

Réponse et commentaires d'Altitude Infrastructure à la consultation publique de l'Arcep portant sur le Projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 dans le cadre de la préparation des analyses de marchés fixes.

A. SYNTHÈSE

Al estime que le prochain cycle sera un cycle déterminant pour le FttH et, par conséquent, pour l'avenir du marché.

L'accélération des déploiements – certes ralentie par la Covid-19 mais à des niveaux qui restent inégalés en Europe – et la perspective de la fermeture du cuivre vont sans aucun doute se traduire par une migration massive du cuivre vers la fibre. Pour être réussie, cette migration ne doit laisser personne au bord de la route, particulier comme entreprise.

Sur le marché de masse, le sujet est avant tout opérationnel. Il s'agit de garantir qu'une fois le logement rendu raccordable, il existe bien les mécanismes adéquats permettant de raccorder l'abonné. Ce sujet n'est pas traité par les projets de décisions de l'Arcep.

Dans sa précédente consultation, l'Arcep avait proposé une solution pour les nouvelles adductions à créer. Cette proposition, qui visait à faire porter sur Orange et la communauté des opérateurs des travaux coûteux qui viseront principalement les zones rurales, a été abandonnée par l'Arcep. **Nous regrettons cette décision et nous appelons l'Arcep à organiser sans délai une réflexion sur les raccordements complexes afin de trouver des solutions opérationnelles et financières.**

La capacité des OI à garantir un haut niveau de qualité dans le cadre des raccordements, qu'ils soient réalisés en « mode OI », donc par l'OI lui-même, ou en « mode STOC », par l'OC, sera également décisive. Des travaux ont eu lieu au sein d'Infranum sur le sujet, repris par l'Arcep depuis et intégrés à la feuille de route 2020.

Il est nécessaire que l'Arcep soutienne les OI, en particulier les OI non intégrés, dans la mise en œuvre des contrats STOC et, à très court terme, dans la signature des contrats intégrant les évolutions partagées avec l'ensemble des opérateurs et des collectivités devant le régulateur. Ces évolutions ont notamment pour objectif légitime de donner aux OI la visibilité nécessaire sur les interventions menées sur les réseaux FttH et les moyens de recouvrer les coûts d'exploitation renchériss par la multiplication des malfaçons et dégradations. Ces actions sont nécessaires afin de responsabiliser l'ensemble des intervenants ayant accès aux infrastructures de l'OI. Al considère enfin que les interventions de brassage en cas de « churn », voire de SAV, devraient être exclues du mode STOC et revenir à l'OI seul ce qui limiterait le nombre d'intervenants au PM sans intervenir sur la relation OC-abonnés.

Il est également crucial d'introduire, dans les décisions finales, les indicateurs permettant de contrôler la performance des OC sur les interventions de raccordement et de SAV. Ces indicateurs sont d'ailleurs ceux qui auront l'impact le plus visible pour l'expérience du client final. **Al considère que la publication des indicateurs FttH des OI ne peut se faire sans publication des indicateurs des OC.**

Sur le marché entreprise, la migration vers la fibre est encore faible (20% des entreprises environ) mais devrait s'accélérer sur les 3 prochaines années, notamment du fait de la Covid-19 et de la nécessité croissante de dématérialisation. Cette période va donc être cruciale pour le marché.

Ce marché se caractérise aujourd'hui par une situation concurrentielle très dégradée, au préjudice des entreprises qui n'ont pas les tarifs ou la qualité souhaités sur la fibre, voire ne sont pas éligibles alors que la fibre résidentielle est là. Cette situation est inadmissible. En particulier en France, un marché sur lequel la concurrence sur le marché de masse a eu des effets positifs indéniables et continue de porter la migration vers la fibre. Le marché entreprise est aujourd'hui le terrain de jeu d'un duopole - Orange et SFR -, Bouygues Telecoms arrivant en 3^{ème} place très loin derrière et l'ensemble des autres acteurs se partageant les miettes d'un gâteau de près de 10 milliards d'euros. La fibre doit être l'occasion d'en finir avec cette situation et non de la pérenniser.

Le marché entreprise est un marché d'innovation continue qui nécessite des offres et interfaces neutres et efficaces. Ce marché ne peut se limiter à la présence des 4 OCEN. Les impacts négatifs sur la capacité à innover des entreprises seraient indéniables avec des conséquences pour la compétitivité de ces dernières et de la France en général.

L'Arcep doit donc poursuivre et accentuer ses efforts sur le marché entreprise en garantissant les conditions favorables au développement d'un opérateur de gros concurrentiel techniquement et tarifairement sur le long terme, et en particulier :

- Obligations strictes de complétude FttH, y compris dans les ZTD, pour les entreprises ;
- Emergence rapide du marché FttE sur l'ensemble du périmètre national avec une suppression ou à tout le moins une clarification de la dérogation prévue à l'art. 19 du projet de décision ;
- Retrait de la dérégulation prématurée du marché de la BLOD activée.

Il est urgent que le marché puisse disposer d'une offre activée nationale alternative. Orange ne peut être la solution. Sur le cuivre, l'offre activée d'Orange existe et cela n'a pas permis de créer une concurrence effective sur le marché entreprises. Il faut une alternative aux opérateurs intégrés.

Enfin, AI considère que des efforts sont encore nécessaires pour garantir un accès effectif aux infrastructures de génie civil pour atteindre la généralisation du FttH d'ici à 2025.

S'agissant de l'infrastructure d'Orange, AI souhaite une amélioration des processus de rénovation et de réparation, notamment une meilleure transparence d'Orange et un remboursement adéquat des opérations réalisées par les OI tiers en sous-traitance d'Orange. **AI interpelle le régulateur sur le niveau de qualité des infrastructures et souhaite ouvrir un débat sur l'exploitation et la maintenance du GC sur le moyen terme, en particulier sur les zones déployées par les OI tiers et où le cuivre serait fermé.**

AI regrette enfin que l'Arcep ne s'investisse pas davantage sur le sujet de la mobilisation des appuis gérés par Enedis. Ces appuis sont cruciaux dans les zones rurales et les conditions d'accès ne sont pas adaptées à des déploiements industriels. AI invite l'Arcep à prendre un rôle actif sur ce sujet aux côtés des OI.

B. Dispositions symétriques

1. Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

Raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés

AI renvoie l'Autorité à sa précédente réponse.

AI réitère que s'agissant des cas génériques, la proposition de l'Arcep visant à raccorder sous 3 mois les locaux neufs une fois la complétude atteinte est effectivement réaliste mais à la condition que l'OI ait bien obtenu :

- Des informations fiables et exhaustives (adresse, nombre de prises...) ;
- La localisation du point de démarcation au moins 3 mois avant la mise à disposition, et une continuité des infrastructures d'accueil jusqu'à la démarcation, assurée par le promoteur.

Ces précisions devraient être intégrées dans la décision finale de l'Arcep et ce pour limiter le risque de litige entre opérateurs et promoteurs.

AI demande également à l'Arcep de prévoir que dans les cas complexes (contraintes administratives et/ ou techniques comme du GC cassé ou indisponible sur le domaine public et/ ou privé), le délai de raccordement soit fixé à six mois.

La base de données SIT@DEL est bien utilisée depuis mai 2020.

Processus de signalement et de correction des données manquantes et commande sans adresse

Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble

AI salue l'initiative de l'Autorité et partage les préoccupations de l'ARCEP relatives à l'accès et à la commercialisation des réseaux FttH. La problématique des immeubles manquants et des informations erronées est un enjeu majeur pour la réussite de la commercialisation des réseaux FTTH en France et en particulier pour les RIP. Ce sujet requiert une implication croissante des pouvoirs publics et notamment des mairies.

A ce titre, la mise en place d'un processus inter-opérateurs permettant aux opérateurs commerciaux de signaler aux opérateurs d'infrastructure les immeubles manquants ou erronés est essentiel pour assurer une commercialisation des lignes.

Enfin, AI sera attentive aux autres chantiers en cours dans le cadre du groupe de travail Adresse Interop'Fibre. Lors du Comité d'orientation du Groupe Interop'fibre, la mise en place d'un « guichet adresses multi-opérateurs » au sein du groupe de travail « Adresses » a été validée. AI considère que ce chantier est primordial pour optimiser la qualité des adresses et assurer une commercialisation des lignes.

Commande sans adresse

Al s'interroge sur l'objectif de l'Arcep avec cette disposition et souligne que l'adresse reste pour le moment la seule clé pérenne. Différents groupes de travail sont en cours pour améliorer la situation actuelle qui ne relève malheureusement pas uniquement des OI mais au premier plan des collectivités locales et des pouvoirs publics en général.

2. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique

Al souscrit à l'analyse de l'ARCEP.

3. Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour des usages non résidentiels

Al salue la démarche de l'Arcep d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure de proposer deux niveaux de qualité de service renforcée sur les réseaux BLOM. Al propose d'ores et déjà dans son catalogue de service d'offrir de gros d'accès passif incluant un délai garanti de rétablissement en 10 heures ouvrées, et même 8 heures ouvrées et en 4 heures ouvrées, avec en option dans un délai de 4 heures non ouvrées.

Al considère que le délai de 3 mois pour la mise en œuvre de cette obligation est raisonnable au regard de l'importance des discussions qui ont déjà eu lieu sur ce sujet et de l'existence sur le marché d'offres en place. Il est désormais urgent que le marché de la qualité de service se développe sur la BLOM au bénéfice des entreprises, en particulier dans un contexte de Covid-19 et alors que la perspective de la fermeture du cuivre devient de plus en plus réalité.

Al s'interroge toutefois sur la possibilité prévue à l'alinéa 3 de l'article 19 du projet de décision symétrique introduisant un délai supplémentaire de 21 mois permettant aux opérateurs qui apportent des adaptations sur leurs réseaux de déroger aux délais de livraison de 45 jours. Cette dérogation risque au final d'avoir pour effet de permettre à des OI de s'affranchir des délais de mise en œuvre ambitieux prévus par l'ARCEP. Si un délai supplémentaire devait être laissé, il convient de circonscrire les cas d'adaptation pouvant justifier d'y recourir et de limiter le délai supplémentaire à 6 mois (comme c'est le cas pour les RAD qui nécessitent la pose d'un PBO). Tel qu'il figure dans le projet de décision, le délai de 21 mois est tout bonnement inacceptable et fait porter un risque l'émergence du marché de la qualité sur BLOM que les acteurs ont déjà attendu depuis bien trop longtemps. Ce délai nous semble d'ailleurs aller à l'encontre de l'affirmation de l'Arcep selon laquelle *« néanmoins, ces adaptations ne doivent pas le conduire à s'affranchir de ses obligations sur les réseaux optiques mutualisés »* (p. 28).

Al considère que la fourniture d'un accès de qualité renforcée de niveau deux sur la BLOM requiert une adaptation de l'architecture dans tous les cas. Al reconnaît toutefois que le niveau d'adaptation peut être différent d'un acteur à l'autre. Quoi qu'il en soit, une dérogation pour cause d'adaptation ne doit pas être la possibilité pour les OI de contourner leurs obligations.

Concernant le délai standard de production de 45 jours ouvrés au maximum, **AI offre d'ores et déjà cette prestation de raccordement final dans son offre d'accès et estime donc ce délai raisonnable pour l'ensemble des OI.**

Enfin, **AI partage la volonté de l'Arcep** d'apporter des garanties de non-discrimination sur la fourniture des informations préalables et des prestations d'accès des offres point à point avec GTR 4HO/4HNO dans les mêmes conditions à tous les opérateurs.

4. Qualité de service sur les réseaux FttH

Question n° 1 : Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs et seuils associés proposés en annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en annexe 1 (exemple : à l'engagement contractuel de l'annexe 1 « délai de livraison de l'accès en mode OI » sur lequel doit s'engager l'opérateur d'infrastructure correspond en annexe 2 l'indicateur « Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI » et son seuil).

a. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en annexe 2 ? Votre avis est particulièrement sollicité pour les indicateurs surlignés en gris dans l'annexe 2.

b. A contrario, quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en annexe 2 ?

En premier lieu, AI salue la prise en compte d'une partie de ses remarques à l'issue du groupe de travail sous l'égide de l'Arcep. AI estime que des évolutions restent toutefois souhaitables afin, notamment, de garantir que les indicateurs mesurent bien la performance ou les lacunes des OI et non les éventuels défauts des OC. AI rappelle également à l'Autorité que des pénalités relatives à des indicateurs de qualité de service sont déjà prévues par les contrats de DSP et qu'il convient de ne pas prévoir de double pénalité.

En effet, comme AI a déjà eu l'occasion de l'indiquer à l'Autorité, au contraire du cuivre, l'exploitation et la maintenance des réseaux FttH se caractérisent par une intervention très importantes des OC. Aujourd'hui, plus de [...] des raccordements sont ainsi effectués en mode STOC sur nos réseaux. Ce pourcentage se rencontre certainement également pour les interventions en SAV, à tout le moins sur le segment PBO-PTO, même si AI est sur ce point totalement aveugle et le regrette.

L'Arcep précise d'ailleurs dans son projet de décision que « *Les seuils et les indicateurs définis tiennent notamment compte de l'existence de différents modes de gestion dans la production d'un accès FttH et notamment du fait que, dans la majorité des accès produits à date, c'est l'opérateur commercial qui assure pour le compte de l'opérateur d'infrastructure la production de l'accès (mode sous-traitance opérateur commercial dit « STOC »).* ». AI ne peut que souscrire à cette phrase mais estime que les propositions de l'Arcep en la matière sont encore insuffisantes.

AI s'inquiète que les indicateurs qui intègrent une dimension liée au mode STOC ne soient pas représentatifs car pris sur des volumes très faibles au regard de l'ensemble des interventions concernées. Cet élément pourrait notamment induire en erreur des utilisateurs finaux. Il est donc essentiel de prévoir que des indicateurs ne soient plus publiés dans l'hypothèse où ils

représenteraient une proposition trop faible de cas et que des indicateurs permettant de mesurer les performances des OC soient introduits.

Al estime également que des indicateurs STOC devraient être introduits sans tarder et que toute publication ne saurait avoir lieu sans ces indicateurs.

Concernant le lien entre engagements contractuels et indicateurs, il nous semble qu'une stricte similitude entre les deux éléments n'est pas pertinente en pratique.

En tant qu'opérateur de gros, Al a pour objectif de satisfaire les besoins et demandes de ses utilisateurs et donc de leur apporter un haut niveau de qualité. Nos contrats incluent déjà des engagements de délai de livraison et de rétablissement accompagnés de pénalités que nous avons d'ailleurs partagé avec l'Autorité. Nous ne sommes pas opposés à ce que l'ARCEP impose un socle minimal d'engagements contractuels mais nous nous interrogeons ou avons des réserves sur certains d'entre eux. Nous souhaitons également être assurés de ne pas avoir une double pénalité pour un même sujet entre contrats de DSP et offres FTTH.

Les commentaires d'Al sur les différents engagements/indicateurs sont détaillés ci-dessous.

(1) Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée

Cet indicateur dépend dans la grande majorité des cas des opérateurs commerciaux. En effet, la plupart des commandes annulées résultent du fait de l'opérateur commercial et non des commandes refusées par l'opérateur d'infrastructure. Il existe également des commandes non conformes (qui sont d'ailleurs soumises à pénalité).

Le sujet des annulations de commande est devenu un sujet majeur pour Al. En mode STOC, Al constate un taux de 20% de commandes annulées (voire plus de 25%) alors qu'il n'est que de 5% en mode OI. Les annulations sont donc très majoritairement le fait des OC.

Il est d'ailleurs primordial pour l'opérateur d'infrastructure de connaître les causes d'annulation de commandes puisque celles-ci entraînent :

- Une surcharge d'activité de la production ;
- Des réservations de ressources inutiles ayant pour conséquence une saturation virtuelle ;
- Une perte financière pour Al.

Il est donc nécessaire que les OC précisent les causes d'annulation aux OI.

Enfin, le délai d'envoi du CR STOC des OC est très variable d'un opérateur à un autre. Une solution serait de réguler l'envoi du CR STOC par les OC et de préciser le délai à partir duquel une commande peut être annulée unilatéralement par l'OI (par exemple après un délai de 6 mois).

Le seuil qui sera fixé doit donc prendre cet élément en compte et préciser que ce taux est mesuré hors annulation des OC et éventuelles commandes non conformes. **A défaut de la prise en compte de ces commentaires, cet indicateur ne pourra pas mesurer uniquement les causes OI et ne nous semble donc pas satisfaisant.**

L'ARCEP propose un engagement contractuel intitulé « Echec dans le traitement d'une demande d'accès » qui semble correspondre à l'indicateur « Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique

mutualisée ». AI demande à l'Autorité de préciser ce qu'elle vise avec cette proposition d'engagement. Les engagements prévus par AI concernant les commandes d'accès visent les retards dans la fourniture du CR de commande ou du CR de mise à disposition. Ces engagements nous semblent en l'état les plus pertinents pour la partie commande d'accès.

(2) Taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité Opérateur d'infrastructure.

AI ne suit pas cet indicateur mais ne voit pas d'objection à le suivre (sous réserve des commentaires sur le SAV en mode STOC pour lequel l'OI n'a aujourd'hui aucune visibilité).

(3) Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud – Origine OI

AI estime que cet indicateur n'est pas pertinent. De surcroît, compte tenu de la mise en œuvre très prochaine de l'outil e-mutation, AI considère que ce suivi n'est pas pertinent.

AI rappelle d'ailleurs à l'Autorité qu'elle a implémenté cet outil, qui figure parmi les priorités concernant les sujets liés à la qualité des réseaux, depuis 2020 et qu'elle regrette la lenteur de certains OC dans les développements. AI invite d'ailleurs l'Autorité à surveiller les délais d'implémentation des protocoles interop' de manière générale.

AI estime qu'il n'est pas pertinent de mettre en place un engagement contractuel sur ce point.

(4) Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI

Afin que cet indicateur soit pertinent, il est nécessaire d'exclure les délais qui ne résultent pas du fait de l'opérateur d'infrastructure comme les délais liés à l'opérateur commercial, au Client Final, à l'infrastructure d'accueil tiers (GC, Enedis), aux raccordements non standards (RL/ RAD). AI rappelle qu'il existe une multitude d'interventions sur ses réseaux générant des CR STOC KO.

Il est également nécessaire d'exclure les cas où le CR STOC KO a été statué « à tort » par l'OI. AI s'inquiète d'ailleurs de l'importance des CR STOC KO « à tort » envoyé par les OC et se tient à la disposition de l'Autorité pour échanger sur ce sujet qui génère une monopolisation importante de nos ressources et cause des délais aux abonnés finaux.

AI prévoit bien un engagement contractuel relatif aux délais de réapprovisionnement à froid et une pénalité associée (pour les délais étant du fait de l'OI). Cet engagement lui semble pertinent et suffisant.

(5) Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique

AI considère que cet indicateur est pertinent. Toutefois, il semblerait plus judicieux de le conditionner à un délai minimal d'attente. A titre d'illustration, on pourrait considérer que la hotline n'est pas joignable après 10 min d'attente.

Concernant l'engagement contractuel correspondant, AI estime que le délai de 3 minutes n'est pas raisonnable et invite l'Arcep à prévoir un délai de 10 min. Le délai de 5 minutes pourrait être prévu

AI rappelle que la mise en œuvre de e-mutation doit notamment permettre de désengorger la hotline et invite donc l'Arcep à vérifier sa mise œuvre rapide par l'ensemble des acteurs, OI comme OC.

(6) Taux de réitération des interruptions de services

Concernant les indicateurs et engagements liés au SAV de manière générale, AI rappelle à l'Autorité qu'elle ne dispose pas des informations nécessaires en mode STOC puisque l'opérateur commercial ne communique pas les informations en SAV à l'opérateur d'infrastructure et qu'aucun flux Interop n'existe. Dans la mesure où [...] % des raccordements sont aujourd'hui effectués en mode STOC, les indicateurs liés au SAV risquent de ne pas être représentatifs du travail des OI à moyen terme du fait d'échantillons de taille insuffisante au regard de l'ensemble des raccordements effectués. AI appelle l'Arcep à tenir compte de cet élément.

En mode OI, AI dispose d'un indicateur uniquement sur le segment NRO-PTO au global et n'envisage pas de différencier entre les différents segments. AI invite également l'Arcep à veiller à ne pas surreprésenter le mode OI (moins de [...] % des raccordements effectués chez AI aujourd'hui).

Ces commentaires valent également pour les engagements contractuels proposés sur la partie SAV.

(7) autres engagements contractuels

Concernant les engagements liés au délai de livraison de l'hébergement, AI considère qu'il n'est pas pertinent de mettre en place un délai d'engagement relatif à un tel indicateur. Au-delà de l'absence de cadre réglementaire régissant la prestation d'hébergement, Altitude Infrastructure tient à rappeler que les OC ont des stratégies différentes à titre d'illustration :

- L'OLT peut être hébergé au sein du NRO ou bien seulement en passage ;
- Les commandes peuvent être anticipées par lot (commande de masse) ou bien par zone.

En conséquence, un tel délai ne permet pas de mesurer réellement la prestation d'hébergement par l'OI. Il n'est donc pas pertinent d'ajouter cet indicateur pour les OI non intégrés si la finalité est de vérifier le respect de la non-discrimination.

Question n° 2 : Sur le niveau des seuils et le mécanisme d'appréciation :

c. Estimez-vous les niveaux des seuils proposés en annexe 2 pertinents ? [Pour les opérateurs d'infrastructure :] Avez-vous déjà des engagements contractuels portant sur ces indicateurs ? Avec quels niveaux associés ?

d. Le mécanisme d'appréciation se compose de deux sous-groupes d'indicateurs (production et service après-vente), le respect des seuils associés étant appréciés à l'échelle d'un sous-groupe. Estimez-vous nécessaire d'affiner davantage l'appréciation du respect des seuils en distinguant davantage de sous-groupes (sans modifier le nombre total d'indicateurs) ?

Les niveaux de seuil proposés par l'Arcep ne paraissent pas déraisonnables sous réserve que les commentaires précédents aient bien été pris en compte dans la définition des indicateurs (par exemple, pour l'indicateur sur le taux d'échec d'accès à la boucle locale, l'exclusion des annulations des OC du périmètre).

Question n° 3 : Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs spécifiques aux offres avec qualité de service renforcée et seuils associés proposés en Annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en Annexe 1.

a. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en Annexe 2 ?

b. A contrario, quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en Annexe 2 ?

Al estime que les performances offertes par les OI sur ces accès doivent faire l'objet d'un suivi particulier.

Malheureusement, à date, le parc d'accès avec qualité de service renforcée sur ses réseaux est trop faible pour lui permettre d'avoir un retour d'expérience pertinent.

De manière générale comme les indicateurs focalisés sur le mode OI, il pourrait être pertinent de mettre un volume minimum d'accès à partir duquel ces indicateurs seraient mesurés pour l'opérateur.

Délais de mise en œuvre

Al estime que le délai de 3 mois pour la mesure, publication et transmission des indicateurs à l'Arcep est un délai beaucoup trop ambitieux. Al note que l'Autorité a prévu un délai plus important de 24 mois pour le respect des seuils définis en annexe 2 par les OI.

Al invite l'ARCEP à prévoir un délai de 6 mois pour la mesure et transmission des indicateurs.

Al estime que la publication devrait intervenir dans un délai cohérent avec l'obligation de respecter les seuils pour ne pas créer d'incompréhension.

Al considère enfin qu'une publication qui n'intégrerait pas les indicateurs propres au mode STOC n'est pas satisfaisante et demande donc à l'ARCEP de modifier dès à présent sa décision pour intégrer des indicateurs STOC (ou à tout le moins la possibilité pour l'Autorité d'en définir dans un futur proche).

6 Précision des obligations comptables

Al accueille favorablement la proposition de l'ARCEP concernant les RIP.

En ce qui concerne la zone AMEL, AI s'inquiète de la lourdeur des obligations pour ces deux sociétés concernées qui sont limitées en ressources et totalisent respectivement 60000 et 100000 prises. Les catalogues de service des AMEL d'AI sont identiques à ceux en zone RIP. Ainsi, les tarifs des AMEL sont également encadrés par les lignes directives. Par ailleurs, la comptabilisation des coûts n'est pas normée et présente une grande diversité (encaissement du chiffre d'affaire des cofinancements en une seule fois ou sur plusieurs années, coûts des raccordements CCF et redevances d'affermage considérées soit en OPEX soit en CAPEX). Cela peut conduire à des résultats très différents.

De même, AI ne dispose pas de la comptabilité analytique qui serait nécessaire pour transmettre la granularité envisagée par l'Autorité. Mettre en place ce type de granularité signifierait des coûts très significatifs pour un opérateur comme AI ou ses filiales et serait très lourd d'un point de vue opérationnel.

AI invite donc l'Arcep à prévoir une nomenclature proportionnée et raisonnable compte tenu de la taille de ses AMELs.

C. Analyse du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale

La mobilisation effective des infrastructures de génie civil d'Orange revêt un caractère stratégique et déterminant pour les OI tiers et pour les collectivités territoriales afin de parvenir à assurer l'objectif de déploiement dans des conditions équitables et satisfaisantes. AI considère que des évolutions sont encore nécessaires pour garantir un accès non discriminant et de qualité aux infrastructures d'Orange, en particulier dans les zones rurales. AI invite l'Arcep à suivre de près les déclinaisons contractuelles et opérationnelles des évolutions proposées par l'Autorité.

AI s'inquiète également du niveau général de qualité des infrastructures de génie civil d'Orange et invite l'Arcep à rester vigilante sur ce point. L'ensemble des opérateurs participent à la maintenance du réseau d'Orange via les tarifs de GCBLO. AI estime qu'il n'est pas de la responsabilité des OI tiers de remettre à niveau les infrastructures concernées sur les zones sur lesquelles ils déploient la boucle locale fibre. AI s'interroge également sur le niveau de qualité qui sera assuré par Orange sur le moyen terme, une fois le réseau cuivre fermé.

La mobilisation des appuis Enedis revêt une importance cruciale dans les zones rurales. AI regrette que les processus d'accès à ces appuis ne soient pas adaptés aux exigences d'industrialisation imposées par les objectifs nationaux de généralisation du FttH d'ici à 2025. Ce sujet n'est pas nouveau mais force est de constater que les évolutions sont lentes et très limitées. **AI invite l'Arcep à s'emparer réellement de ce sujet aux côtés des OI.**

AI réitère l'ensemble des remarques formulées dans sa réponse à la précédente consultation, notamment sur le sujet des informations mises à disposition par Orange, essentielles aux OI tiers et pour lesquelles nous payons, et se contentera dans cette réponse de s'exprimer sur la rénovation du GC et le sujet des adductions.

Opérations de rénovation ou réparation :

De manière générale, AI souligne qu'il existe encore de nombreuses difficultés opérationnelles et financières liées aux réparations et rénovations du GC, que ces interventions soient réalisées par Orange ou par les OI tiers. AI note que l'Arcep a introduit une obligation pour Orange de proposer également une prestation de rénovation des appuis aériens, ce qui semble aller dans le sens que l'intervention en autonomie doit rester au libre choix des OI tiers.

AI prend note du choix de l'Arcep de ne pas préciser un délai maximal d'engagement de réalisation des travaux par Orange. AI réitère toutefois sa demande d'imposer un engagement contractuel à rétablir sous quatre semaines hors instruction administrative relevant de l'autorité gestionnaire du domaine public. AI souhaite également être informée des différentes étapes des travaux effectués par Orange. La situation actuelle est inacceptable et fait l'objet de nombreuses critiques des

différents OI tiers lors des multilatérales traitant du sujet. Des évolutions sont nécessaires et doivent intervenir dans des délais raisonnables (sous 3 mois).

Al réitère également ses remarques concernant les niveaux d'indemnisation des opérations de réparation et rénovation. Cette autonomie offerte aux opérateurs permet de gagner du temps mais aussi d'alléger les charges d'exploitation de l'opérateur historique. Il n'est donc pas justifié que les tarifs de remboursement associés ne reflètent pas la réalité des coûts supportés. Il est primordial que l'ARCEP garantisse la prise en charge de l'ensemble des coûts supportés par les opérateurs tiers, dans la mesure où Orange n'est pas en mesure de le réparer dans des délais compatibles avec les besoins des acteurs du marché et que l'ensemble des coûts de ce génie civil sont répercutés par ailleurs aux opérateurs usagers dans le cas des déploiements de masse ainsi que pour les raccordements finaux.

Concernant les modalités financières de l'intervention en autonomie, Al réitère ses remarques :

- Les tarifs de remboursement doivent permettre aux opérateurs tiers de recouvrer leurs coûts comme tout sous-traitant d'Orange.
- Les opérations de réparation, y compris quand elles sont faites de manière unitaire, doivent également pouvoir être remboursées, à leur juste valeur.

Orange est le seul propriétaire du GC, le seul à en tirer des revenus et il bénéficie également des interventions réalisées par des Opérateurs d'infrastructure tiers dans la mesure où elles lui évitent des interventions nombreuses et coûteuses. Il est également probable qu'Orange dispose de tarifs d'intervention très compétitifs de la part de ses sous-traitants du fait de ses contrats historiques sur le cuivre et des volumes de la zone AMII, sans parler de la maintenance du GC.

Nouvelles adductions :

Al regrette que l'Arcep renonce à sa proposition visant à intégrer les adductions à créer dans le périmètre du GC d'Orange et de BLO.

Il faut à tout le moins vérifier que les coûts liés à la création de ces nouvelles adductions ne seront pas intégrés par Orange au périmètre des coûts de BLO mais dans les coûts du réseaux FTTH.

Al estime également que dans ces conditions, la fourniture par Orange des informations concernant la propriété de ce génie civil soit réalisée sans délai. En particulier, Al s'inquiète des récentes annonces d'Orange relatives à un report de cette transmission, de l'été 2020 à fin 2020. Al estime que ce report est intolérable. Si ce report devait aller au-delà de fin 2020, Al invite l'Arcep à reconsidérer le rôle d'Orange sur le sujet des adductions.

D. Analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

Al partage l'analyse de l'Arcep sur la définition nationale du marché de fourniture en gros d'accès local en position déterminée.

Concernant la fermeture du cuivre, Al considère que les propositions d'encadrement de l'Arcep lui semblent raisonnables. Al s'interroge sur le critère imposant que 100% des foyers soient raccordables ce qui ne lui semble pas totalement en ligne avec les obligations de complétudes qui peuvent justifier certaines exceptions, limités et encadrés, au 100% raccordables.

Al considère également que des expérimentations seront nécessaires pour déterminer les détails de la mise en œuvre opérationnelle des différents critères. Al souhaite que des expérimentations soient également menées sur des zones déployées par des OI tiers et se porte candidate pour de telles expérimentations.

Al regrette que l'ARCEP n'ait pas pris en compte ses demandes concernant la non-discrimination de la mise en œuvre de la fermeture du cuivre.

Al considère effectivement qu'il est crucial que « *Orange [n'utilise pas] sa faculté de fermeture de la boucle locale cuivre, commerciale ou technique, pour favoriser les boucles locales optique dont il est l'exploitant, au détriment des boucles locales optiques appartenant à des opérateurs tiers* ».

Al considère qu'en l'état, le projet de décision laisse beaucoup trop de marge d'action à la discrétion à Orange.

Dans un premier temps les critères de choix devraient être soumis à la validation du régulateur qui devrait notamment recueillir l'avis des acteurs concernés. Ensuite, Al considère que ce n'est pas à Orange de valider que les prérequis sont réunis pour enclencher la fermeture commerciale mais à l'Arcep, en particulier sur les zones déployées par des OI tiers.

Ensuite, la liste des NRA et PM devrait être complétée de manière trimestrielle a minima. Cette liste devrait également inclure la liste des PM pour lesquels des OI ont fait des déclarations de complétude et des demandes de fermeture du cuivre.

Il serait utile de prévoir un mécanisme de notification et traitement de ces signalements et demandes auprès d'Orange : comment doivent-elles être notifiées à Orange et au régulateur, les obligations pour Orange d'accuser réception et de traiter sous un délai raisonnable et, en cas de refus, de le motiver selon des motifs qui pourraient avoir été décrits au préalable en même temps que les critères de choix.

Enfin, Al invite le régulateur à organiser sans tarder la réflexion sur le sujet de la dépose anticipée du cuivre dans certains cas et notamment sur le segment du raccordement. Il nous semble que cette possibilité qui semble être envisagée par Orange peut avoir des vertus opérationnelles et financières mais qu'elle va nécessiter la mise en œuvre de process dédiés pour être applicable sur les zones déployées par des OI tiers. Al souhaite que ces travaux soient lancés d'ici fin 2020.

E. Analyse du marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité

AI adhère à la conclusion proposée par l'ARCEP sur la définition du marché pertinent pour les offres de gros d'accès de haute qualité et sur la désignation d'Orange comme opérateur exerçant une influence significative.

Au vu de l'évolution actuelle du marché, nous ne pensons pas que l'apparition des offres à haute qualité de service basées sur les réseaux FTTH viendront modifier ce constat sur la période 2020 – 2023.

Dans ces conditions nous ne partageons pas la proposition de l'Arcep de lever les obligations tarifaires imposée à Orange, en particulier sur la ZF2.

AI est favorable à la mise en place de tests de reproductibilité tarifaire mais estime qu'ils ne suffiront pas à éviter les éventuels effets collatéraux liés à une levée de l'obligation de non-éviction.

En effet, l'Arcep justifie notamment la dérégulation d'Orange par le fait que « *les offres de gros d'accès activés de haute qualité se développent aujourd'hui sur les réseaux FttH* » et qu'il « *apparaît aujourd'hui peu probable que de nouveaux déploiements d'infrastructure BLOD se produisent de manière significative* ». Selon l'Arcep, les offres basées sur la BLOM « *exerceront donc progressivement une pression certaine sur les tarifs des accès BLOD* ». AI considère que cette vision repose sur une perspective d'accélération de la pénétration des offres proposées sur BLOM très optimiste, pour ne pas dire irréalistes : SFR ne propose toujours pas d'offre FTTE et, en l'état, le projet de décision de l'Arcep crée une incertitude pendant 21 mois sur l'effectivité de l'accès FttE...

Si les tarifs de BLOD étaient dérégulés avant l'émergence du marché FttE, AI craint des évolutions tarifaires opportunistes de la BLOD qui auraient pour effet de tuer le FttE dans l'œuf.

AI invite donc l'Arcep à repousser dans le temps la levée des obligations tarifaires imposées à Orange sur la ZF2.

Si l'Arcep devait toutefois poursuivre sa décision de lever les obligations de non éviction imposées à Orange, AI l'invite à renoncer à prévoir deux tests de reproductibilité différents pour les zones ZF2-A et ZF2-B. Baser le test économique sur les offres passives n'est pas adapté au marché entreprise, en particulier celui de la haute qualité.

Enfin, AI estime justifié que le périmètre d'analyse d'Orange et les obligations associées intègre également le périmètre des DSP Orange dont une partie des offres et par ailleurs commercialisée par Orange Wholesale France.