



ASSOCIATION DES OPÉRATEURS
TÉLÉCOMS ALTERNATIFS

Contribution de l'AOTA à la consultation publique sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés accès fixe HD & THD.

Septembre 2022

Réponse publique

Contact réglementaire : secretaire@aota.fr

SYNTHÈSE DE LA CONTRIBUTION

Constituée en 2017, l'AOTA est une association loi 1901 dont l'objectif est de fédérer les opérateurs de services et d'infrastructures locaux et régionaux indépendants des territoires pour un marché des télécoms français ouvert, diversifié et dynamique. L'association favorise la croissance et la compétitivité des opérateurs sur les territoires en contribuant à l'innovation dans les télécoms. L'AOTA représente un bassin de + 1500 emplois directs, un chiffre d'affaires cumulé de + de 220 millions d'euros sur + de 15 000 clients entreprises & collectivités. La proximité locale des membres apporte au marché une compréhension des besoins ainsi que des solutions de qualité renforcée pour répondre aux nouveaux défis économiques, technologiques et législatifs auxquels elles sont confrontées. Les opérateurs membres de l'AOTA œuvrent ensemble afin de conserver toute leur place au sein du marché français des télécoms et participer à la transformation numérique des entreprises, des institutions publiques et du grand public.

A ce titre l'AOTA remercie l'Autorité d'associer l'ensemble du secteur des communications électroniques aux réflexions qui vont présider à l'adoption des décisions qui organiseront le prochain cycle d'analyse des marchés.

L'analyse effectuée par l'Autorité dresse un constat assez réaliste de la situation du haut et du très haut débit, aussi bien pour les marchés de masse qu'entreprises (B2B) sur lequel interviennent en grande majorité les adhérents de l'AOTA.

En revanche, il est à regretter que l'analyse effectuée par l'Autorité soit au fil des cycles toujours en retrait sur les réelles causes expliquant le pouvoir de marché dominant d'Orange, les risques avérés de reconstitution du monopole à l'heure où la fibre supplante le cuivre, les véritables remèdes à apporter pour stimuler durablement et efficacement la concurrence au bénéfice des entreprises, et acteurs publics implantés dans les territoires.

Partant de là, notamment sur le marché entreprises, les pistes envisagées par l'Autorité dans le cadre du prochain cycle d'analyse ne semblent traiter que partiellement les dysfonctionnements d'un marché essentiel au maintien de l'attractivité économique des territoires. A cet égard, relevons que les jeunes pousses innovantes qui le plus souvent sont de très petites ou moyennes entreprises ont un besoin crucial de bonne connectivité à des conditions attractives. L'absence d'offres répondant à leurs attentes est une cause de délocalisation vers des zones plus attractives pour lesquelles l'intensité concurrentielle est plus forte.. C'est un gâchis d'autant plus immense que bien souvent ces jeunes pousses ont bénéficié d'aides publiques à l'innovation.

Ces risques ont pourtant été identifiés par l'AOTA dans sa réponse à la consultation initiée par l'Autorité en 2017.¹ Face à la dégradation du marché entreprises, se traduisant par la stagnation de la France dans le comparatif DESI réalisé par la Commission Européenne², l'AOTA réitérait ses observations dans sa réponse à la consultation initiée en 2019³. La présente consultation est donc l'occasion de questionner l'adéquation des choix de régulation opérés tout au long des deux derniers cycles aux enjeux et perspectives du marché entreprises.

Pour contribuer à la résolution efficace des dysfonctionnements relevés sur le marché entreprises depuis maintenant plusieurs cycles, l'AOTA estime que la réflexion menée par l'Autorité à ce stade gagnerait à être amendée sur la base des axes suivants.

- **S'agissant de l'analyse des marchés de détail et de gros :**

1. **Tirer les véritables leçons de la persistance des profonds dysfonctionnements du marché entreprises** : des offres de gros au rabais et dont les modalités, notamment contractuelles, reviennent à vider de leur substance les décisions d'analyse des marchés. La situation sur la prédominance du cuivre devrait alerter, ce n'est pas la cause du dysfonctionnement du marché, mais la réponse des clients finals face à l'inadéquation des offres fibre à leurs besoins.
2. **Analyser efficacement et sans naïveté les réelles causes du pouvoir de marché dominant d'Orange sur le très haut débit** : la position dominante acquise par Orange, qui s'est même renforcée dans le cadre des précédents cycles, résulte bien entendu de ses investissements. Mais c'est oublier que ces investissements ont vu leur effet démultiplié par la détention exclusive d'un actif stratégique qui n'est nullement répliquable : le génie civil dans toutes ses composantes, issu du domaine public déclassé et transféré gratuitement par l'Etat à Orange en 1996⁴. Or au fil de ses analyses, l'Autorité persiste à occulter ce paramètre essentiel pour appréhender au mieux les différents enjeux, surtout dans une perspective où Orange se positionne désormais sur la reprise de l'exploitation de RIP⁵.

¹ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2017/09/20170922_AOTA_ARCEP_AnalyseMarche_3a_3b_et_4_2017_VersionPublique.pdf

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

³ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

⁴ Article 1er de la loi n°96-660 du 26 juillet 1996 : "Les transferts sont effectués à titre gratuit et ne donnent lieu ni à indemnité, ni à perception de droits ou taxes, ni au versement de salaires ou honoraires."

⁵ Par exemple pour le RIP de Haute-Saone, dont la reprise par Orange s'est traduite par une profonde dégradation des conditions proposées aux clients historiques, amenant des opérateurs à saisir l'Autorité <https://www.orange.com/fr/newsroom/communiqués/2020/100-de-la-haute-saone-fibree-fin-2023>

3. **Lister sans faux semblants les points handicapants des offres actuelles, sans se limiter au seul opérateur Orange** : le cycle qui parvient à son terme n'a pas permis de venir à bout des problématiques de discrimination auxquelles sont confrontés depuis plusieurs cycles maintenant les opérateurs alternatifs⁶. La reprise de l'exploitation des RIP par Orange s'accompagne d'une dégradation significative des conditions proposées aux clients existants, ayant amené des opérateurs membres de l'AOTA à saisir l'Autorité⁷. De même, les autres détenteurs d'infrastructures d'accueil sont désormais des alternatives crédibles, or en pratique leurs modalités opérationnelles restent dissuasives faute de véritable encadrement, comme l'a rappelé constamment l'AOTA dans ses précédentes contributions et échanges avec les pouvoirs publics. Enfin, le mélange des genres en matière d'exploitation de RIP / Opérateur commercial doit être mieux traité.

- **S'agissant des enjeux :**

1. **S'assurer que les déclinaisons opérationnelles des offres de gros ne vident pas de leur substance les décisions d'analyse de marché** : régulièrement les opérateurs sont confrontés à une profonde asymétrie contractuelle au bénéfice de l'opérateur tenu de proposer un accès à son réseau ou infrastructures, dont les contrats sont quasi-exclusivement des contrats d'adhésion. Ce déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties, au demeurant prohibé par la loi⁸, contribue à fragiliser les opérateurs nouveaux entrants et peut limiter considérablement leurs déploiements. Par ailleurs, il importe d'inclure dans le périmètre des obligations asymétriques visant Orange l'ensemble des entités liées à Orange, au premier rang desquelles ses filiales constituées pour l'exploitation de RIP et qui à ce jour se retrouvent hors périmètre de la régulation.
2. **Mieux traiter la problématique des offres de gros proposées par des acteurs autres qu'Orange**, s'agissant en particulier des RIP dont l'exploitant peut être une filiale... d'Orange, mais échappant aux obligations d'analyse de marché qui ne visent qu'Orange stricto sensu. En particulier l'AOTA rappelle de nouveau⁹ que la reprise de

⁶ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

⁷ <https://alloforfait.fr/internet/news/90883-orange-concessions-operateur-netalis-demande-enquete-verifier-pratiques-filiale.html>

⁸ Article L.442-1 I 2° du code de commerce : « Engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé le fait, par tout producteur, commerçant, industriel ou personne immatriculée au répertoire des métiers (...); 2° De soumettre ou de tenter de soumettre un partenaire commercial à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties »

⁹ <https://www.aota.fr/2018/11/14/rip-laota-demande-a-larcep-de-se-preoccuper-des-relations-avec-l'exploitant-covage/>
<https://www.aota.fr/2019/11/25/rachat-de-covage-par-sfr-attention-a-ce-que-le-remede-ne-soit-pas-pire-que-le-mal/>
<https://www.aota.fr/2021/04/28/rachat-de-covage-par-sfr-la-cession-de-certains-reseaux-a-altitude-appelle-a-la-vigilance/>

l'exploitation d'un RIP par un opérateur intégré national doit s'accompagner de garanties solides sur le maintien de l'équilibre technique et économique des offres existantes, et qu'en aucun cas le changement d'opérateur exploitant ne se traduise par une dégradation des conditions pour les clients existants. Enfin, l'absence d'offre de gros émanant d'acteurs pouvant proposer des alternatives par liens radios dans des zones difficiles d'accès, alors que ces acteurs bénéficient de fréquences relevant du domaine public de l'Etat, suscite en effet de profondes interrogations¹⁰.

- **S'agissant des perspectives :**

1. **Purger le sujet de la qualité de service FttH/E** en y associant l'ensemble des parties prenantes (telles que les collectivités, gestionnaires de parcs immobiliers, forces de l'ordre), et en ne se limitant pas qu'aux seuls opérateurs et filières sous-traitants. Le sujet de l'effacement des PME/PMI à moyen terme ne doit plus être éludé.
2. **Mieux agencer les alternatives de production pour les opérateurs** : s'il importe de ménager un espace économique suffisant pour inciter au déploiement d'infrastructures propres, encore faut-il s'assurer de toute absence de discrimination, surtout dans un contexte où Orange se positionne sur la reprise de l'exploitation des RIP. Le maintien d'obligations fortes de proposer des offres de gros BLOD réellement efficaces est une condition *sine qua non* pour l'extinction du réseau cuivre et la migration des accès existants sur des solutions plus résilientes que les accès FttH¹¹.
3. **Enfin, et surtout, traiter efficacement le sujet de l'accès aux infrastructures d'accueil.** Celles d'Orange en premier lieu (hébergement compris). Mais aussi celles des acteurs autres qu'Orange, notamment les collectivités et gestionnaires d'autoroutes¹², mais aussi de nouveaux acteurs proposant des liens radio tels que Starlink¹³.

¹⁰ <https://www.aota.fr/2022/05/10/contribution-de-laota-a-la-consultation-publique-de-larcep-pour-lautorisation-dutilisation-de-frequences-delivree-a-starlink/>

¹¹ <https://www.aota.fr/2017/11/04/ftth-supporter-qualite-de-service-renforcee/> ainsi que la contribution de l'AOTA en 2019 https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf page 70

¹² Voir notamment la contribution de l'AOTA en 2019 https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf, pages 3, 7, 56

¹³ <https://www.aota.fr/2022/05/10/contribution-de-laota-a-la-consultation-publique-de-larcep-pour-lautorisation-dutilisation-de-frequences-delivree-a-starlink/>

SITUATION SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL ET DE GROS DU HAUT ET DU TRÈS HAUT DÉBIT FIXE

PARTIE I – Situation sur les différents segments du marché de détail HD/THD

Question I.1

Quelles appréciations faites-vous concernant la forte croissance actuelle des abonnements fibre sur le marché HD/THD ? Quelles tendances voyez-vous se dessiner sur ce marché pour les prochaines années ?

Sur le très haut débit, la France fait figure de paradoxe au sein de l'Union : si le marché de détail résidentiel et la couverture du pays constituent désormais des références, en revanche **la situation du marché entreprises n'est guère enviable**¹⁴ :

- fin de classement pour le taux de souscription à la fibre et solutions Cloud
- fin de classement pour transformation numérique des entreprises & administratifs, **en recul par rapport aux années précédentes.**

Encore 60% des accès entreprises sont en support cuivre, contre 68% lors de la fin du dernier cycle. A ce rythme, il faudra encore 7 cycles, soit plus de 20 ans pour faire migrer les entreprises vers la fibre optique. L'attachement des entreprises et utilisateurs publics à un support cuivre techniquement dépassé est en réalité la conséquence des profonds dysfonctionnements des marchés de gros sur la fibre, dont les offres ne permettent pas d'animer le marché.

L'analyse dressée par l'Autorité reste, s'agissant des causes, donc en profond décalage de la cruelle réalité d'un marché qualifié devant la représentation nationale de parent pauvre de la régulation¹⁵ **par le prédécesseur de la Présidente de l'Autorité.**

Question I.2

Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les freins au changement d'opérateur, en particulier sur le marché de détail entreprises ?

Les évolutions réclamées par les opérateurs membres de l'AOTA dans la perspective du prochain cycle sont les mêmes que celles évoquées par l'AOTA tout au long des 5 dernières années, et encore partiellement prises en compte par l'Autorité à ce jour :

- sans **une véritable offre de gros activée disponible en tout point du territoire** et disponible auprès d'opérateurs neutres, notamment sur les réseaux bénéficiant directement ou indirectement de subventions publiques, le cœur de marché entreprises ne sera nullement incité à migrer massivement sur la fibre.

¹⁴ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

¹⁵ <https://www.assemblee-nationale.fr/14/cr-eco/16-17/c1617043.asp>

- une vigilance de tous les instants doit être portée aux déclinaisons opérationnelles, tarifaires et contractuelles par Orange des obligations qui lui sont assignées par l’Autorité au titre des décisions d’analyse de marché, s’agissant notamment du respect du principe de non discrimination. En particulier, **l’Autorité doit s’assurer que les modalités sur lesquelles Orange s’appuie pour ses propres services de détail soient en tout point strictement identiques à celles qu’elle applique aux opérateurs tiers.**
- **les conditions d’exploitation et tarifaires doivent être harmonisées en tout point du territoire s’agissant des réseaux d’initiative publique (RIP)** afin de pouvoir bâtir des offres homogènes de nature à convaincre les derniers réticents à basculer vers un accès fibre optique. De même, le changement d’exploitant de RIP ne doit en aucun cas se traduire par une dégradation de l’offre pour les clients existants. Or à plusieurs reprises des opérateurs membres de l’AOTA ont été confrontés à une remise en question aussi brutale qu’injustifiée par le nouvel opérateur exploitant des conditions initialement accordées par l’opérateur d’origine. L’Autorité a été saisie de plusieurs procédures sur ce sujet¹⁶. Il apparaît donc nécessaire d’inclure dans le périmètre des obligations envisagées par l’Autorité les exploitants de RIP, en particulier lorsque ces derniers sont des émanations d’Orange.
- **une vigilance particulière doit être portée à la qualité de service en production**, qui implique de repenser complètement le modèle économique des intervenants qui repose exclusivement sur l’aspect quantitatif au détriment du qualitatif et du respect des normes de sécurité.
- **des actions de pédagogie et d’accompagnement** des gestionnaires immobiliers ainsi que collectivités territoriales et forces de l’ordre doivent être entreprises par l’Autorité pour les sensibiliser sur le niveau de criticité d’un réseau destiné à participer de la continuité d’activité économique et du service public.
- **inclure dans le périmètre de la régulation l’ensemble des gestionnaires d’infrastructures d’accueil**, au premier rang desquels les collectivités territoriales, pour qu’ils ne puissent plus bénéficier d’un traitement de faveur de la part de l’Autorité en comparaison de ce qu’elle impose à Orange.
- **encadrer enfin, en liaison avec les services de la DGCCRF, les modalités commerciales imposées aux clients finals** qui très régulièrement se retrouvent piégés par de très longues durées d’engagement (allant jusqu’à 63 mois !) assorties de coûts de sortie prohibitifs, avec une tendance à faire porter ces offres par des revendeurs et autres sociétés de commercialisation de services distinctes de l’opérateur commercial mais tenues à un engagement d’exclusivité auprès de ce dernier.

¹⁶ <https://alloforfait.fr/internet/news/90883-orange-concessions-operateur-netalis-demande-enquete-verifier-pratiques-filiale.html>

PARTIE II – Situation sur les différents segments du marché de gros HD/THD

Question II.1

Concernant le marché du génie civil, quelles observations faites-vous concernant son état actuel ou concernant l'accès à des infrastructures de génie civil propriété de tiers ?

L'accès effectif au génie civil est une question cruciale. A tout le génie civil. Donc pas uniquement celui d'Orange, mais également des autres détenteurs, qui ne se cantonnent pas qu'au seul Enedis. En particulier le génie civil des collectivités locales est un facteur clé de succès pour la desserte des entreprises et des acteurs publics.

C'est ici une des principales faiblesses du cycle d'analyse qui arrive à son terme, et qui nécessitera une réponse appropriée dans le cadre du prochain cycle.

Concernant Orange, si des avancées notables ont pu être obtenues, s'agissant en particulier de l'autonomie (bien que des points de vigilance ont récemment surgi au regard de nouvelles modalités imposées par Orange) et des possibilités de réparation, **en revanche, les modalités contractuelles imposées par Orange ont considérablement handicapé les opérateurs** dans leurs déploiements (lourdeur du processus des Dossiers de Fin de Travaux - DFT -, asymétrie temporelle sur les projets spéciaux Event, allocation des coûts sur la réparation de génie civil qui profite donc à la BLOM Orange, spectre fermé des déploiements possibles sur le *Long Haul*)

En particulier, l'AOTA et ses membres souhaitent pointer une anomalie qui perdure depuis plusieurs années sur la gestion de l'accès et de la facturation d'accès au génie civil avec un processus de remise de DFT particulièrement complexe, dont l'AOTA ne remet pas en cause le principe mais déplore les modalités qui en pratique peuvent considérablement freiner les déploiements tout en aggravant le déséquilibre de la relation contractuelle au bénéfice d'Orange. Plusieurs membres de l'AOTA sont ainsi pénalisés dans leurs déploiements, et ont remonté ce sujet auprès des services de l'Autorité. L'AOTA préconise de faire évoluer l'offre et les modalités avec départ de facturation systématique à la fin de la période de déploiement attachée à une commande (déjà contractuelle) et de proposer un pré-DFT facultatif dès la commande d'accès pour ne pas complexifier l'offre. L'AOTA relève par ailleurs qu'Orange dispose des informations de déploiement (Points de départ et d'arrivée) dès la commande d'étude de l'opérateur.

Concernant le processus de réparation du génie civil, l'AOTA invite l'Autorité à corriger l'anomalie de réparation du génie civil d'Orange... qui reste à la seule charge de l'opérateur tiers en BLOM alors que les fourreaux contiennent des câbles également empruntés par la BLOM dont Orange est le principal utilisateur. En outre l'exclusion des accès produits en RCA (Raccordement Clients d'Affaires), qui

représentent pourtant une part significative du parc notamment en zones non denses, reste profondément handicapante pour les opérateurs de proximité qui perdent ainsi en autonomie.

Les opérateurs peuvent déployer des artères desservant des sites entreprises mais à ce jour restent bloqués dans leurs projets visant à chaîner ces artères pour disposer d'une continuité territoriale, qui à ce jour ne peut être traitée que par le recours aux offres d'acteurs tiers qui ne sont nullement incités à faire leurs meilleurs efforts. Il serait donc souhaitable que dans le cadre du prochain cycle d'analyse, l'utilisation de cette offre pour des projets de collecte et chaînage de boucles locales soit pleinement efficiente, en rendant stable le modèle économique pour ces projets d'envergure. La mutualisation des usages BLOD/Long Haul/Collecte est un sujet à étudier sans toucher aux tarifs de la BLOD adaptés à la concurrence et soutenant l'investissement.

En outre, durant le cycle qui s'achève, Orange a renforcé sa présence dans l'exploitation des RIP : afin de ne pas dégrader les offres proposées aux clients finals, il apparaît indispensable pour l'AOTA que le prochain cycle d'analyse intègre dans le périmètre des obligations pesant sur Orange l'ensemble des filiales constituées par Orange pour l'exploitation de RIP.

S'agissant de **l'accès au génie civil d'acteurs autres qu'Orange, cela reste un des principaux angles morts de la régulation actuelle** : génie civil déployé ou récupéré par les collectivités, accès autoroutes, SNCF, parcs d'activité ou d'exposition, zones aéroportuaires dans lesquelles les CCI érigent de nouvelles barrières à l'entrée... aussi bien sur les modalités opérationnelles que tarifaires. Cette situation pénalisante a été remontée par les opérateurs membres de l'AOTA auprès des services de l'Autorité¹⁷.

Peut-être une action de sensibilisation et pédagogie de l'Autorité à destination des gestionnaires d'infrastructures d'accueil serait nécessaire, car le plus souvent les refus opposés proviennent d'un manque de connaissance sur les obligations auxquelles sont tenus ces acteurs, qui estiment que la présence d'un RIP les dispense de faire droit aux demandes de déploiement. C'est ainsi que très récemment un membre de l'AOTA s'est vu refuser par les services administratifs d'une grande métropole de l'ouest Atlantique ses demandes de déploiements en étant invité à se rapprocher du RIP local afin de souscrire à une offre de liaison louée.

De même, un autre membre de l'AOTA s'est vu proposer par un RIP pour le passage d'un câble 48 FO un tarif... 22 (oui, vingt-deux) fois plus élevé que le tarif régulé d'Orange.

¹⁷ <https://www.aota.fr/2020/08/26/fibres-interurbaines-laota-interpelle-bercy-sur-le-tarifs-des-fibres-optiques-autoroutieres/>

L'AOTA note à cet égard que cette question de l'accès effectif des opérateurs aux infrastructures d'accueil alternatives à celles dont a hérité gratuitement Orange a été évoquée dans les contributions ayant débouché sur les décisions actuelles qui n'avaient pas estimé nécessaires de réguler ces acteurs, et ont récemment fait l'objet de questions parlementaires¹⁸ rappelant que l'Autorité a toute légitimité pour se saisir du sujet.

Aux yeux de l'AOTA et de ses membres, au regard des trop nombreuses situations de blocage qui sont régulièrement remontées à l'Autorité par les opérateurs (refus de permission de voirie de la part des collectivités locales, refus d'accès à des infrastructures de génie civil de la part de gestionnaires de zones aéroportuaires ou commerciales, sociétés d'autoroutes, sociétés ferroviaires...), il est désormais plus que jamais nécessaire d'inclure dans le périmètre de la régulation ex-ante l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures d'accueil.

Question II.2

Concernant le marché de gros des accès généralistes, quelle appréciation faites-vous concernant les écarts de mutualisation observés entre les zones ? Quelles évolutions anticipez-vous en matière de mutualisation et de cofinancement des réseaux FttH pour le prochain cycle d'analyse de marché ?

Le manque d'offres de collectes de NRO dans les zones rurales, et notamment de la part des RIP, reste un vrai problème handicapant et l'offre de gros disponible, la LFO d'Orange, reste trop onéreuse à ce stade pour un opérateur entreprises ne disposant pas d'un parc d'accès comparable à un opérateur intervenant sur le marché de masse. Par ailleurs, la très forte hétérogénéité des conditions techniques et opérationnelles d'un RIP à l'autre est une barrière considérable à l'entrée, pouvant expliquer les forts écarts de mutualisation entre les zones.

Pour renforcer la présence d'opérateurs et donc avoir plus de choix, il faut faciliter l'usage de la LFO et abaisser les coûts sensiblement, tout en veillant à l'harmonisation des conditions opérationnelles proposées par les RIP.

Question II.3

Quelles sont, selon vous, les difficultés pour les opérateurs d'infrastructure FttH de qualifier de raccordables sur demande certains locaux ? Quels sont les freins à la commercialisation des offres de détail FttH sur ces locaux ? Quels mécanismes ou quelles obligations suggèreriez-vous pour y remédier ?

L'AOTA et ses membres demandent une capacité plus facilement à produire des accès dans des locaux déclarés comme non éligibles : la notion de « raccordement à la demande » doit être possible sur tous les locaux avec restitution de l'accès à l'OI à un tarif orienté vers les coûts.

Une question centrale reste le financement des accès « raccordables sur demande », actuellement un des principaux angles morts des offres de gros des Opérateurs d'Infrastructure. Un opérateur

¹⁸ <https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210623463.html>

commercial ne peut assumer seul le risque, peut-être conviendrait-il de réfléchir à séparer composante service, résiliable à tout moment, de la composante raccordement, à l'instar de ce qui se rencontre sur le marché grand public puisque le code de la consommation autorise cette séparation¹⁹, mais uniquement pour les consommateurs et non professionnels.

Question II.4

Concernant globalement les marchés de gros du haut et du très haut débit fixe, y a-t-il d'autres aspects dans l'évolution de ces marchés que ceux abordés précédemment et qui doivent, selon vous, retenir l'attention de l'Autorité ?

L'accès aux ressources d'hébergement pour des équipements passifs (solution privilégiée par les opérateurs entreprises pour le chaînage avec leurs zones d'emprise propres) s'est fortement dégradé durant le cycle qui arrive à échéance.

Le compte n'y est toujours pas sur la disponibilité effective d'offres de gros activées, avec seulement 51 000 accès FttH de gros à ce jour d'après les éléments obtenus par l'Autorité et mentionnés dans le document soumis à consultation. L'obligation prévue par le cycle qui parvient à son terme n'est pas pleinement efficiente, pour des raisons tenant essentiellement à un calibrage de l'offre encore largement perfectible pour tenir compte des besoins exprimés par les opérateurs.

Il convient également de mieux traiter les accès atypiques : la création d'accès temporaires, événementiels & hors emprise privée, le raccordement d'éléments de réseaux & mobilier urbain / smart-city, le cas échéant via des offres activées, reste toujours un parcours du combattant, alors que dans le même temps la filiale événementielle d'Orange décroche de nouveaux contrats en mettant en avant sa capacité à déployer rapidement, ce qui une nouvelle fois questionne sur le respect par Orange des obligations définies par l'Autorité dans le cadre du cycle d'analyse qui parvient à son terme.

Le prochain cycle d'analyse doit donc inciter plus fortement Orange à intégrer ces modalités spéciales en particulier pour répliquer aux offres de Orange Events car il existe toujours une réelle asymétrie pour la production de projets Événementiels à ce stade.

L'AOTA demande l'intégration d'offres de location passive de lignes pour répondre aux besoins spécifiques du marché entreprises (lignes temporaires pour des usages de chantiers, expérimentations, événementiels, locations saisonnières, etc)

L'AOTA demande également l'intégration d'offres BLOM passive adaptées aux "sites autonomes" (armoires techniques, objets connectés, ascenseurs, etc) permettant la création de nouvelles offres par des opérateurs spécialisés du marché B2B.

Par ailleurs, la **problématique de l'adresse** est actuellement un gros frein à la prise de commandes. A cet égard l'AOTA demande dans le cadre du prochain cycle l'intégration d'une obligation pour tous

¹⁹ Article L224-29 du code de la consommation

les Opérateurs d'Infrastructure (OI) de mise à disposition d'un outil web ou une itération du protocole interop SAV pour signaler des locaux avec une adresse anormale et obliger l'OI à une réponse corrective dans un délai raisonnable permettant de rendre le local éligible. Idéalement, un outil web permettant un signalement par une collectivité ou un client final doit être également possible.

Enfin, et surtout, la qualité de service : à l'instar de nombreux collectivités locales exaspérés par l'état déplorable des Points de Mutualisation et l'absence de réponse de l'Autorité à leurs sollicitations²⁰, l'AOTA déplore la qualité des raccordements et l'état des Points de Mutualisation, en dépit des nombreuses alertes effectuées chaque jour par les collectivités locales et les opérateurs. L'AOTA invite l'Autorité à se saisir de l'opportunité du prochain cycle d'analyse pour s'engager plus fortement sur la qualité de service en imposant des mesures plus fortes fondées sur les métriques et des contrôles inopinés.

Sur l'hébergement : attention à ne pas se focaliser que sur Orange.

L'AOTA et ses membres notent d'indéniables avancées obtenues à l'issue de longues discussions, mais relève une profonde et persistante insatisfaction des membres quant aux conditions d'accès aux NRO (badges indisponibles, temps de production, validation des équipements, etc) et des lourds processus entre la commande d'un hébergement et sa mise à disposition : les processus sont lents, lourds et inefficaces. Comment est-il possible qu'il soit plus rapide et plus économique de s'installer dans un DataCenter majeur, soumis à des obligations de sécurité et d'énergie / climatisation parmi les plus élevées au monde, que dans un NRO de campagne ou d'une petite ville à l'importance vitale moindre ? **Plusieurs membres de l'AOTA ont reçu des devis de d'hébergement dans des NRO par Orange à un niveau manifestement excessif**, et décorrélé des standards de marché rencontrés au quotidien s'agissant de l'accès à des DataCenters.

L'AOTA demande une plus grande marge de manoeuvre d'un point de vue contractuel pour cette offre permettant d'héberger d'autres équipements que des DSLAM ou OLT et invite l'Autorité à inciter Orange à faire preuve de plus de souplesse tout en maintenant de fortes obligations de non-discrimination^[1]. Il est également important de veiller aux autres opérateurs d'infrastructures d'hébergeurs dans des NRO, certaines conditions contractuelles n'étant pas favorables à la concurrence (on peut citer par exemple les conditions d'assurance chez Axione) et à l'usage de sites pour héberger des équipements. De nombreux opérateurs de RIP doivent ainsi mettre à niveau leur offre d'hébergement pour les rendre plus souples et plus adaptées à l'usage par les opérateurs commerciaux.

L'AOTA demande également une évolution tarifaire à la baisse des conditions d'adduction passive des NRO de même qu'une harmonisation entre câbles de collectes et câbles BLO*^[1]. L'AOTA estime justifié et proportionné qu'Orange prenne à sa seule charge la mise en énergie des emplacements : actuellement, l'opérateur doit prévoir son propre Consuel (dans un local où il ne dispose pas de PDL) ajoutant un peu plus de lourdeur aux processus de dégroupage et d'installation dans les NRO Orange,

²⁰ <https://www.lesechos.fr/pme-regions/ile-de-france/fibre-optique-aunay-sous-bois-cadenasse-les-armoires-et-hausse-le-ton-1431437>
https://actu.fr/ile-de-france/cormeilles-en-parisis_95176/problemes-de-fibre-optique-la-mairie-de-cormeilles-en-parisis-continue-inlassablement-de-relancer-sfr_47077129.html

ce qui est en parfait décalage avec les standards de marché que l'AOTA et ses membres connaissent avec les processus de DataCenters exerçant en France, démontrant s'il fallait en douter l'inutile complexité des processus imposés par Orange.

Enfin, **la complexité et l'archaïsme du système d'information mis à disposition des opérateurs clients d'Orange Wholesale France ne manque pas de susciter de profondes interrogations au regard du principe de non discrimination.** Sur le marché de détail entreprises, Orange vante une facturation simplifiée et lisible pour le client. Sur le marché de gros, les opérateurs subissent une interface qui n'est pas sans rappeler la prise de commandes par Minitel... il y a 35 ans. Les prestations sont présentées de façon regroupées, souvent sur plusieurs mois ne permettant pas de recouper au regard de l'activité de l'opérateur client. Il en résulte d'innombrables erreurs, sources de frictions et contestations, systématiquement rejetées par Orange qui applique alors des pénalités sans que l'opérateur client ne soit en mesure de faire valoir ses arguments. En particulier, le fait qu'Orange persiste à mettre en facturation des prestations de communications électroniques à l'expiration du délai de prescription prévu par l'article L.34-2 du code des postes et communications électroniques ne manque pas de susciter de profondes interrogations.

Question II.5

Comment envisagez-vous l'évolution de ces marchés, notamment au regard de la fermeture du réseau cuivre ?

La fin du cuivre pour le marché entreprises doit faire l'objet d'une vigilance toute particulière en travaillant dès maintenant à lever les freins. A ce jour, pour un client entreprise, un accès en support cuivre offre une liberté de choix de son opérateur, quelle que soit sa localisation. Ce n'est pas le cas sur la fibre optique et cette restriction de l'offre assortie le plus souvent à des conditions commerciales désavantageuses (engagement très longue durée, coûts de sortie prohibitifs, spectre de la révision tarifaire...) constitue un frein considérable à la migration vers la fibre optique.

En outre, sans véritable plan d'action associant l'ensemble des parties prenantes (et donc ne se limitant pas qu'aux seuls opérateurs) les problèmes significatifs en matière de qualité de service des accès FttE exposés à la très forte vulnérabilité des accès FttH vont faire courir de très grands risques pour la continuité des services publics et régaliens lorsque les petits commissariats, brigades de gendarmerie locales, casernes de pompiers migreront vers des accès fibre optique à l'extinction du cuivre, accès qui seront produits en FttE pour des raisons purement budgétaires de très court terme au détriment de la résilience.

Question II.7

Plus généralement, partagez-vous le bilan de la situation des marchés des haut et très haut débit fixe établi ci-dessus ?

L'AOTA et ses membres ne peuvent qu'exprimer de profondes réserves sur la présentation du marché entreprises effectuée par l'Autorité, où à plusieurs reprises l'Autorité semble minorer l'influence d'Orange. Cette présentation ne correspond nullement à la situation que rencontrent chaque jour au niveau local les membres de l'AOTA, qui à de nombreuses reprises ont attiré l'attention des services de l'Autorité sur les dysfonctionnements qu'ils rencontraient sur le terrain.

L'AOTA regrette également une relative inertie sur la question, pourtant soulevée depuis plusieurs années et qui avait fait l'objet de développements spécifiques dans de précédentes contributions²¹, de l'accès aux infrastructures d'accueil tierces, car sur le marché entreprises (contrairement au marché de masse grand public) le recours à des infrastructures d'accueil tierces est plus fréquent. Or la plupart des acteurs échappent à la vigilance de l'Autorité, et en profitent pour maintenir des barrières à l'entrée, amenant la représentation nationale à questionner le Gouvernement sur ce traitement de faveur accordé par l'Autorité qui maintient sans réponse les nombreuses remontées qui lui sont adressées par les opérateurs sur ce sujet.

C'est notamment le cas pour les infrastructures des zones aéroportuaires, parcs d'activités et d'exposition, ainsi que des collectivités : ces dernières sont en effet tentées de réserver les capacités exclusivement pour les projets de RIP. En outre, certaines collectivités contournent le plafonnement des droits de passage par l'instauration de prestations d'accompagnements non sollicitées par les opérateurs, telles que la surveillance de travaux, qui sont alors facturées à des niveaux non régulés et manifestement décorrélés des véritables coûts.

Par ailleurs, les barrières érigées par des acteurs privés gestionnaires d'infrastructures d'accueil qui sont des dépendances du domaine public, tels par exemple les fourreaux et canalisations posées le long des autoroutes, des voies navigables, des voies ferrées suscitent de profondes interrogations puisque ces modalités reviennent à procurer une rente de situation sur des biens relevant du domaine public et dont les tarifs font pourtant l'objet d'un encadrement par la réglementation.

Des remontées en ce sens ont été adressées aux services de l'Autorité²². L'AOTA espère que cette problématique, cruciale pour l'aménagement numérique du territoire et la résilience des infrastructures numériques, sera prise en compte par l'Autorité dans ses projets de décisions à venir.

²¹ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf page 7

²² <https://www.aota.fr/2020/08/26/fibres-interurbaines-laota-interpelle-bercy-sur-le-tarifs-des-fibres-optiques-autoroutieres/>

Question II.8

Avez-vous d'autres remarques à porter à la connaissance de l'Autorité sur ces aspects ?

L'AOTA et ses membres souhaitent attirer l'attention de l'Autorité sur l'impérieuse nécessité de veiller à ce que les modalités contractuelles des contrats d'application des offres de gros régulées ne vident pas de leur substance les obligations formulées par l'Autorité dans les analyses de marché.

Or trop souvent encore les opérateurs alternatifs, déjà placés dans une situation de dépendance envers un acteur qui a hérité gratuitement de ressources indispensables à leur activité, le génie civil ainsi que les bâtiments techniques construits par l'Etat avec le concours financier des collectivités locales à hauteur d'1/5eme²³, ne disposent d'aucune marge de manœuvre pour négocier les stipulations contractuelles imposées par Orange qui relèvent de contrat d'adhésion.

C'est ainsi que les stipulations contractuelles peuvent soumettre les opérateurs clients d'Orange à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties. C'est le cas par exemple des pénalités, que l'Autorité impose aux opérateurs régulés de faire figurer dans les contrats pour s'assurer du respect des obligations. Il est frappant de constater que les contrats signés par les opérateurs consacrent un article entier aux sanctions en cas de manquement de l'opérateur, sans que les manquements d'Orange ne fassent l'objet du même traitement. En cas de manquement, Orange dispose ainsi de conditions nettement plus avantageuses que celles qu'elle impose aux opérateurs clients :

- la pénalité est dûe de droit par l'opérateur au moindre manquement (avec pénalité supplémentaire et non plafonnée en cas de contestation jugée infondée par Orange), sans possibilité pour l'opérateur de vérifier la réalité du grief ni connaître le montant réel de la pénalité encourue (les montants pouvant fortement varier au gré des itérations contractuelles imposées par Orange),
- La pénalité dûe par Orange n'est pas de droit : l'opérateur doit la solliciter, et démontrer le manquement d'Orange. Le montant dû par Orange est plafonné.

Par ailleurs, comme régulièrement exposé par les opérateurs membres de l'AOTA lors des réunions multilatérales organisées par l'Autorité, des contraintes inexpliquées et situations susceptibles d'être qualifiées de discriminatoires persistent. En particulier, la problématique de l'information préalable et des échecs de production pour cause d'erreur d'adressage suscite de profondes interrogations de la part de l'AOTA et ses membres : ainsi, très régulièrement les opérateurs membres de l'AOTA sont confrontés à des échecs de production liés à une erreur d'adressage pour des accès desservis par un

²³ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/05-0834.pdf, page 5

RIP exploité par un opérateur intégré doté d'une branche commerciale. Or lorsque le client se retourne vers la branche de détail de l'opérateur intégré, le raccordement devient possible, dans des délais sensiblement inférieurs. Des remontées circonstanciées ont été effectuées à plusieurs reprises par des opérateurs membres de l'AOTA auprès des services de l'Autorité.

Par ailleurs, en complément des nombreuses remontées effectuées auprès des services de l'Autorité par les opérateurs membres de l'AOTA et demeurées sans réponse, **l'AOTA souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur des pratiques mises en place par quelques RIP**. Ces pratiques consistent à doter le projet porté par la Collectivité d'un fonds permettant de développer et accompagner les usagers, sous couvert d'un objectif légitime de pédagogie et d'acculturation numérique des plus petites collectivités ou utilisateurs finals publics. Or en pratique, les actions d'accompagnement sont enrichies lorsque l'utilisateur final opte pour la solution proposée par l'opérateur partenaire du RIP, ce qui revient à lui procurer un avantage concurrentiel indéniable au détriment des offres des autres opérateurs clients du RIP.

ENJEUX POUR LE PROCHAIN CYCLE DE RÉGULATION

Question III.1

Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments généralistes ?

Question III.2

Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments entreprises ?

En liaison avec les réponses aux questions II4, II5 et II7, l'AOTA estime que **les enjeux identifiés par l'Autorité sur le marché entreprises ne prennent pas en compte l'intégralité des problématiques auxquels sont confrontés les opérateurs**, et pour certaines depuis plusieurs cycles sans franche amélioration de la situation.

L'AOTA ne peut se satisfaire de la réitération lors de chaque consultation publique initiée par l'ARCEP du constat de concurrence très insuffisante sur le marché entreprises. Les opérateurs alternatifs présents sur le marché entreprise alertent inlassablement l'Autorité sur les causes structurelles de ce déficit criant d'intensité concurrentielle au regard de la situation dans d'autres pays de l'Union :

1. une absence d'offres de gros répondant aux attentes des opérateurs pour leur permettre de satisfaire les besoins de leurs clients situés en dehors des zones d'emprise propres, ainsi que pour les configurations atypiques.
2. des difficultés opérationnelles persistantes tant pour l'accès effectif au génie civil exploité par Orange dans des conditions comparables à celles que s'applique Orange pour ses propres besoins (s'agissant notamment des raccordements complexes & réparation GC adduction) que pour l'accès aux ressources d'hébergement (notamment pour le chaînage de NRO)
3. la problématique de la collecte, dont les modalités ne permettent pas l'industrialisation du chaînage de NRO en B2B
4. le mélange des genres entre opérateur exploitant un RIP et la branche de détail, et les difficultés pour les opérateurs de proximité à se faire référencer correctement par les exploitants de RIP
5. l'absence d'homogénéité des catalogues de services / tarifaires d'un RIP à l'autre ainsi que la remise en cause des contrats existants en cas de reprise de l'exploitation d'un RIP. Des SI datant du siècle dernier, des process de commande dépassés

6. une qualité de service encore largement perfectible, s'agissant notamment des problématiques d'adressage, de prise de commande, de production et SAV. Et plus largement la problématique de la résilience au regard de l'architecture retenue questionne
7. l'absence de prise en compte des acteurs tiers en matière d'infrastructures d'accueil (chemins de fers, autoroutes, VNF, collectivités, aéroports, Marchés d'Intérêt National, Parcs d'Expositions...) et des acteurs hertziens (opérateurs mobiles & Starlink)

PERSPECTIVES

Perspective A.1. Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question A.1.2

Comment assurer, selon vous, un niveau de résilience sur les réseaux FttH permettant de faire face aux aléas externes d'une particulière gravité ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures pertinentes en place ou à mettre en œuvre afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure, notamment en termes de rétablissement du service, face à certains incidents graves.

Pour l'AOTA, on ne pourra atteindre un niveau de résilience à la hauteur des enjeux qu'appelle l'universalité du réseau fibre qu'en associant l'ensemble des parties prenantes, qui ne sauraient se limiter qu'aux seuls opérateurs de communications électroniques.

En outre, sans véritable plan d'action associant l'ensemble des parties prenante les problèmes significatifs en matière de qualité de service des accès FttE exposés à la très forte vulnérabilité des accès FttH vont faire courir de très grands risques pour la continuité des services publics et régaliens lorsque les petits commissariats, brigades de gendarmerie locales, casernes de pompiers migreront vers des accès fibre optique à l'extinction du cuivre, accès qui seront produits en FttE pour des raisons purement budgétaires de très court terme au détriment de la résilience.

Il importe donc d'associer à la réflexion les collectivités locales (en les sensibilisant sur l'impérieuse nécessité d'un traitement non discriminatoire des permissions de voirie et sur le respect des fondamentaux de l'état de droit), les organisations de sous-traitants, les filières de formation ainsi que les forces de l'ordre dont la connaissance des réseaux en est restée à l'image d'Epinal des PTT.

En outre, l'Autorité ne saurait faire l'économie d'un examen critique du choix opéré il y a plus d'une décennie consistant à démultiplier à un niveau intenable dans la durée à modèle économique constant le nombre de points d'intervention dans le réseau, en passant d'une dizaine de milliers à près de 600 000 points de brassage. L'expérience historique des Sous-Répartiteurs d'Immeubles, qui eux aussi ont connu les plats de spaghettis et qui ont amené l'Administration à remonter plus en amont dans le réseau le brassage des lignes d'abonnés, devrait pourtant guider les réflexions.

Perspective A.2. Changement d'opérateur exploitant et migration de réseaux

A. Fibre

Question A.2.1

a. Rencontrez-vous des difficultés particulières lors des migrations de réseaux FttH ou de changements d'exploitant, notamment s'agissant des offres à destination des entreprises ? Le cas échéant, de quelle nature sont ces éventuelles difficultés ?

b. Observez-vous des difficultés d'exploitation plus fréquentes ou plus importantes sur des réseaux en attente ou en cours de migration ? Le cas échéant, quelles sont, selon vous, les causes qui pourraient en être à l'origine et les moyens d'y remédier ?

c. Pensez-vous que les migrations de réseaux puissent engendrer des problématiques relatives à la non-discrimination entre opérateurs ? Le cas échéant, il vous est demandé de préciser lesquelles et quelles seraient, selon vous, les mesures nécessaires à mettre en œuvre pour la ou les minimiser ?

Les opérateurs de l'AOTA et leurs clients finals sont régulièrement confrontés à de très grandes difficultés dans le cadre de la reprise de l'exploitation de RIP²⁴ : remise en question des contrats existants, dégradation des conditions opérationnelles et tarifaires, perte de visibilité pour les clients historiques.

La migration cuivre vers un support fibre optique s'accompagne pour l'instant d'une dégradation des conditions proposées aux clients, qui se retrouvent avec un éventail de choix concurrentiel plus restreint et une qualité de service encore très en retrait s'ils optent pour une offre reposant sur un accès FttE.

En outre, le mélange des genres entre opérateur exploitant RIP et branche commerciale de l'opérateur contribue à réduire l'attractivité des opérateurs de proximité qui doivent lutter au quotidien pour rester référencés.

A tout le moins, il conviendrait de s'assurer que lorsqu'un opérateur intégré reprend l'exploitation d'un RIP, sa branche commerciale doit passer par le SI historique, à défaut de pouvoir proposer aux clients opérateurs tiers un accès au SI commun.

C. Professionnels et entreprises

Perspective C.1. Poursuivre le développement d'un segment de marché de gros des accès activés FttH pour les professionnels et les entreprises

Question C.1

a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros des accès activés à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?

L'arrivée prochaine d'une offre de gros activée chez Orange devrait permettre de disposer d'une large couverture du territoire.

²⁴ <https://www.aota.fr/2018/11/14/rip-laota-demande-a-larcep-de-se-preoccuper-des-relations-avec-lexploitant-covage/>
<https://www.aota.fr/2019/11/25/rachat-de-covage-par-sfr-attention-a-ce-que-le-remede-ne-soit-pas-pire-que-le-mal/>
<https://www.aota.fr/2021/04/28/rachat-de-covage-par-sfr-la-cession-de-certains-reseaux-a-altitude-appelle-a-la-vigilance/>

L'AOTA regrette le manque d'offres de gros réellement neutres produites par des opérateurs d'infrastructures. Enfin, s'agissant des RIP, l'offre activée reste difficilement utilisable.

b. Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros d'accès activés existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?

c. Au vu du développement des offres de gros d'accès activés, quelle est votre appréciation quant au besoin d'offres de gros de revente des offres de détail à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?

L'AOTA estime que les opérateurs d'infrastructures doivent mettre en œuvre systématiquement des offres de gros activées qui puissent être collectables par les opérateurs à l'échelle régionale. Lorsque l'acteur d'infrastructure est multi-régional ou national, ces mêmes offres de gros activées doivent être collectable à l'échelle nationale. Les opérateurs de l'AOTA, dont certains sont également producteurs d'infrastructure, acceptent un modèle de régulation symétrique.

Perspective C.2. Garantir l'absence de discrimination pour les offres de gros sur fibre optique à destination des professionnels et des entreprises

Question C.2.1

Quelles sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez nécessaire d'imposer à l'opérateur Orange ? Et pour quelles raisons ?

L'AOTA a alerté à plusieurs reprises²⁵ les pouvoirs publics sur la confusion des genres entre Orange opérateur de RIP et Orange opérateur commercial. Orange et d'autres opérateurs ne doivent pas utiliser leur marque de détail en jouant sur un double tableau.

L'ensemble des documents présentés ou remis au client final dans le cadre d'offres activées, ne doivent comprendre que les logos et marque de l'Opérateur Commercial.

Par ailleurs les opérateurs membres de l'AOTA continuent de déplorer l'extrême difficulté pour se faire référencer sur les supports de communication des RIP : trop souvent encore les opérateurs de proximité clients directs ou indirects des RIP ne sont nullement conviés aux réunions d'information à destination des populations et acteurs économiques organisées par les RIP. L'argument retourné par lesdits opérateurs de RIP arguant du fait que l'opérateur plaignant n'est pas client direct du RIP est fallacieux et nuit directement à la concurrence et profite souvent à l'opérateur de détail rattaché capitalistiquement au RIP.

L'AOTA attend donc que la régulation installe une logique de marque blanche et :

- que les documents produits puis communiqués aux clients finals par les opérateurs d'infrastructure dans les situations d'offre de gros soient exempts de toute marque corrélée à un opérateur de détail

²⁵ <https://www.aota.fr/2017/09/06/rip-aota-demande-plus-de-neutralite-aux-operateurs-dinfrastructures-publiques/>
<https://www.aota.fr/2018/07/05/rip-orange-ny-aurait-il-pas-un-probleme-de-nom/>

- que les intervenants de l'opérateur d'infrastructure, quel que soit le niveau de sous-traitance, respectent le principe de non exposition d'une marque corrélée à un opérateur de détail : marquage de véhicules, flocage sur les vêtements, documents, et discours à l'adresse des clients finals.

Question C.2.2

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette obligation imposant à Orange un test de reproductibilité tarifaire de ses offres de détail par ses concurrents ?

L'AOTA souhaite que ce test puisse être étendu aux produits d'accès concernés par les offres de gros activées à l'échelle régionale.

Perspective C.3. Poursuivre la généralisation des offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C.3.1

a. Quelle est votre appréciation concernant l'adéquation des offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée fournies sur les réseaux FttH avec les besoins de la clientèle non-résidentielle ?

La qualité de service renforcée sur les réseaux FttH est un non-sens absolu au regard de l'état des infrastructures FttH dans notre pays. La conférence annuelle "Territoires Connectés" organisée par l'Autorité et qui a eu lieu le 22 septembre dernier a illustré le profond décalage entre la perception du sujet par les services de l'Autorité et le très fort mécontentement des élus locaux qui chaque jour sont assaillis de réclamations de la part de leurs administrés et entreprises présentes sur leur territoire.

Tant que la qualité ne sera pas au rendez-vous, les offres à destination de la clientèle non résidentielle construites sur des accès FttH ne seront pas de nature à répondre durablement aux attentes des clients finals qui ont besoin de robustesse et de résilience. **C'est pourquoi l'AOTA estime indispensable de maintenir une obligation forte de proposition d'une offre de gros FttO réellement efficiente à la charge de tout opérateur d'infrastructure.** Une telle offre permet à des opérateurs animant le marché de gros de proposer des offres activées reposant sur une architecture plus robuste et résiliente que des accès FttE qui restent structurellement vulnérables au regard du nombre de brassages réalisés au PM.

Perspective C.5. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support cuivre

Question C.5.1

Quels sont les besoins de visibilité des opérateurs clients d'Orange sur les tarifs d'accès cuivre de haute qualité ? Devraient-ils bénéficier de davantage de visibilité qu'aujourd'hui sur leur évolution ? Si une évolution vous semblait nécessaire sur la régulation des tarifs d'accès ou la fourniture de prévisibilité sur leur évolution, laquelle proposeriez-vous ?

Pour les zones non encore fibrées, c'est la double peine. Pas de fibre, et des tarifs susceptibles d'exploser, pouvant entraîner des délocalisations dans les communes voisines bénéficiant de la fibre.

Pour illustrer le propos, l'AOTA peut citer le cas d'un client final d'un opérateur membre de l'AOTA, établi dans une commune rurale non encore couverte par la fibre, alors que les communes proches le sont. Afin de pouvoir disposer d'un raccordement sur son nouveau site, il a entamé des démarches, qui se sont traduites par un raccordement SDSL nécessitant un investissement de plus de 1500 €, refacturés par son opérateur sans marge sur la base des montants facturés par Orange (un peu plus de 800 € pour la poste de réglette cuivre SDSL, et 700 € de frais de mise en service) pour un abonnement à 85 € par mois pour 8 Mbps, alors que des concurrents établis dans les communes fibrées bénéficient d'offres nettement plus performantes pour le même prix. Il est tout simplement inconcevable d'expliquer à ce client qu'il va devoir payer plus cher un accès moins performant que celui dont bénéficient ses concurrents qui sont établis dans une zone fibrée.

C'est pourquoi **il semble indispensable à l'AOTA et ses membres d'exclure les communes non encore totalement fibrées du dispositif envisagé consistant à augmenter les tarifs des supports cuivre** afin d'inciter à la migration vers les accès fibre optique. Un tel dispositif n'est légitime que dans les zones totalement fibrées.

D. Infrastructures d'accueil des réseaux

Perspective D.1. Poursuivre une régulation de l'accès au génie civil adaptée aux besoins des déploiements

Question D.1.1

S'agissant de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, avez-vous des observations à formuler quant au périmètre et/ou au fonctionnement de l'offre ? En particulier, s'agissant des commandes d'accès pour le déploiement de réseaux autres que la boucle locale optique, avez-vous identifié des évolutions que vous estimez nécessaires dans le nouveau cycle ?

L'offre fonctionne dans ses grandes lignes à l'exception notable de la phase documentaire (aussi bien en éligibilité qu'en fin de travaux - DFT). La remise de DFT reste un processus insupportable dès la

montée en charge des déploiements. Orange disposant des informations des déploiements dès l'étude envoyée par l'opérateur commercial, Orange se permet malgré tout de faire payer des pénalités pour DFT non remis au terme du processus de commande une fois le déploiement terminé, lesquelles pénalités peuvent également donner lieu à d'autres pénalités non plafonnées, illustrant cette profonde asymétrie contractuelle en faveur d'Orange.

Par ailleurs, le processus de pénalités en matière de DFT est profondément en défaveur des opérateurs et traduit une nouvelle fois un déséquilibre significatif dans la relation contractuelle, puisque les pénalités dues par les opérateurs clients ne sont nullement plafonnées (à tel point qu'Orange peut facturer des pénalités sur les pénalités) tandis que celles dues par Orange sont strictement plafonnées.

Dans le cadre du prochain cycle d'analyse, l'AOTA et ses opérateurs membre demandent une profonde remise à niveau de ce modèle et une poursuite de la simplification notamment par la possibilité de remettre un "pré DFT" exclusivement facultatif dès la commande permettant à Orange de facturer comme il se doit l'usage de ses installations dès la fin de la période contractuelle de déploiement. C'est ensuite à l'opérateur de confirmer son tracé final par l'envoi d'une DFT définitive mais dès lors qu'une pré-DFT a été envoyée, Orange ne doit pas être en mesure de faire payer quelques pénalités.

Question D.1.2

Avez-vous des observations s'agissant de modalités et conditions de mise à disposition des informations décrivant les infrastructures de génie civil d'Orange ou sur les données prévisionnelles des interventions planifiées par Orange sur ses infrastructures ? - En particulier, les données mises à disposition des utilisateurs de l'offre d'Orange permettent-elles selon vous de répondre aux besoins de fluidification de l'accès à son réseau de génie civil, du point de vue du contenu, du format, et des processus (délais de mise à disposition et de mise à jour, périodicité des calendriers prévisionnels, etc.) ?

S'agissant des besoins spécifiques, l'AOTA et ses membres relèvent qu'Orange Events est très souvent en mesure d'utiliser les installations de façon spécifique comme par exemple, pour souder des chambres en prévision d'un événement majeur afin d'éviter toute dégradation. Cette prestation n'existe pas dans l'offre de référence et semble avoir été mise en oeuvre récemment par Orange et Orange Events pour un événement majeur à venir : l'AOTA s'interroge donc doublement sur ces dérogations applicables en sus d'un réel handicap pour la concurrence qui va s'en retrouver totalement entravée au moment de ses déploiements sur certains parcours, pour peu que l'information se retrouve dans les PIT à jour.

Par ailleurs, les opérateurs membres de l'AOTA ne peuvent se satisfaire de devoir payer pour accéder aux informations liées aux GC de tiers : ces informations devraient être publiées dans l'ensemble des PIT.

De toute évidence, d'importants efforts de communication des prévisions de travaux par Orange sont à faire de même que le mécanisme d'alerte (SMS/mail) en cas d'incident sur un tronçon de génie civil. Dans la perspective du prochain cycle d'analyse, l'AOTA invite l'Autorité à rendre Orange plus agile sur le sujet.

Question D.1.8 b

- *Quelle utilisation faites-vous des dispositions de la directive mentionnées au 4.3 ?*
- *Identifiez-vous des difficultés lors de la mobilisation de ces dispositions ?*
- *Identifiez-vous des besoins d'évolutions dans le traitement des difficultés mentionnées ?*

Les opérateurs membres de l'AOTA sont très régulièrement confrontés à des situations de refus d'accès à des infrastructures d'accueil qui pourtant relèvent de la directive mentionnée au 4.3. Le plus souvent les refus opposés proviennent d'un manque de connaissance sur les obligations auxquelles sont tenus ces acteurs, notamment s'agissant des collectivités locales, qui estiment que la présence d'un RIP les dispense de faire droit aux demandes de déploiement. C'est ainsi que très récemment un membre de l'AOTA s'est vu refuser par les services administratifs d'une grande métropole de l'ouest Atlantique ses demandes de déploiements en étant invité à se rapprocher du RIP local afin de souscrire à une offre de liaison louée.

C'est pourquoi l'AOTA estime justifié et proportionné d'inclure dans le périmètre de la régulation du prochain cycle l'ensemble des gestionnaires d'infrastructures d'accueil.

Question D.1.9

Avez-vous rencontré des difficultés d'accès, et lesquelles, à des infrastructures de génie civil d'un acteur prédominant au sein d'une zone géographique limitée ?

Le cas échéant, quelles actions pourraient, selon vous, permettre d'y remédier et faciliter l'accès pour les déploiements ?

Les opérateurs membres de l'AOTA sont très régulièrement confrontés à des refus répétés d'accès aux infrastructures d'accueil de plusieurs gestionnaires parmi lesquels les sociétés d'autoroutes, les gestionnaires d'emprise ferroviaire (SNCF, RATP), les entreprises locales d'électricité (notamment Electricité de Strasbourg, filiale d'EDF), les zones aéroportuaires, parc d'activités et d'exposition, tous désireux de conserver précieusement leurs installations en s'arrogeant un monopole de fait pour mieux vendre de la fibre noire à prix manifestement excessif et/ou des services activés pour leur propre compte.

L'AOTA note que ces pratiques ont amené des parlementaires à questionner le Gouvernement²⁶, lequel a rappelé que l'Autorité était pleinement compétente pour lever toute barrière artificielle.

²⁶ <https://www.senat.fr/questions/base/2021/qSEQ210623463.html>

C'est pourquoi l'AOTA invite l'Autorité à inclure ces acteurs dans le périmètre des décisions qu'elle prendra au titre du prochain cycle d'analyse des marchés.