'architecture.

En effet, le segment PM-PB, initialement déployé pour un raccordement FttH, que les opérateurs d'infrastructure ont surdimensionnés conformément aux recommandations du Comité d'expert fibre et de l'Agence du numérique, a déjà fait l'objet d'un cofinancement par les opérateurs cofinanceurs.

Bouygues Telecom accueille favorablement l'obligation imposée aux opérateurs d'infrastructure de permettre aux opérateurs commerciaux de commander un accès FttE avec GTR 4 heures (FttH avec adaptation d'architecture pour permettre la construction d'un lien point à point du NRO jusqu'au client final) sur l'ensemble de l'empreinte FttH, et à terme sur l'ensemble de la zone arrière du NRO, dans un délai de trois suivant l'adoption de la décision.

Il est en effet nécessaire que le FttE soit éligible au plus vite afin de répondre aux besoins des entreprises, et que la prévisibilité sur la disponibilité soit identique à celle du FttH.

Bouygues Telecom accueille également favorablement le fait que les opérateurs d'infrastructure mettant en place une adaptation d'architecture soit contraint de préciser l'état de chacun des éléments du réseau (déployé ou disponible à la demande), et de préciser le type d'adaptation qui sera mis en œuvre.

Bouygues Telecom accueille également favorablement le fait que dans les cas de migration inter-opérateurs, les opérateurs commerciaux soient en capacité de choisir entre création de ligne ou reprise de ligne. Les opérateurs d'infrastructure devront dès lors avoir mis en place les processus permettant de répondre à chacune de ces demandes.

La connectivité des entreprises est en effet essentielle, et les temps de coupure lors de changement d'opérateur doivent être réduits au maximum. Ainsi, le processus de reprise de ligne doit apporter suffisamment de garanties aux entreprises, mais il n'existe en soi aucun obstacle technique ou informatique à sa mise en œuvre.

Si un processus de création/résiliation permet de s'affranchir des contraintes de coupure de service, il est consommateur de ressources, humaines et financières, tant chez l'opérateur d'infrastructure que chez l'opérateur commercial.

Dans ce cas de figure, et comme évoqué par l'Arcep, il est nécessaire que pour faciliter le processus de création/résiliation, le premier raccordement soit réalisé en multi fibre. Pour que cela soit totalement efficace, il faudrait dès lors que le tronçon en multi fibre soit du PM jusqu'au site client final, mais cela serait consommateur de fibre sur le segment entre le PM et le PB. Il est dès lors nécessaire qu'un opérateur souhaitant mettre en place un processus de migration au travers d'une création/résiliation dimensionne correctement, donc suffisamment, ses segments PM-PB.



6.3.4. Possibilité de commander plusieurs accès dans un même local

Afin de permettre aux entreprises d'avoir plusieurs accès dans un même local, que cela soit pour avoir un premier niveau de sécurisation au niveau des services (i.e. deux opérateurs de détails distincts), ou dissocier le service d'accès à internet du service téléphonique, **Bouygues Telecom estime nécessaire que les entreprises puissent commander plusieurs accès FttH dans un même local.**

Cette pratique existant sur le cuivre, et les entreprises en étant demandeuses, elle doit être transposée sur la fibre, notamment dans le cadre de la fermeture commercial à venir du réseau cuivre.

Si certains opérateurs d'infrastructure le permettent, cela n'est pas généralisé.

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep n'ait retenu qu'une recommandation pour imposer aux opérateurs d'immeubles de faire droit aux demandes d'installation d'une seconde ligne dans un local, et en conséquence de lever tous les éventuels blocages contractuels, opérationnels et informatiques qui empêcheraient une telle commande.

En effet, Bouygues Telecom craint que certains OI ne mettent pas rapidement en œuvre de telles évolutions, alors qu'il s'agit d'un besoin réel des entreprises.

Si une telle disposition ne reste in fine qu'à l'état de recommandation, Bouygues Telecom attend de l'Arcep qu'elle soit proactive sur le bon respect de cette dernière par les opérateurs d'infrastructure.

Bouygues Telecom souhaite toutefois alerter l'Arcep sur le fait qu'il ne faut pas qu'une telle souplesse conduise à ce que les raccordements clients finaux déjà réalisés ne soient pas repris, conduisant à ce que l'opérateur cédant ne se voit pas restituer ses droits de suite de raccordement. Une telle capacité pourrait donc se faire uniquement aux bénéfices des entreprises.

Afin de permettre une réelle substitution des offres d'accès sur cuivre, et également permettre à ce que les offres d'accès sur fibre mutualisée prennent le relais des offres d'accès sur fibre dédiée, il est nécessaire qu'une sécurisation soit possible sur le FttE.

Comme indiqué précédemment, le FttE ne pourra pas substituer la totalité des accès fibre dédiée, mais pour qu'il puisse en substituer une partie, il faudra que le FttE prenne en compte les besoins de sécurisation des clients entreprise.

Si le fait de permettre le multiaccès dans un même local est un premier niveau de sécurisation, il conviendra d'aller un cran plus loin, en permettant a minima une double adduction au travers de deux points de branchement (ou PRE en cas d'adaptation d'architecture) distincts.

Bouygues Telecom regrette que l'Arcep n'est pas retenue une telle demande d'un opérateur commerciale comme pouvant être raisonnable, et ainsi, imposé aux opérateurs d'infrastructure d'y faire droit.



6.3.5. Offre de raccordement distant en location

Bouygues Telecom accueille favorablement l'obligation qui sera imposée de faire droit aux demandes raisonnables d'un opérateur commerciale de bénéficier d'une modalité de location pour l'offre NRO-PM.

Bouygues Telecom comprend que la mise à disposition d'une telle offre de raccordement distant en location résulte de la mise en œuvre de plusieurs dispositions issues de la décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010. Ainsi, cette recommandation constitue un rappel des obligations pesant à la charge des OI en matière d'accès au réseau en fibre optique de bout en bout souhaité par l'Arcep.

La mise en œuvre d'une telle offre par les opérateurs d'infrastructure est indispensable sur le marché entreprise.

En effet, dans le cadre de la construction par un opérateur commercial d'une offre FttE via l'accès au PM, il est nécessaire que l'offre d'accès au NRO-PM, soit adaptée.

Or, amortir un lien NRO-PM de l'ordre de 2 000€ sur un client entreprise, dont seule une durée de vie de 36 mois est garantie (durée d'engagement), ne permet pas de pouvoir répliquer les offres de gros des opérateurs alternatifs qui seront eux en mesure de continuer à utiliser le même lien NRO-PM, sur l'offre d'accès au NRO, d'un client de gros à un autre. Ainsi, sur la base d'une offre de cofinancement NRO-PM, associé à un lien PM-PB (en cofinancement ou en location) l'opérateur commercial ne sera pas en mesure de faire une offre de détail compétitive par rapport à un opérateur ayant accès à l'offre de gros de l'opérateur d'infrastructure, livrée au NRO.

Disposer d'une offre d'accès en location à un lien NRO-PM est donc nécessaire à deux titres. D'une part, permettre aux opérateurs présents sur le marché de gros des offres passives ou actives de concurrencer efficacement Orange, et, d'autre part, permettre aux opérateurs de bénéficier totalement de leur cofinancement sur le segment NRO-PM, en y associant un lien NRO-PM en location.

6.3.6. Utilisation des offres à qualité de service renforcée pour le raccordement de stations de base mobile

Bouygues Telecom estime nécessaire de prévoir que les offres à qualité de service renforcée d'un opérateur d'infrastructure permettent à un opérateur commercial de raccorder leurs stations de base mobile.

A nouveau, Bouygues Telecom regrette qu'elle n'ait retenue une telle disposition que comme une recommandation et non une obligation.



En effet, tout comme elle l'avait exprimée dans sa réponse à la consultation publique susmentionnée de 2016, **Bouygues Telecom est favorable à ce que les réseaux FttH/E permettent d'adresser d'autres locaux que les logements et locaux à usages professionnels**, à savoir les éléments de réseau mobile, les équipements situés sur la voie publique (station de location de vélo/voiture, éclairage public, ...), les équipements situés en domaine privé (ascenseur), les multi-accès au niveau du local d'une entreprise.

Pour Bouygues Telecom, il s'agit d'un **prérequis nécessaire pour permettre une extinction du réseau cuivre**. En effet, l'ensemble des usages aujourd'hui permis par l'utilisation cuivre doivent demain pouvoir être opérables sur les réseaux en fibre optique.

De plus, compte tenu de l'importance que revêt la qualité de la collecte dans un réseau mobile, il est essentiel que les offres FttE, point à point sur FttH, avec GTR 4 heures soient les offres permettant de raccorder les sites mobiles. En cas de défaillance sur le lien de collecte, ce dernier doit pouvoir être réparé très rapidement.

Ces offres d'accès pour le raccordement de site mobile devront pouvoir être disponibles non seulement en cofinancement, mais également en location.

6.4. Qualité de service sur les réseaux FttH

A titre liminaire, Bouygues Telecom est favorable à une véritable qualité de service des réseaux fibre et ne comprendrait pas que des indicateurs réglementaires et seuils chiffrés associés ne soient pas imposés rapidement aux opérateurs d'infrastructure. **A ce titre, le délai de mise en œuvre de 2 ans prévu par l'Arcep est inadapté aux enjeux de numérisation de la société et doit être raccourci à 6 mois ou 1 an maximum.**

Les indicateurs proposés par l'Arcep étant inspirés des indicateurs existants aujourd'hui sur le cuivre, ils sont éprouvés et peuvent ainsi facilement être mis en œuvre. Les niveaux d'engagement associés doivent cependant être nettement plus ambitieux que ceux du cuivre, car ni les collectivités, ni les opérateurs alternatifs, ni les clients finaux ne se satisfont aujourd'hui de la qualité du cuivre. **Les seuils proposés, à ce stade, par l'Arcep apparaissent trop peu engageants au regard des forts enjeux.**

De même, **le mécanisme d'appréciation globale de la qualité d'un OI semble dangereux car il « lisse » les non-respects des engagements réglementaires et offre la possibilité aux OI de piloter leur non-qualité** en choisissant de manière opportuniste les indicateurs à respecter, sans tenir compte des impacts. **Bouygues Telecom rappelle ainsi son attachement à des engagements de QoS engageants, qui doivent tous être respectés.**

Enfin, et malgré les importantes difficultés des opérateurs commerciaux pour les faire respecter, les engagements contractuels sont nécessaires, et devront se nourrir des engagements réglementaires, ou inversement si des engagements contractuels existent déjà. **Afin de les rendre pleinement opérants, il conviendra de s'assurer que ces engagements contractuels soient assortis de pénalités incitatives, non symétriques, non libératoires et auto-appliquées.**



6.4.1. Engagements contractuels vis-à-vis des opérateurs clients et mécanisme de pénalités associé

S'agissant spécifiquement des dispositions contractuelles, **Bouygues Telecom invite l'Arcep à contribuer activement à la rédaction des futurs engagements de qualité de service, et pénalités afférentes**, des OI et s'assurer que les contrats résultants seront homogènes sur l'ensemble du territoire. De plus, il est incompréhensible de constater que les OC, qui n'ont pas l'ensemble des éléments en main, doivent réclamer des pénalités aux OI et que ceux-ci ne soient pas incités à rétablir les situations une fois les pénalités généralement symétriques, donc inadaptées à l'impact réel (le préjudice est toujours plus important pour l'OC qui subit une dégradation d'image auprès de son client que pour l'OI), et libératoires, donc désengageantes, payées. **En synthèse, Bouygues Telecom demande que les pénalités-ci soient adossées à des engagements contractuels exigeants et deviennent incitatives, non-symétriques, non libératoires et auto-appliquées** (voir les justifications en section 4.3).

S'agissant spécifiquement de l'aspect auto-appliqué, Bouygues Telecom invite l'Arcep à préciser sa rédaction du projet de décision. En effet, si le titre de section reprend bien la notion de pénalités autoappliquées, le texte qui suit n'y fait pas allusion, ni ne justifie le besoin. **Cette auto-application étant essentielle au bon fonctionnement des engagements contractuels, il convient de s'assurer qu'elle sera bien comprise par tous comme étant une obligation s'imposant aux OI.**

Enfin, si elle salue l'introduction d'engagements contractuels des OI s'agissant de l'hébergement et l'adduction des PM, **Bouygues Telecom demande que la livraison des liens LFO, indispensable à la construction d'une offre, soit également couverte par des engagements contractuels.**

6.4.2. Obligation de respect de seuils chiffrés

Bouygues Telecom est favorable à ce que des obligations réglementaires de qualité de service soient imposées à l'ensemble des opérateurs d'immeubles sur la fibre. C'est en effet le seul moyen de garantir que la qualité de fibre sera irréprochable lorsqu'elle prendra le relais du cuivre. **L'expérience vécue sur le cuivre depuis de nombreuses années a en effet démontré que des engagements contractuels, quand bien même associés à des pénalités, étaient largement insuffisants.**

Par soucis de cohérence et de lisibilité, et donc *in fine* d'efficacité, Bouygues Telecom estime que les engagements réglementaires et contractuels devront être en parfaite corrélation. **Ainsi, à chaque engagement réglementaire devra correspondre un engagement contractuel, ceci sur le marché grand public et sur le marché entreprise.** Cette symétrie est bien évidemment également indispensable s'agissant des seuils associés aux engagements.

Dans sa réponse à consultation précédente, Bouygues Telecom indiquait ne pas être favorable à un mécanisme d'entrée en vigueur progressive des obligations de qualité de service. Notamment car il



aurait été étonnant de considérer qu'un réseau fraîchement déployé est plus complexe à exploiter et à maintenir qu'un réseau ancien et parfois localement obsolète. Bouygues Telecom se satisfait donc de l'abandon de la notion de jalon mais s'inquiète de constater que celui-ci s'accompagne d'un report de 2 ans de l'entrée en vigueur des obligations de qualité de service. **Ce délai de mise en œuvre de 2 ans, inadapté aux enjeux de numérisation de la société et à l'objectif de fermeture du réseau cuivre, doit être raccourci à 6 mois ou 1 an maximum.**

Par ailleurs, Bouygues Telecom invite l'Autorité à se placer en vision client : ceux-ci exigent de la qualité dès le premier jour et ne comprendraient pas que les obligations de QoS des OI n'entrent en vigueur qu'après déploiement de 80% des prises, et 30% de lignes actives, d'une zone de cofinancement. **Bouygues Telecom partage cet enjeu de qualité immédiate, a fortiori sur un réseau appelé à prendre le relai du cuivre, et demande que tout OI dépassant 1000 clients actifs, sur l'ensemble de son empreinte géographique, se voit imposer des engagements de QoS sans délai.**

Bouygues Telecom salue l'important travail réalisé par l'Autorité sur les derniers semestres afin de constituer une première liste d'engagements de qualité de service des OI. La liste présentée par l'Arcep dans son projet de décision couvre en effet l'essentiel des difficultés rencontrées sur les réseaux fibre et permettra de s'assurer que la majorité des clients pourront être raccordés et dépannés sans difficulté majeure. **Bouygues Telecom demande que les indicateurs identifiés par l'Arcep constituent un « socle de QoS » et soient tous maintenus**, sauf peut-être celui portant sur le reprovisionnement à chaud moins essentiel, car transparent pour le technicien s'il dispose de l'outil E-Mutation.

Si Bouygues Telecom se satisfait de la couverture des aspects production et SAV, **elle regrette cependant que l'Autorité n'ait pas introduit d'indicateurs portant sur l'hébergement et la livraison des liens LFO et NRO-PM (en ZMD)** car ces deux maillons sont essentiels à l'effectivité et à la qualité des offres d'accès fibre. En raison des difficultés évoquées précédemment, la seule introduction d'engagements contractuels ne saurait en effet apporter les garanties nécessaires aux OC.

S'agissant des seuils retenus, **Bouygues Telecom tient à faire part de sa plus grande préoccupation car les objectifs proposés par l'Arcep sont bien en-dessous des performances réelles observées chez les différents OI en 2019 et des attentes légitimes des clients.** Il apparaît dès lors indispensable de renforcer sensiblement les objectifs imposés aux OI :

PRODUCTION GP / ENT		Seuil Arcep	Constaté Bytel	Proposition Bytel
Taux d'échec d'accès à la boucle locale – cause OI		<6%	[SDA...]	<0,1%
Taux de SIG sur parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité OI		<2%	[SDA...]	<0,05%
Mode OI	Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	<10%	[SDA...]	<5%
Mode STOC	Taux de commande avec réapprovisionnement à chaud – Origine OI	<15%	[SDA...]	Pas pertinent
	Taux de commandes avec réapprovisionnement à froid – Origine OI	<7%	[SDA...]	<1%
	Si réapprov. à froid, délai de communication de la ROP – 80e centile	<10 JO	[SDA...]	<3 JO < 20 JO (si GC cassé)
Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique (après 3 minutes)		<10%	[SDA...]	<5%
RAD	Taux de non-respect de la date de livraison du PBO	<20%	[SDA...]	<5%
PRDM-PM	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 50e centile	<15 JO	[SDA...]	<10 JO
	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 95e centile	<20 JO	[SDA...]	<15 JO
	Taux de non-respect délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	<20%	[SDA...]	<5%



SAV GP/ENT	Seuil Arcep	Constaté Bytel	Proposition Bytel
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	<30%	[SDA...]	<5%
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO – 95e centile	<4 JO	[SDA...]	<3 JO
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	<20%	[SDA...]	<5%
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95e centile	<6 JO	[SDA...]	<6 JO
Taux de non-respect de la GTR 10 heures ouvrées PRDM-PM	<20%	[SDA...]	<5%
Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	<8 HO	[SDA...]	<6HO
Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	<1%	[SDA...]	<0,5%
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	<10%	[SDA...]	10%

SPECIFIQUES ENT	Seuil Arcep	Constaté Bytel	Proposition Bytel
Mode OI Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4HO/HNO	>90%	[SDA...]	>95%
Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4HO/HNO	<45 JO	[SDA...]	<55JO
Taux de respect du délai de rétablissement	>80%	[SDA...]	>95%
Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10HO	<10h	[SDA...]	<8h
Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 4HO/HNO	<6h	[SDA...]	<3h
Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10HO	>99%	[SDA...]	>99,5%
Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4HO/HNO	>99,9%	[SDA...]	>99,9%
Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO	<0,01%	[SDA...]	<0,01%
Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 4HO/HNO	<0,001%	[SDA...]	<0,001%

A titre d'exemple, Bouygues Telecom s'étonne de constater que jusqu'à 6% des clients éligibles à la fibre et passant commande pourraient ne finalement pas se voir livrer leur accès, malgré plusieurs tentatives ou *reprovisionnement* à froid. Accepterait-on de la part d'Enedis un taux d'échec des raccordements/branchements électriques de 6% ? Certainement non. En réalité sur ce critère, les chiffres issus du terrain, tous réseaux confondus, sont déjà estimés très inférieurs à [SDA...]. Ainsi, il serait raisonnable, proportionné et justifié de fixer un objectif plus ambitieux de 0,1%.

Un second exemple est le taux de signalisation, pour cause OI, des clients livrés depuis moins d'un mois. L'Arcep propose ici un seuil de 2% tandis que Bouygues Telecom constate, sur l'ensemble des OI en 2019, un taux de [SDA...]. Il apparaît dès lors évident que l'objectif fixé ne saurait être inférieur à 0,05%. Par ailleurs, Bouygues Telecom invite l'Arcep à préciser ici que la responsabilité OI s'entend sur la globalité du segment NRO-PTO car l'OI est responsable sur l'intégralité du segment, y compris en cas de sous-traitance du raccordement final à l'OC.

Enfin, l'Arcep propose un mécanisme d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs. Un tel mécanisme semble pertinent s'il rend possible l'évaluation de la QoS fibre tant au niveau macroscopique (par OI et par zone réglementaire) qu'au niveau local (par DSP et par région) et est assujéti, sur les deux mailles géographiques, d'un pouvoir de sanction par l'Arcep en cas de non-respect des seuils de QoS. En revanche, **si ce mécanisme d'évaluation globale est uniquement utilisé afin de suivre la qualité de l'ensemble des lignes d'un OI, sans distinction par DSP ou par région (tel que le prévoit le projet Arcep) alors ce mécanisme ne semble pertinent.** En effet ce mécanisme risquerait de complexifier fortement le suivi de la qualité des OI et présenterait le risque de voir certains OI piloter leur non-qualité en focalisant leurs efforts sur des engagements de « second rang »



au détriment d'engagements « essentiels ». **Une véritable qualité de service ne peut s'envisager sans obligation de respecter tous les engagements.**

6.4.3. Publication d'indicateurs de qualité de service

Bouygues Telecom est favorable au principe de publication des indicateurs des OI car cela permettra d'apporter de la visibilité au plus grand nombre, et notamment les collectivités locales. Afin d'atteindre cet objectif d'information d'une manière efficace, il semble nécessaire de proposer une visibilité aussi locale que possible ainsi que Bouygues Telecom l'appelle de ses vœux dans les éléments ci-dessus.

Si Bouygues Telecom estime proportionné que cette publication porte sur tous les engagements réglementaires, elle s'interroge en revanche sur la pertinence de publier des indicateurs spécifiques au mode STOC. Ce mode STOC fait en effet l'objet d'une « croisade » de la part de certains OI qui cherchent à y mettre un terme. **A titre d'exemple, il est à craindre que certains OI, qui seraient juges et parties, publient des taux de malfaçons en mode STOC excessivement élevés, car tenant compte de malfaçons contestées par ailleurs par les OC, au risque de présenter une vision alarmiste de la réalité terrain.** Ce raisonnement est valable pour tous les autres indicateurs liés au mode STOC.

6.5. Précisions sur les modalités de l'accès des opérateurs cofinanceurs aux réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné

6.5.1. Un droit d'usage d'une durée d'au moins 40 ans

Bouygues Telecom est favorable à ce que l'ensemble des droits d'usage de cofinancement en zone moins dense et RIP soient étendus à 40 ans, mais comme sur d'autres éléments susmentionnés elle aurait préféré que cela soit une stricte obligation, quand bien même il s'agit d'une recommandation venant préciser une obligation déjà existante.

6.5.2. Pérennité des droits d'usage en cas de cession de tout ou partie d'un réseau FttH

Bouygues Telecom estime nécessaire que les contrats d'accès prévoient la pérennité des droits d'usage en cas de cession de tout ou partie d'un réseau FttH d'un opérateur à un autre. En effet, le réseau existant, et donc cofinancé ou loué, sera identique au réseau cédé. Les conditions d'accès devront donc être similaire avant et après la cession.



Lorsque les opérateurs investissent, non seulement dans le cadre du cofinancement, mais également via l'installation de leurs OLT et leurs coupleurs dans les PM, ils le font sur la base d'une prévisibilité d'usage sur une longue période, à des conditions tarifaires prédéfinies.

La pérennité des droits, quels que soit le propriétaire de l'infrastructure est ainsi nécessaire. Les contrats d'accès doivent donc prévoir qu'en cas de cession les droits d'usage sont cédés de l'ancien propriétaire vers le nouveau, qui les reprend.

Comme indiqué précédemment, Bouygues Telecom aurait préféré que cela soit une stricte obligation, quand bien même il s'agit d'une recommandation venant préciser une obligation déjà existante.

6.6. Précision des obligations comptables

Bouygues Telecom estime que ce sujet de la comptabilisation des coûts du FttH est essentiel. En effet, il y a eu sur les conditions tarifaires d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange de nombreuses questions qui continuent à se poser aujourd'hui et qui ont fait l'objet de nombreux contentieux par le passé. **Il est nécessaire qu'il y ait suffisamment de transparence sur les conditions tarifaires d'accès au FttH**, d'autant plus que sont présents des opérateurs verticalement intégrés.

Bouygues Telecom a accueilli favorablement la décision n°2018-0569 de règlement de différend opposant Free et Orange, visant à rendre de manière explicite et transparente le lien entre les principaux tarifs du contrat et les coûts du réseau en zones moins denses d'initiatives privée. En outre, Orange est tenu de transmettre les dépenses constatées, de façon agrégée, sous-jacentes aux tarifs correspondant à chacun des trois segments du réseau (NRO-PM, PM-PB et PB-PTO) en distinguant au minimum coûts d'investissement et coût récurrent (exploitation, maintenance, location de génie civil et les frais de portage financier).

Bouygues Telecom est donc favorable à ce que l'ensemble des obligations de restitution comptables prévues par l'Arcep soient imposées à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure et que les grandes masses de coût, à la fois CAPEX et OPEX, soient transmises aux opérateurs commerciaux, cofinancier et locataire.

En effet, comme le montre le modèle générique de tarification de l'accès aux réseaux FttH en zones moins denses de l'Arcep de 2015, le sous-jacent du tarif de location est le tarif de cofinancement auquel sont rajoutés des primes de risque et le tarif du récurrent de cofinancement (exploitation, maintenance, location de génie civil et les frais de portage financier). Dès lors, **la transparence entre les principaux tarifs du contrat et les coûts du réseau doit s'appliquer de manière non-discriminatoire à l'ensemble des opérateurs commerciaux.**

En outre, compte tenu de la situation actuelle des opérateurs d'infrastructure, et ce quelle que soit la zone, ils évoluent tous sur des empreintes géographiques larges, avec plusieurs centaines de milliers de prises à raccorder, ce qui **ne justifie pas la mise en place d'exception à cette obligation de comptabilisation des coûts.**