

**Réponse d'Altice France/SFR**  
**Observations sur le projet de décision d'analyse du marché 3b**  
**de fourniture en gros d'accès central en position déterminée**  
**à destination du marché de masse**  
**Consultation publique de l'ARCEP du 7 juillet au 14 septembre 2020**

Remarque préliminaire : les observations de Altice France/SFR sont présentées en suivant le déroulé et en indiquant le paragraphe et la page concernés du projet de décision de l'ARCEP et non en fonction du degré d'importance de ces observations.

Par commodité, Altice France / SFR sera dénommé « SFR » dans la suite du document.

## **2. Délimitation du marché pertinent**

### **2.3. Conclusion (p. 39)**

En appliquant les trois critères permettant d'apprécier la situation concurrentielle sur le marché 3b, l'ARCEP « *constate que les conditions de concurrence ne sont pas homogènes sur l'ensemble du territoire. Dès lors, l'Autorité considère deux marchés géographiques distincts, l'un recouvrant l'ensemble des zones très denses [...] et l'autre recouvrant l'ensemble du territoire, à l'exclusion des zones très denses.* ».

Ainsi, contrairement à la délimitation géographique retenue dans son projet de décision initial soumis à la première consultation publique qui correspondait à l'ensemble du territoire national, l'ARCEP prévoit une nouvelle délimitation géographique du marché pertinent, en excluant les zones très denses, lesquelles sont jugées concurrentielles contrairement au reste du territoire.

## **3. Désignation d'un opérateur exerçant une influence significative**

### **3.2. Analyse de l'Autorité (p. 41)**

L'Autorité « *considère qu'Orange n'exerce pas d'influence significative au sein des zones très denses* », dans la mesure où « *Orange y dispose d'une part de marché, toutes technologies confondues, relativement faible (inférieure à 10%).* ».

A l'issue de son analyse, l'Autorité « *estime que la société Orange exerce une influence significative [...] sur l'ensemble du territoire à l'exclusion des zones très denses* ».

Si SFR note que l'avenir s'inscrit dans la dérégulation du marché 3b, **il convient, néanmoins, d'instaurer une période de transition lors du prochain cycle d'analyse du marché 3b afin de permettre une dérégulation progressive dans les zones très denses, exclues du marché pertinent.** Cette période de transition implique notamment un suivi de la qualité de service dans les zones très denses, pour lesquelles Orange ne serait plus soumis à aucune obligation, et ce en vue de vérifier que, malgré l'absence d'obligation, la qualité de service demeure à un niveau satisfaisant.

En effet, libérer Orange de toute contrainte dans les zones très denses dès le prochain cycle d'analyse et sans aucun suivi de ses offres de gros sur le marché 3b pourrait conduire à certains problèmes d'accès, de discrimination, de transparence ou de qualité de service. SFR demande donc que l'ARCEP mette en place **une surveillance des offres de gros proposées par Orange sur le marché 3b dans les zones très denses, notamment en matière de la qualité de service.**

#### **4.3. Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès sur le cuivre**

##### **a) Prestations existantes (p. 56)**

L'offre Accès Essentiel d'Orange, qui est actuellement une offre commerciale non-réglée proposant une solution globale pour l'accès (DSL Access) et la collecte (DSL Collecte IP et Ethernet), devrait figurer dans la liste des offres régulées et être ainsi encadrée dans le cadre des projets de fin de technologies.

D'ailleurs, l'ARCEP avait très justement considéré, à l'occasion de la consultation publique sur son document de Bilan & Perspectives en juillet 2019, que l'offre activée d'Orange Accès Essentiel devrait relever du marché 3b et pourrait, à cet effet, être régulée. Dans ce document, l'ARCEP envisageait ainsi *« un encadrement des conditions de fourniture de l'offre « Accès Essentiel », qui semble devoir être incluse dans le marché de gros de l'accès central généraliste (marché 3b). Par ailleurs, les problématiques liées à la reprise des accès RTC et aux accès partagés à la boucle locale (existants via l'offre DSL Access) se posent de la même manière qu'exposée ci-avant pour le dégroupage. »*. SFR estime, en effet, que cette offre, relevant effectivement du marché 3b, doit être soumise à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts ainsi qu'à un encadrement des migrations de fin du RTC, au moyen d'une offre d'accompagnement d'Orange.

Par ailleurs, en ce qui concerne les prestations régulées non-inscrites dans l'offre de référence d'Orange, telles que la désaturation monopaire ou l'introduction d'un service extranet de recherches d'informations à l'adresse, l'ARCEP précise qu'elle s'assurera que ces prestations de référence sont *« conformes aux obligations d'Orange sur ce marché »*.

Cependant, l'ARCEP estime que *« sous certaines conditions qui devront être précisées le cas échéant, l'obligation de maintenir ces prestations, qui ne paraîtrait pas proportionnée, pourrait être levée. »*

SFR est opposée à la levée de cette obligation à l'horizon de la présente analyse, qui ne pourrait être envisagée que si l'ARCEP constate, sans équivoque, que ces prestations ne sont plus utilisées par les opérateurs alternatifs.

##### **d) Offres haut et très haut débit avec et sans service de téléphonie commutée (p. 62)**

L'ARCEP précise que *« dans le cadre de la fermeture technique du RTC, bien que la migration des accès RTC vers des solutions en fibre optique doive être privilégiée, il est probable que, dans certains cas, les opérateurs de téléphonie fixe doivent migrer certains accès RTC vers une solution reposant sur la paire de cuivre. Il convient qu'Orange fournisse un accompagnement adapté afin de s'assurer que la migration de ces accès RTC vers les offres de bitstream ou « Accès Essentiel » se fasse dans les meilleures conditions. »*.

Cette précision de l'ARCEP est d'importance majeure et devrait même être généralisée dans le cadre de la fermeture du cuivre : il est en effet indispensable qu'Orange fournisse un accompagnement adapté afin de s'assurer que la migration des accès cuivre vers la fibre se fasse dans les meilleures conditions.

**g) Accompagner le développement des services de médias audiovisuels dans la zone non-dégroupée (p. 64)**

Afin de poursuivre l'homogénéisation des services entre zones dégroupées et non-dégroupées, l'ARCEP prévoit à juste titre d'imposer à Orange, « *dans la mesure du possible, de continuer d'adapter les conditions économiques et techniques de ses offres d'accès central, afin que les opérateurs tiers puissent être en mesure de proposer dans des délais courts et des conditions tarifaires raisonnables des services de médias audiovisuels non-linéaires à leurs abonnés en zone non dégroupée* ».

Contrairement à ce qu'affirme l'ARCEP dans son projet de décision sur le marché 3a, Orange propose bien une solution de transport TV à Bouygues Telecom sur des NRA que SFR n'a pas dégroupés et qui ont été dégroupés par un autre opérateur. Bouygues Telecom est ainsi devenu client de gros des offres DSL GP d'Orange au détriment de SFR. En effet, SFR a, à plusieurs reprises, demandé à accéder à cette offre mais a toujours essuyé des refus injustifiés de la part d'Orange. Cette offre de gros est donc de nature à créer des distorsions de concurrence sur le marché de détail dans la mesure où, sur ce même périmètre de NRA et contrairement à Bouygues Telecom, SFR ne peut fournir de services de TV, Orange refusant de lui proposer une offre de transport de ses flux TV. Etant client de cette offre, Bouygues Telecom a été en mesure de ne pas dégroupier un grand nombre de NRA et d'augmenter sa couverture de service de plus de 20 % des lignes.

Par conséquent, SFR demande à ce qu'**Orange soit obligé de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux solutions de transport TV qu'il propose.**

**i) Migrations inter- et intra-offres (p. 68)**

Comme le souligne l'ARCEP, « *les offres de migrations représentent un élément structurant de l'établissement de la concurrence, en faisant porter la concurrence non seulement sur les nouveaux abonnés mais aussi sur le parc existant* ».

Il est ainsi indispensable qu'Orange propose toutes les offres de migration répondant aux besoins des opérateurs tiers, aussi bien sur le marché 3b que sur les marchés 3a et 4 et que ces offres soient soumises à une obligation tarifaire d'orientation vers les coûts.

**l) Accompagnement de la fermeture de la boucle locale cuivre (p.71)**

Pour les développements de sa position sur la fermeture du cuivre, SFR renvoie à ses observations formulées dans le cadre du projet de décision de l'ARCEP sur l'analyse du marché 3a.

**4.4. Obligation de fournir l'accès dans des conditions non discriminatoires**

#### **4.4.1. Obligation générique (p. 77)**

En ce qui concerne la fourniture d'offres d'accès central haut et très haut débit de masse au niveau infranational, Orange, en tant qu'opérateur verticalement intégré, bénéficie d'un échange d'informations facilité entre ses différentes entités. Il convient ainsi de lui imposer la mise en place d'une « muraille de Chine » afin de s'assurer que la branche de détail d'Orange ne dispose pas d'un accès privilégié à certaines informations et qu'Orange procède bien à un cloisonnement interne des informations relatives à la stratégie des opérateurs alternatifs.

#### **4.4.3. Reproductibilité technique des offres de détail d'Orange**

##### **b) Reproductibilité technique et reprise opérationnelle des offres couplées (p. 81)**

Orange doit impérativement donner de la visibilité aux opérateurs sur la fermeture de l'une de ses offres de référence. A ce titre, le préavis trois mois, appliqué par Orange en matière de communication sur l'équipement de ses NRA en DSLAM Ethernet, est aujourd'hui insuffisant et doit être étendu à douze mois.

Orange doit également donner de la visibilité sur ses plans tarifaires, à la hausse comme à la baisse, en cas de variation significative des prix de gros, c'est-à-dire supérieure ou égale à 10 %. A cet effet, un préavis de dix-huit mois correspond à la durée minimale nécessaire pour qu'un opérateur efficace organise ses plans de migrations éventuels, sous réserve de la disponibilité d'offres de migration en masse adaptées aux exigences des marchés concernés.

#### **4.6. Qualité de service**

##### **4.6.1. Engagements contractuels et mécanisme de pénalités (p. 90)**

S'agissant du mécanisme de pénalités, l'ARCEP se limite au respect des grands principes (niveau de pénalités incitatives, dissuasives, etc.). Or, force est de constater qu'en pratique les niveaux de pénalités ne sont pas dissuasifs pour Orange en cas de non-respect de ses engagements.

##### **4.6.2. Obligation de respect de seuils chiffrés (p. 91)**

Les indicateurs de qualité de service sur cuivre et les seuils associés définis par l'Autorité sont détaillés en annexe 4. Comme indiqué plus haut et au vu de la « *dégradation marquée au cours du présent cycle d'analyse* » qui a caractérisé la qualité de service des offres de gros proposées par Orange sur le marché 3a et sur le marché 3b, SFR considère qu'il est justifié et proportionné que l'ARCEP assure une surveillance de la qualité de service des prestations relevant du marché 3b proposées par Orange dans les zones très denses.

Pour les développements de sa position relatifs aux mécanismes de réévaluation et d'appréciation, SFR renvoie à ses observations formulées dans le cadre du projet de décision sur l'analyse du marché 3a.

##### **4.6.3. Publication d'indicateurs de qualité de service (p. 93)**

L'ARCEP indique que les indicateurs de qualité de service qui doivent être publiés par Orange sont « *précisés en annexe 0* » mais cette annexe n'existe pas.

En revanche, l'ARCEP prévoit bien la publication d'indicateurs mensuels.

En ce qui concerne les indicateurs liés à la production à publier par Orange, SFR remarque que l'ARCEP ne prévoit pas d'indicateurs relatifs aux taux et à la durée des petites opérations d'infrastructure (POI), lesquelles ont pourtant un impact direct sur les délais de livraison.

De même, SFR relève l'absence, dans la liste d'indicateurs à publier par Orange, à l'échelle de ses directions opérationnelles, d'indicateurs relatifs aux taux et la durée de ces petites opérations d'infrastructure. Ces dernières varient, en effet, de manière conséquente selon leur localisation sur le territoire national. La gestion de ces opérations incombe à Orange et les autres opérateurs alternatifs n'ont pas à en subir les conséquences.

#### **4.7. Contrôle tarifaire**

##### **4.7.3. Obligation de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants dans la zone où Orange est le seul opérateur proposant des offres de gros d'accès central haut et très haut débit de masse sur DSL (p. 97)**

SFR souhaite une tarification de la composante collecte de l'offre de gros de *bitstream* moins sensible au débit consommé afin d'accompagner les clients des zones moins denses dans la croissance de leurs usages sans que cela ne se matérialise par une hausse tarifaire de leur offre, consécutive à une hausse du coût de la collecte. Ce type d'offre permettrait aussi la production d'offre de TV linéaire ou non-linéaire sur les moyens propres des opérateurs tiers sur ces mêmes zones et à des coûts abordables.

En outre, et de manière générale, SFR considère nécessaire que les hausses tarifaires soient davantage encadrées que par le passé, de manière à en limiter la fréquence.