

Observations d'Altice France

Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision d'analyse du marché 1 de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

Du 29 juin au 18 septembre 2023

Altice France remercie l'ARCEP pour la mise en consultation publique des projets de décisions d'analyse du marché du génie civil, du marché 1 des offres passives et du marché 2 des offres activées spécifiques Entreprises, dans la perspective de la prochaine régulation des marchés des haut et très haut débit fixes. Ce nouveau cycle de régulation, qui aura une durée de 5 ans (2024-2028), sera fondamentalement marqué par la fermeture commerciale du réseau cuivre.

Cette évolution majeure ne sera pas sans impacts très importants sur la situation concurrentielle des marchés des haut et très haut débit fixes et sur les clients finals. Or, Orange a organisé la fermeture de son réseau cuivre en plusieurs lots jusqu'en 2030, avec une absence de transparence sur l'organisation des lots pour les opérateurs et **dans des délais réduits par rapport aux principes du cadre réglementaire**. **L'ARCEP se doit d'adopter les mesures nécessaires au développement d'une concurrence saine et équitable, tant sur le marché Grand Public que sur le marché Entreprises**. A cet effet, l'ARCEP devra notamment s'assurer de la disponibilité d'offres avec des conditions techniques, tarifaires et opérationnelles éprouvées permettant de garantir la migration des clients du cuivre vers la fibre.

Il existe un risque dans le choix des zones à fermer en priorité qui pourrait conduire Orange à privilégier les zones où il est l'opérateur exploitant le réseau FTTH, permettant ainsi une meilleure rentabilisation de ses propres investissements, au détriment de ceux des autres opérateurs d'infrastructure et des cofinanceurs sur les réseaux d'opérateurs d'infrastructure tiers. Il est donc primordial que l'ARCEP s'assure que **la sélection successive des lots de fermeture soit représentative en cumulé du poids de chacun des opérateurs d'infrastructure**. La phase d'échanges sur la présélection des communes doit permettre la vérification de ce critère avant la validation finale. La fermeture du cuivre appelle une réelle transparence et un encadrement réglementaire qui permette d'assurer une concurrence loyale.

Enfin, l'ARCEP devra être vigilante sur le risque de renforcement de la position de marché d'Orange à l'occasion de la migration des accès cuivre vers la fibre. C'est pourquoi **la qualité de service sur le cuivre et la tarification du dégroupage ne doivent pas favoriser une migration des abonnés vers Orange sur la nouvelle infrastructure en fibre afin d'assurer la dynamique concurrentielle du marché**. A ce titre, **la réglementation devra ainsi limiter les fermetures aux communes largement déployées en fibre, avec un parc cuivre résiduel faible et offrant une qualité de service fibre minimale**. De même, **le cadre réglementaire devra s'adapter à la décroissance du cuivre tout en sanctuarisant les principes de prévisibilité et de stabilité essentiels en cette période de transition**. La stabilité des tarifs des tarifs du dégroupage est d'ailleurs un principe essentiel consacré par la méthode de calcul des coûts de la Commission européenne dans sa recommandation n° 2013/466/UE du 11 septembre 2013 en vue de promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (paragraphes 40 et 41). Altice France invite notamment l'ARCEP à s'assurer que tous les services cuivre seront répliquables en fibre et que les signaux tarifaires de long terme sont clairs et conduisent à une stabilité sur tous les segments de génie civil.

1- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès

1.1- Obligation pour le dégroupage de la boucle locale de cuivre

1.1.1- Qualité de service du réseau cuivre

Non-respect des seuils des indicateurs

Le maintien d'un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre demeure indispensable pour les prochaines années, en dépit de la décroissance des parcs sur ce support.

En effet, comme le rappelle l'ARCEP à juste titre, **de nombreux clients Grand Public et Entreprises seront encore dépendants du réseau cuivre jusqu'à sa fermeture totale**, laquelle est prévue au-delà de l'horizon du prochain cycle d'analyse des marchés. La fermeture de la technologie ATM et notamment des accès DSLE illustre, à son échelle, cette dépendance et la difficulté à fermer un parc.

Dans ce contexte, lors des décisions d'analyse des marchés adoptées fin 2020, l'ARCEP a imposé à Orange des seuils de qualité de service sur différents indicateurs de production et de service après-vente.

Pourtant, force est de constater **que plusieurs indicateurs de qualité de service du réseau cuivre présentent des valeurs présentées en-deçà des seuils fixés par l'ARCEP. Altice France, comme les autres opérateurs alternatifs, fait face depuis 2017 à une dégradation constante de la qualité de service sur le réseau cuivre et a alerté l'ARCEP à de nombreuses reprises à cet effet :**

- A titre d'exemple, entre février et avril 2023, Orange ne respectait que 3 des 12 objectifs de qualité de service fixés par l'ARCEP et seulement 2 en janvier 2023.
- S'agissant du délai de livraison avec construction du dégroupage, Orange a systématiquement dépassé l'objectif au 95ème percentile entre juillet 2022 et mars 2023.
- Le délai de livraison sur le DSL Access reste sensiblement supérieur à l'objectif depuis juillet 2022, témoignant du non-respect par Orange du seuil fixé par l'ARCEP depuis plus d'un an.
- En matière de service après-vente, les accès avec GTR sont ceux qui connaissent les plus mauvaises performances, qu'il s'agisse de défauts francs et non-francs, alors même qu'ils coûtent le plus cher et sont destinés aux clients Entreprises. Les réitérations d'incidents ont d'ailleurs engendré des résiliations de la part de certains clients.
- Pour le taux de respect de la GTR, il faut remonter à juin 2020, soit plus de 3 ans en arrière, pendant la période « Covid », pour retrouver le dernier taux respectueux de l'objectif. Le taux de respect de la GTR est une préoccupation majeure pour SFR. Il n'a cessé de se dégrader depuis plusieurs années alors que le parc est en constante et sensible diminution. Le sujet est régulièrement abordé lors des instances bilatérales et multilatérales sans que des actions convaincantes et efficaces ne soient mises en place par Orange. La cause de ces dépassements est principalement liée à l'incapacité d'Orange à mobiliser une équipe pour se déplacer et effectuer la réparation mais également aux défauts des travaux de l'Unité d'Intervention (la signalisation n'est pas affectée comme elle le devrait dans les 30 minutes pour les GTR 4h, des interventions multiples sont nécessaires pour cause de réparation inadaptée ou de matériel manquant, etc.).

- Altice France constate toujours des situations d'échec pour cause d'absence des techniciens d'Orange, et ce malgré la mise en place de la solution d'auto-géolocalisation (RTEC) depuis plusieurs mois, laquelle ne porte manifestement pas ses fruits.

Impacts de la dégradation de la qualité de service sur le réseau cuivre

La situation devient donc très préoccupante, d'autant plus que **les préjudices de cette dégradation sont nombreux pour les opérateurs alternatifs.**

Il y a, d'une part, les préjudices liés à l'image. En raison de leur position sur le marché, **les opérateurs alternatifs subissent l'insatisfaction régulière de leurs clients et une dégradation importante de leur image de marque, les clients les tenant responsables de la mauvaise qualité de leurs services fixes.**

D'autre part, les opérateurs alternatifs subissent des préjudices de nature financière. En raison du mécontentement de plusieurs clients opérateurs, Altice France a subi des impacts commerciaux et s'est vu **obligée de supporter des coûts de gestion supplémentaires.**

Au-delà de la fuite des clients, le **redoublement d'énergie déployée par les équipes coûte également très cher** à Altice France, comme en témoignent les actions suivantes :

- Coût humain (ETPs) pour le pilotage des signalisations longues ;
- Augmentation du nombre d'interventions ;
- Multiplication des escalades vers le management ;
- Changements inutiles de cartes DSL SFR et mutations de plots dans les NRA.

Cette situation est d'autant plus inacceptable dans un contexte où l'ARCEP envisage de permettre à Orange d'augmenter le tarif du dégroupage, alors même que l'avis de l'Autorité de la concurrence n°20-A-07 alertait, « *en cas de hausse du tarif du dégroupage* », sur « *la création d'une rente temporaire au profit d'Orange* ». La situation actuelle de dégradation constante de la qualité de service et de fermeture du réseau cuivre ne doit pas être l'occasion de fournir un avantage concurrentiel indu à Orange.

Absence de sanctions à l'encontre d'Orange

Ces différents constats sur les manquements d'Orange vis-à-vis des seuils de qualité de service sont régulièrement établis dans le cadre des réunions multilatérales animées par l'ARCEP, sans pour autant être suivis d'effet, et ce alors même que l'ARCEP a mis en demeure Orange, par la décision n° 2018-1596-RDPI en date du 18 décembre 2018, de se conformer à ses obligations de qualité de service imposées par les décisions d'analyse des marchés de 2017, en ce qui concerne les offres de gros activées sur le marché Entreprises et les offres de gros d'accès généralistes (cycle d'analyse 2017-2020).

Les résultats de l'instruction réalisée par l'ARCEP avaient démontré de manière non-équivoque que **la qualité de service délivrée par Orange, sur les offres susmentionnées, s'était « dégradée de façon significative » à partir de 2017.** L'ARCEP avait indiqué, dans la décision de mise en demeure susvisée, que **la dégradation de qualité de service (notamment les délais et la fréquence d'intervention), tant en production qu'en service après-vente, a atteint un tel niveau que les offres d'Orange « ne**

permettent plus de garantir la capacité des opérateurs tiers à livrer leurs propres offres haut débit sur les marchés aval dans des conditions appropriées ».

Force est de constater que, depuis la mise en demeure d'Orange par l'ARCEP, et malgré un plan d'actions annoncé par Orange en 2017 et visant à l'amélioration de la qualité de service, cette dernière n'a eu de cesse de se dégrader, avec un allongement des temps de rétablissement et une augmentation du nombre d'incidents. Or, la décision de mise en demeure susvisée est devenue caduque avec l'adoption des nouvelles décisions d'analyse des marchés en 2020 sans qu'Orange ne fasse l'objet de sanctions pour les manquements constatés. Depuis l'adoption des décisions précitées, **et en dépit de cette dégradation persistante et donc d'un non-respect de ses obligations de qualité de service sur le réseau cuivre, l'ARCEP n'a toujours pas sanctionné les manquements d'Orange sur ce sujet.** En 2023, le niveau de qualité de service demeure catastrophique, et ce alors même que **la qualité de service du réseau cuivre est affichée par les élus, la Présidente de l'ARCEP et les consommateurs comme un enjeu majeur.**

Si Orange rencontre des problèmes pour maintenir la qualité de service dans des zones spécifiques, notamment en raison d'une baisse du nombre d'accès actifs ou d'autres éléments structurels prévisibles, et s'il existe des offres de substitution en fibre, alors un programme de fermeture peut parfaitement se discuter et se planifier. Dans cet esprit, Altice France ne comprend pas que certaines offres activées sur cuivre ne fassent pas l'objet d'un processus bien défini de fermeture comme l'ATM.

En conséquence, Altice France demande à l'ARCEP de **conserver un contrôle réglementaire exigeant pour les offres en fin de vie sur les différents marchés, et ce tant que la dernière migration n'aura pas été effectuée.** En tant que régulateur, l'ARCEP doit aussi **faire respecter les obligations qu'elle impose à Orange en matière de qualité de service sur le réseau cuivre** afin que les clients qui demeurent sur ce réseau bénéficient d'un niveau de qualité de service satisfaisant.

Le respect de ces seuils est d'autant plus justifié :

- qu'ils se situent déjà à des niveaux de qualité en-deçà des niveaux de qualité attendus par les clients finaux sur le marché de détail ; et
- qu'ils ne prennent pas en compte les accès cuivre concernés par une fermeture commerciale effective.

Non-exclusion des accès fermés commercialement

En effet, comme le rappelle l'ARCEP, les décisions d'analyse des marchés n° 2020-1446 et n° 2020-1447 prévoient que les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective sont exclus du respect de seuils de qualité de service.

Même si la fermeture progressive du réseau cuivre peut justifier certaines adaptations, **il est cependant totalement injustifié que les clients existants concernés par une fermeture commerciale ne bénéficient plus d'aucune garantie en matière de qualité de service ou d'une garantie sur option.**

Dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, l'Autorité de la concurrence elle-même **« invite l'ARCEP à ne pas exclure totalement l'obligation de respecter des seuils de qualité de service sur les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective. Même si Orange restera soumis à d'autres types d'obligation de qualité de service sur son réseau cuivre, tel que des engagements contractuels, il est important de disposer de garanties contre toute situation dans laquelle l'opérateur n'assurerait pas de façon satisfaisante la qualité de service sur son réseau cuivre,**

de façon à éviter de le mettre dans une position plus avantageuse que celle de ses concurrents pour vanter les mérites de ses offres FttH et ainsi conquérir des clients sur le marché de détail en fibre optique. »

Ce point est d'autant plus important que, sur le parc d'adresses fermées commercialement, figurent **des clients Entreprises qui peuvent toujours bénéficier d'un service sur cuivre et ont le droit de bénéficier d'une qualité de service à la hauteur de leurs besoins spécifiques.**

Dépendance au réseau cuivre d'Orange

Dans son projet de décision soumis à consultation publique, l'ARCEP relève qu'au quatrième trimestre 2022, sur l'ensemble du territoire national, le nombre de clients encore dépendants du réseau cuivre d'Orange est de 11,6 millions, ce qui représente 36% du marché de détail de l'internet haut et très haut débit. **Cela donne une indication de l'ampleur du nombre de clients, dont des clients Entreprises importants pour l'économie française, qui peuvent rencontrer des problèmes de qualité de service, sans pouvoir se prévaloir d'aucune obligation imposée par l'ARCEP en la matière.**

Altice France rappelle que l'Autorité de la concurrence, dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, indiquait explicitement que « **le maintien de la qualité de service sur le réseau cuivre est crucial**, en particulier dans les zones où la dynamique concurrentielle repose encore de manière importante sur l'utilisation de la boucle locale cuivre que ce soit pour la fourniture d'offres grand public à haut et très haut-débit ou pour la fourniture d'offres auprès de la clientèle entreprises ». De même, dans son projet de décision soumis à consultation publique, l'ARCEP effectue une analyse lui permettant de démontrer « qu'aucune zone du territoire ne se distingue par des conditions concurrentielles suffisamment favorables. **Les différentes zones apparaissent encore dépendantes des infrastructures d'Orange à date** » et « qu'une absence de régulation d'Orange sur le marché de fourniture en gros d'accès local en position déterminée sur l'ensemble du territoire, **au moment même où Orange commence à mettre en œuvre son plan national de fermeture du réseau cuivre, pourrait lui permettre, lors de la migration vers la fibre, de tirer profit de la dépendance encore forte de ces clients** pour renforcer ses parts de marché, aussi bien sur le marché de gros que sur le marché de détail, et ainsi nuire aux plans d'affaires des opérateurs alternatifs ».

Altice France attire aussi l'attention de l'ARCEP sur le fait que **la migration des clients du cuivre vers la fibre est loin d'être instantanée, y compris une fois que l'éligibilité à la fibre est assurée, en raison des freins à la migration.** Altice France observe que, sur des zones éligibles depuis plus de 5 ans à la fibre optique, plus de 30 % des clients sont encore sur des supports cuivre, parmi lesquels de nombreuses entreprises. Ces freins à la migration sont de différentes natures et notamment :

- **La présence de coûts de transfert** (ou « *switching costs* ») ;
- **La durée incompressible des travaux de raccordement à réaliser ;**
- **Le refus des clients à la migration vers une offre fibre :** *a fortiori*, les expérimentations de fermeture du cuivre ont permis de démontrer qu'à l'échéance de la fermeture technique, des clients refusent toujours la migration et les opérateurs sont dans l'obligation de couper leurs services ;
- **La mobilisation importante des ressources humaines et matérielles nécessaires aux travaux de raccordement, ce qui limite le nombre de migrations qu'un opérateur peut réaliser sur une période et pour une plaque géographique données.**

Aussi, Altice France demande à l'ARCEP de continuer à encadrer pour le prochain cycle d'analyse les conditions de qualité de service qu'Orange doit fournir sur le réseau cuivre, conditions qui devraient s'appliquer jusqu'à l'extinction du cuivre sur une zone géographique donnée.

Il convient que l'ARCEP tire les conclusions adéquates de ce contexte et que, pour le prochain cycle d'analyse, elle **réintroduise des garde-fous afin de maintenir la qualité de service des accès cuivre jusqu'à leur fermeture technique.**

Mécanisme de pénalités

Enfin, Altice France déplore que les pénalités actuelles ne soient pas incitatives puisqu'elles n'incitent jamais Orange à prendre les mesures concrètes lui permettant d'atteindre les seuils de qualité de service qu'il est censé respecter. La **mauvaise qualité de service sur le réseau cuivre n'a donc quasiment aucun impact pour Orange**, contrairement aux opérateurs alternatifs pour lesquels la dégradation importante de la qualité de service nuit à leur image de marque et entraîne d'importants coûts de gestion complémentaires ou la perte de clients.

Altice France considère que si Orange manque à ses engagements de qualité de service, c'est en raison d'un manque d'incitation suffisante à maintenir une qualité de service satisfaisante.

Face à ce constat, il est primordial de **lier le non-respect par Orange de chacun des seuils fixés par l'ARCEP pour les indicateurs de qualité de service à un mécanisme de pénalités qui joue pleinement son rôle incitatif.** C'est pourquoi Altice France demande une majoration importante des sanctions financières en cas de non-respect des objectifs et un durcissement des objectifs :

- D'abord, si les seuils des indicateurs qualité de service ne sont pas respectés, **Orange doit être tenu de payer des pénalités qui soit à la fois incitatives, non-plafonnées et asymétriques**, c'est-à-dire dont les montants soient suffisamment élevés pour inciter Orange à respecter les seuils réglementaires de qualité de service et éviter qu'il se désintéresse de la qualité de son réseau cuivre ;

- Ensuite, et comme le soutenait déjà Altice France à l'occasion des différentes consultations publiques sur le cycle d'analyse en cours, si les seuils ne sont pas atteints de manière continue, les pénalités doivent mécaniquement augmenter ;

- Enfin, si après un certain délai (par exemple 6 mois), Orange ne respecte toujours pas les seuils fixés, l'ARCEP doit utiliser ses prérogatives : mettre en demeure Orange puis le sanctionner s'il ne respecte pas les prescriptions de la mise en demeure.

A titre d'illustration, dans le cadre d'une GTR 4h, Orange devrait respecter un taux de réparation dans les 4h de 80 %, mais aussi être sanctionné si la moyenne du taux de réparation des GTR 4h dépasse les 6h. **Dans le cas contraire, Altice France fera face, comme aujourd'hui, à un allongement croissant de la durée de rétablissement.**

1.1.2- Migration vers le dégroupage

En vue de s'assurer de la fluidité des processus de commande et de migration sur le réseau cuivre, il convient de maintenir les outils et prestations qui fonctionnent aujourd'hui et qui sont d'ailleurs toujours utilisés par les opérateurs alternatifs.

Les offres de migration vers le dégroupage sont toujours nécessaires dans le cadre de la migration de plots ou de la migration de type « Dali » et doivent être maintenues. Elles sont en effet utilisées massivement par Altice France **en vue d’optimiser et compacter l’ensemble des accès dégroupés sur un nombre plus réduit de câbles de renvoi et d’emplacements en salle de dégroupage.**

Les opérateurs alternatifs, et notamment Altice France, se sont battus durant plusieurs années pour bénéficier de ces processus de migration qui restent utiles aux opérateurs tiers.

Ainsi, afin d’éviter que cela ne se traduise par une régression de la concurrence, **l’ARCEP doit maintenir absolument l’obligation pour Orange de proposer des offres de migration des offres de gros d’accès haut débit vers le dégroupage.**

1.2- Obligation dans le cadre de la fermeture de la boucle locale de cuivre

1.2.1- Mise en place d’un calendrier global de fermeture

A titre liminaire, Altice France réclame **la construction d’un calendrier réel global de fermeture du réseau cuivre.** Ce calendrier doit être **construit conjointement entre les opérateurs et Orange** en respectant un certain nombre de principes directeurs **au bénéfice de tous les acteurs, et notamment des clients finals, en permettant une concurrence loyale et effective sur le marché de détail,** en tenant compte des principes suivants :

- La présence des 4 OCEN en fibre ;
- La priorisation de la fermeture des NRA les plus coûteux dans un objectif d’optimisation des coûts, et la fermeture des NRA ayant le moins d’accès cuivre actifs ;
- **La représentativité du poids de chacun des opérateurs d’infrastructure afin de ne pas privilégier les réseaux FTTH dont Orange est l’exploitant.**

En outre, le projet de décision prévoit qu’en cas d’évolution substantielle envisagée par Orange sur son plan de fermeture du réseau cuivre, celui-ci doit préalablement le transmettre à l’ARCEP. Toutefois, en vertu des objectifs de prévisibilité pour les opérateurs tiers et de concurrence loyale et effective entre ces derniers et Orange, il est primordial que toute évolution substantielle projetée :

- D’une part, fasse *a minima* l’objet d’une consultation de l’ensemble des acteurs, notamment des opérateurs d’infrastructure et commerciaux ;
- Et d’autre part, que soit laissé un délai de prévenance suffisant, raisonnable et proportionné aux opérateurs d’infrastructure et commerciaux pour mettre en œuvre l’évolution substantielle demandée.

Enfin, au nom du principe de transparence, Altice France estime qu’Orange doit mettre à jour son plan de fermeture du réseau cuivre à la suite de l’adoption des décisions d’analyse de marchés afin de refléter les évolutions apportées par celles-ci. A tout le moins, Orange devra modifier son plan de fermeture du réseau cuivre lors du passage de la phase de transition à la phase de fermeture afin de l’adapter aux modalités de cette dernière phase. Cette mise à jour devra intégrer le bilan des expérimentations et des premiers lots de fermeture par zone. A ce titre, il est important que ce plan modifié soit publié et mis en consultation publique début 2025, ainsi que les différents cahiers techniques, afin de refléter les évolutions réglementaires et les bonnes pratiques issues de la phase de

transition. Les cahiers techniques devraient par ailleurs être complétés concernant les particularités du marché Entreprise et les modalités de retrait et de dépose du cuivre avec des processus en coordination avec les opérateurs d'infrastructure avec de prévenir tout dommage ou perturbation de la qualité de service sur la fibre.

1.2.2- Fourniture d'informations par Orange aux opérateurs

Altice France se félicite que l'ARCEP ait renforcé l'obligation de partage d'informations par Orange envers les opérateurs d'infrastructure et commerciaux dans la mesure où cette obligation est primordiale pour assurer les conditions d'une concurrence saine entre l'ensemble des opérateurs commerciaux sur le marché de détail.

Format du fichier transmis par Orange

Dans la mesure où le fichier Excel ou CSV comporte souvent des incohérences, Altice France estime qu'il est indispensable que les données de correspondance cuivre-fibre (toutes zones) soient transmises dans un format Shapefile exploitable dans les outils SIG des opérateurs, en complément des fichiers au format Excel ou CSV. Le format cartographique ayant déjà été communiqué par Orange dans le cadre du Lot 1, il paraît raisonnable que cette modalité de transmission soit adoptée dans les décisions d'analyse de marchés pour l'ensemble des lots à venir.

Données d'appariement cuivre-fibre

Altice France note que les articles 28 à 30 du dispositif imposent à Orange une obligation de résultat en termes de transmission d'informations aux opérateurs, informations qui sont d'ailleurs indispensables pour garantir la non-discrimination entre Orange et les opérateurs tiers. Toutefois, l'Annexe 2b, partie 2.1.2. a) précise qu'Orange partage les informations des lignes cuivre concernées par un projet de fermeture commerciale d'une zone donnée en faisant « *ses meilleurs efforts d'appariement entre les informations* » des lignes cuivre et celles des lignes fibre. Altice France considère qu'**Orange a bien une obligation de résultat de procéder à l'appariement selon l'indice de confiance correspondant (1, 2, 3)**. L'Annexe 2b doit donc préciser qu'« *Orange doit ~~réaliser ses meilleurs efforts d'indiquer un indice de confiance pour chaque appariement entre les informations de référence des lignes cuivre concernées par les projets de fermeture et celles des lignes fibre disponibles en substitut~~* ».

De même, les décisions d'analyse de marchés doivent également **expliquer à quoi correspondent les trois « indices de confiance »**, comme échangé lors des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'ARCEP :

- Indice 1 : accès cuivre pour lesquels une correspondance adresse cuivre / code IMB fibre a été trouvée (référence de l'immeuble FTTH), avec une marge d'erreur considérée faible.
- Indice 2 : accès cuivre pour lesquels il n'y a pas de correspondance sur l'adresse cuivre, mais pour lesquels un réseau fibre a été détecté à proximité.
- Indice 3 : accès cuivre pour lesquels aucune conclusion n'est possible.

Altice France a également constaté que les données d'appariement associées aux indices 2 et 3 pour les communes du Lot 1 montrent de nombreuses incohérences qui nécessitent des améliorations de l'outil développé par Orange.

Code immeuble FTTH

Dans l'Annexe 2b, il est prévu qu'Orange transmette aux opérateurs d'infrastructure et commerciaux la « référence de l'immeuble fibre identifié en substitut ». La note de page de page 136 précise que les informations à transmettre s'entendent au sens des IPE spécifiées par le groupe Interop'Fibre, la « référence de l'immeuble fibre identifié en substitut » correspond donc au code immeuble FTTH. Cependant, **pour plus de clarté, il est préférable de renvoyer expressément au terme normé par le groupe Interop'Fibre, à savoir « code immeuble FTTH », notion qui est déjà largement usitée dans les échanges entre opérateurs sur la fibre, plutôt que de créer une nouvelle notion ambiguë.**

Altice France rappelle que le code immeuble FTTH doit être partagé avec les opérateurs commerciaux peu importe la maille de fermeture commerciale retenue. Il s'agit d'une information cruciale afin de garantir à ces derniers d'avoir une correspondance fibre pour chaque adresse cuivre de leur parc. Il est en effet parfois impossible pour l'opérateur commercial de trouver le code immeuble FTTH alors qu'Orange a accès aux IPE et a donc déjà cette information. Or, **sans l'information du code immeuble FTTH, les opérateurs commerciaux sont susceptibles de connaître des difficultés pour passer une commande FTTH à un opérateur d'infrastructure.**

Nécessité d'avoir des informations exploitables de manière industrielle

Afin de ne pas faire reposer le travail de contrôle uniquement sur les opérateurs d'infrastructure autres qu'Orange, ce dernier doit également leur transmettre, en sus des informations déjà listées à l'Annexe 2b :

- Les coordonnées X / Y de l'immeuble car les points de concentration du cuivre ne sont pas suffisants pour pouvoir identifier précisément les locaux ;
- L'identifiant unique de la base des adresses nationale (BAN) correspondant à l'adresse lorsque celui-ci est disponible.

Il est effectivement nécessaire qu'**Orange transmette, dès la phase de partage des lots de communes, un comparatif de sa base cuivre avec, d'une part, la base fibre des opérateurs d'infrastructure et, d'autre part, la base des adresses nationale, référence des adresses certifiées de logements et locaux à usage professionnel, afin que les informations soient réellement exploitables de façon industrielle** au vu de la volumétrie des lots de fermeture à venir. Sans industrialisation du mode opératoire d'exploitation de ces données, **un traitement chronophage par les opérateurs d'infrastructure n'apporterait pas une réponse pertinente face aux enjeux d'anticipation des migrations du cuivre vers la fibre.** A cet effet, Altice France rappelle que les critères de construction de la base cuivre (basée sur des accès à une même adresse) ne sont pas les mêmes que ceux de la base fibre (basée sur une identification au local, intitulée identifiant immeuble).

Altice France encourage vivement à ce que le plan de fermeture du réseau cuivre s'accompagne d'une sensibilisation accrue des communes à finaliser la certification complète des adresses des logements et locaux à usage professionnel au sein de la base des adresses nationales, dès la phase de partage des lots de communes, en coordination avec les pouvoirs publics. L'importance du référencement de

l'ensemble des logements et locaux à usage professionnel par les communes dans la base des adresses nationale, rendu obligatoire par le décret n° 2023-767 du 11 août 2023 relatif à la mise à disposition par les communes des données relatives à la dénomination des voies et à la numérotation des maisons et autres constructions, devrait à terme contribuer à la complétude des référentiels de la fibre (fichiers IPE).

De plus, **ces informations doivent pouvoir être partagées avec les acteurs concernés et un mode opératoire d'exploitation de ces données doit être défini entre toutes les parties prenantes**, à savoir :

- Orange ;
- Les collectivités qui maîtrisent la certification des adresses ;
- Les opérateurs commerciaux qui connaissent les besoins de leurs clients ;
- Les opérateurs d'infrastructure.

A défaut d'un outil industriel et d'un mode opératoire validé entre les parties prenantes, l'interprétation des résultats doit être prudente et la responsabilité des opérateurs d'infrastructure ne saurait être engagée.

En effet, en l'absence, d'une part, d'une prise en compte de la base des adresses nationale (via le champ Code BAN) et, d'autre part, d'une amélioration de la qualité des données de correspondance cuivre-fibre fournies par Orange, les opérateurs d'infrastructure ne peuvent pas s'engager à exploiter ces informations dans la mesure où **les données communiquées par Orange présentent de nombreuses incohérences, qui requièrent des analyses chronophages incompatibles avec le volume de communes des lots de fermeture à venir**. D'ailleurs, alors qu'Orange reconnaît lui-même que ces données d'appariement ne sont ni fiables ni exhaustives, **Orange ne prévoit aucunement de corriger les incohérences de sa base cuivre souvent obsolète**. Les incohérences les plus courantes sont des nommages d'adresses erronées, des approximations erronées de la correspondance entre le point de concentration du cuivre et l'identifiant immeuble de l'IPE dans l'outil d'appariement, une absence d'informations sur les services associées aux accès cuivre empêchant d'exploiter l'information relative au nombre d'accès disponibles à une même adresse, ainsi qu'une impossibilité pour Orange d'identifier les sites techniques actuellement raccordés au cuivre et pour lesquels les opérateurs d'infrastructure n'ont aucune obligation réglementaire de les rendre raccordables au FTTH.

Altice France estime en outre utile de rappeler que **les opérateurs d'infrastructure n'ont pas vocation à identifier les décalages entre les bases cuivre et fibre**, d'autant que l'obligation réglementaire de complétude concerne uniquement les logements et les locaux à usage professionnel, et non pas la correspondance de tous les accès existants sur le cuivre (sites techniques, accès inactifs, nombre d'accès, etc.). Aussi, l'information sur le nombre d'accès actifs ou inactifs sur le cuivre ne signifie pas qu'une équivalence est pertinente sur la fibre. A date, Orange a annoncé que des évolutions sont en cours pour améliorer l'outil d'appariement entre la base cuivre d'Orange et les fichiers référentiels IPE des opérateurs d'infrastructure et qu'il étudie la prise en compte de certaines remarques formulées par les opérateurs lors des réunions multilatérales organisée sous l'égide de ARCEP, telles que l'ajout du champ Code BAN lorsque cette information est disponible.

L'utilisation de ces informations comparées produites par Orange ne peut donc être qu'optionnelle dans la mesure où ces informations sont parcellaires. Altice France considère que ces informations de correspondance cuivre-fibre sont une source d'informations parmi d'autres pour anticiper l'exhaustivité des logements et locaux à usage professionnel du réseau FTTH, les opérateurs

d'infrastructure étant libres de les exploiter ou non afin d'apprécier la disponibilité d'un réseau FTTH complet en zone moins dense.

Altice France considère que les données de correspondance cuivre-fibre (au format Shapefile et Excel ou CSV) doivent être partagées également par Orange avec les opérateurs commerciaux dès la phase de partage, dans la mesure où l'opérateur commercial est seul en mesure de déterminer si une offre cuivre qu'il commercialise est associée à un site technique pour lequel une solution alternative à la fibre devrait être anticipée ou si la présence de plusieurs accès à une même adresse nécessite la création de plusieurs accès en fibre optique en lien avec l'opérateur d'infrastructure concerné. Il est utile de rappeler que les opérateurs d'infrastructure ont mis à disposition des opérateurs commerciaux des modalités pour la déclaration des immeubles FTTH manquants ou erronés dans les fichiers IPE, qui ne sont pas utilisées par Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure cuivre.

Altice France suggère que dans l'Annexe 2b, les informations à destination des opérateurs d'infrastructure soient complétées des données relatives aux offres en vigueur sur le réseau cuivre ainsi que la présence éventuelle de GTR, afin de faciliter l'identification des sites techniques et des sites Entreprises. Il s'agit en particulier d'anticiper la bonne identification des clients Entreprises et la prise en compte de leurs besoins éventuels en multiaccès ou en GTR. Ces informations sont par ailleurs déjà communiquées par Orange auprès de chaque opérateur commercial.

Informations sur le parc cuivre actif d'une zone

Dans le cadre de l'obligation de transparence d'Orange vis-à-vis des opérateurs commerciaux, et d'autant plus si l'ARCEP venait à retenir la fermeture à une maille infra-communale, **Orange doit transmettre aux opérateurs commerciaux l'ensemble des adresses sur lesquelles il y a au moins un client cuivre actif** et non uniquement sur le propre parc de clients cuivre de l'opérateur commercial. En vue d'assurer les conditions d'une concurrence effective entre les opérateurs commerciaux, cela permettrait à chaque opérateur commercial de **connaître l'ensemble des adresses où il y a des clients potentiels** et de **vérifier qu'il a bien adducté tous les points de mutualisation concernés dans la zone géographique qui fera l'objet d'une fermeture commerciale**.

Décalage entre les adresses identifiées par Orange et celles par l'opérateur commercial

Altice France souhaite alerter l'ARCEP sur les décalages qui peuvent exister entre le nombre d'adresses identifiées par Orange et le nombre d'adresses identifiées par les opérateurs commerciaux sur leurs parcs respectifs.

A titre d'illustration, sur les IRIS retenus pour Rennes dans le cadre de l'expérimentation en zone très dense, Altice France observe des décalages : certaines adresses sont identifiées par Orange mais pas par l'opérateur commercial et, inversement, certaines sont identifiées par l'opérateur commercial mais pas par Orange.

Altice France se montre inquiète si ce décalage se maintient sur les prochains lots qui seront à plus grande échelle.

1.2.3- Définition des lots de communes

Dans le cadre de la définition d'un lot de communes, Orange permet depuis le Lot 3 aux opérateurs de proposer des communes en amont de la phase de partage, phase durant laquelle Orange partage une liste présélectionnant des communes. Il est important que ces modalités soient inscrites dans les décisions finales d'analyse de marchés qui seront adoptées, afin que les opérateurs ne soient plus simplement limités à demander le retrait de communes durant la phase de partage et qu'ils puissent participer activement au choix des communes.

De même, au nom des principes de transparence et de non-discrimination, les décisions finales d'analyse de marchés doivent fixer un délai minimum à respecter par Orange pour la phase de partage afin de laisser le temps aux parties prenantes (opérateurs d'infrastructure et commerciaux, élus locaux) de pouvoir analyser le fichier transmis par Orange, en évitant de réitérer des phases de partage pendant la période estivale.

Malgré la possibilité des opérateurs de proposer des communes, force est de constater que la répartition des communes et locaux entre OI est fortement en faveur d'Orange et Orange Concessions. Ce constat est d'autant plus fort pour le Lot 2 pour lequel Orange et Orange Concessions se sont octroyés 60 % des locaux, comme en témoigne le tableau ci-après¹ :

Répartition des communes et des locaux entre OI		Avant consultation	Après consultation	Variation
Altitude	Nombre de communes	241	238	-1%
	Nombre de locaux	87 000	81 600	-6%
Axione	Nombre de communes	324	279	-14%
	Nombre de locaux	215 000	195 000	-9%
Orange et Orange concessions	Nombre de communes	250	240	-4%
	Nombre de locaux	533 000	526 000	-1%
TDF	Nombre de communes	32	32	0%
	Nombre de locaux	14 000	13 000	-7%
SFR/XP Fibre (AMII et RIP)	Nombre de communes	51	41	-20%
	Nombre de locaux	95 000	73 600	-23%
Autres	Nombre de communes	11	-	-100%
Total locaux*		944 000	889 200	-6%

Pour les lots suivants, **il est impératif que l'ARCEP veille à une meilleure répartition, qui soit équitable, entre les opérateurs d'infrastructure**. Pour le Lot 3 notamment, il convient d'inverser le rapport pour que les opérateurs d'infrastructure tiers bénéficient d'une meilleure représentation.

En outre, durant cette phase de partage où les opérateurs commerciaux peuvent demander le retrait d'une commune, l'un des critères est la présence de clients sensibles encore sur cuivre. Or, **la notion de « clients sensibles » ne bénéficie pas d'une définition précise et fait donc l'objet d'interprétations divergentes de la part des opérateurs**. Altice France demande ainsi que lors des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'ARCEP, des travaux soient engagés pour apporter **une définition claire et commune** à la notion de « clients sensibles ».

Communication par les collectivités locales

¹ Etude AVICCA : [Fermeture du réseau cuivre d'Orange : la liste des communes du lot 2 est publiée !](#) | Avicca.

Altice France alerte l'ARCEP sur **l'importance de clarifier au maximum la communication locale**. En effet, **la politique de communication d'Orange sur les territoires superposée aux communications locales peut entraîner des situations d'incompréhension**. Il s'agit également d'un enjeu fort de politique concurrentielle.

Altice France souhaite également que **les opérateurs d'infrastructure soient systématiquement conviés aux rencontres avec les collectivités organisées par Orange avec une prévenance suffisante**, le cas échéant conjointement avec les Délégués dans le cas des réseaux d'initiative publique, en particulier dans le cas des réseaux en affermage pour lesquels le Délégué est responsable de la complétude des déploiements FTTH.

Communication institutionnelle

Altice France rappelle **l'importance de bénéficier d'une communication institutionnelle tout au long du processus de fermeture**, en plus de la communication neutre à destination du Grand Public, des Entreprises et des élus locaux, afin de ne pas privilégier Orange au moment de la migration du cuivre vers la fibre.

Il s'agit de renforcer la visibilité du projet d'ampleur d'Orange par la mise en place d'une véritable communication institutionnelle, qui ne se limite pas aux sites internet mis en ligne sur Service Public et France Num pour les utilisateurs Grand Public et Entreprises.

1.2.4- Critère relatif à l'infrastructure FTTH de substitution disponible

Périmètre du critère

La décision d'analyse de marché actuellement en vigueur impose à Orange l'identification d'une solution alternative pour l'ensemble des accès cuivre, ce qui va donc au-delà de l'obligation de complétude FTTH en prévoyant le raccordement en fibre des sites techniques actuellement raccordés au cuivre.

Au contraire, avec ce projet de décision, l'ARCEP s'appuie à juste titre sur les obligations relevant de la régulation symétrique et notamment l'obligation de complétude pour préciser ce critère. Altice France note notamment que ce projet prévoit dorénavant d'associer la notion de « **réseau complet** », en tant que prérequis à la fermeture du réseau cuivre, au cadre réglementaire de complétude du réseau FTTH, lequel prévoit que l'opérateur d'infrastructure s'assure que tous les logements et locaux à usage professionnel de la zone sont rendus raccordables, à l'exclusion des sites techniques. Ainsi, **le critère relatif à la disponibilité d'une infrastructure FTTH comme préalable à la fermeture commerciale est considéré comme rempli dès lors que l'ensemble des logements et locaux à usages professionnels sont rendus raccordables**.

En conséquence, Altice France considère également que le référentiel du réseau FTTH a vocation à être cohérent avec la base nationale des adresses certifiées par les communes, contrairement à la base du cuivre qui n'est en aucun cas un référentiel pertinent pour la fibre.

Locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre

En ce qui concerne les locaux non-raccordés au réseau cuivre ou ne disposant pas de lignes cuivre actives, le critère d'inactivité à plus de 24 mois paraît pertinent pour les identifier et considérer qu'ils ne nécessitent pas d'être rendus obligatoirement raccordables au FTTH.

Néanmoins, l'opérateur d'infrastructure doit être libre de les déclarer raccordables sur demande ou de ne pas les inclure dans son référentiel, dans la mesure où **la notion d'accès actif/inactif ou du nombre d'accès cuivre n'est pas un critère pertinent et suffisant pour obtenir une équivalence parfaite sur le référentiel de la fibre** et ce, dès lors que l'opérateur d'infrastructure respecte son obligation de complétude des logements et locaux à usage professionnel. A ce titre, Altice France demande à l'ARCEP de modifier l'interprétation qu'elle tire de l'obligation de complétude relevant du cadre de régulation symétrique. En effet, contrairement à ce que laisse entendre l'ARCEP, **cette obligation n'impose pas aux opérateurs d'infrastructure d'assurer le déploiement des locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre active dans un délai raisonnable**. Par ailleurs, les locaux sans ligne cuivre active depuis plus de 24 mois ne doivent pas être considérés comme raccordables à la demande si le coût s'avère particulièrement élevé.

En outre, il est nécessaire que ces informations sur les locaux ne disposant pas ou plus de ligne cuivre active soient **rendues disponibles par Orange auprès des opérateurs commerciaux également et non uniquement aux opérateurs d'infrastructure au moment de la phase de partage d'informations**. Les opérateurs commerciaux ont besoin de ces informations pour qu'ils aient tous le même niveau d'information et puissent identifier les adresses où il y a des clients potentiels.

Enfin, Altice France rappelle que c'est à Orange que revient la responsabilité de justifier la présence des solutions alternatives à la fibre, dans le cas des exceptions au critère de présence d'un réseau FTTH complet, et notamment la présence d'une offre commerciale basée sur une telle solution pour y souscrire effectivement. Cette vigilance devrait être accrue dans le cas des entreprises.

1.2.5- Critère relatif à la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs

Informations sur la disponibilité des offres activées des opérateurs commerciaux

Altice France fait le constat que la disponibilité d'offres adaptées aux besoins des utilisateurs requiert la prise en compte de la disponibilité des offres passives par les opérateurs d'infrastructure et de la disponibilité des offres activées par les opérateurs commerciaux, dans la mesure où la réglementation n'impose pas aux opérateurs d'infrastructure la fourniture d'offres activées.

Altice France précise que seule l'ARCEP a connaissance de la disponibilité effective des offres de l'ensemble des opérateurs. A ce titre, les futures décisions d'analyse des marchés devraient préciser que l'ARCEP transmet à Orange l'ensemble des informations requises pour alimenter son fichier « Trajectoire » de suivi du programme de fermeture du cuivre, notamment pour prioriser le choix des prochains lots de fermeture. En effet, ce prérequis devra en pratique être effectif au moment de la date de fermeture commerciale, et le cas échéant celle-ci pourrait être décalée si besoin, d'où la nécessité de clarifier que seule l'ARCEP dispose de l'ensemble des informations permettant d'apprécier la disponibilité effective de ce critère.

En outre, il pourrait être pertinent que le critère de pénétration commerciale, actuellement fixé à au moins 10 000 lignes ou 10 % des lignes concernées au global, soit également apprécié et adapté à l'échelle des offres à destination des entreprises. En effet, le critère de disponibilité d'offres commerciales adaptées au marché Entreprises pourra plus aisément être apprécié si les volumes de commercialisation sont effectifs.

Multi-accès

Altice France souhaite que les spécificités du marché Entreprises soient mieux prises en compte. L'une des demandes de longue date d'Altice France est de **bénéficier du multi-accès** et que les opérateurs d'infrastructure aient une solution de multi-accès disponible dans leur offre de référence d'accès.

Altice France note que, dans son projet de décision, l'ARCEP renvoie à sa recommandation du 8 décembre 2020, laquelle prévoit que « *l'opérateur d'infrastructure devrait faire droit aux demandes de ligne supplémentaire* » et que « *l'ensemble des opérateurs d'infrastructure [devraient] lever les éventuels blocages contractuels, opérationnels et informatiques qui empêcheraient la commande par un client final de plusieurs accès dans le même local* ». Ainsi, les opérateurs d'infrastructure ne peuvent pas s'opposer au multi-accès de manière générale mais doivent évaluer au cas par cas selon le dimensionnement de leur réseau et l'éventuelle saturation de leur réseau. Cela soulève donc une question de la façon dont chaque opérateur d'infrastructure va gérer la désaturation de son réseau.

L'ARCEP a précisé en réunion multilatérale que ce sujet serait traité prochainement dans le cadre de réunions bilatérales avec chaque opérateur d'infrastructure.

1.2.6- Fermeture des zones très denses

Altice France réitère sa demande de ne fermer les zones très denses qu'à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre pour les raisons suivantes (et notamment dans l'attente d'une clarification des deux derniers tirets) :

- Avant de lancer tout lot de fermeture en zone très dense, les opérateurs d'infrastructure et commerciaux doivent avoir un retour d'expérience sur les éventuelles difficultés que pourraient poser la fermeture de ces zones particulières, l'expérimentation à Rennes et Vanves n'ayant pas encore débuté ;
- Il convient également de permettre aux opérateurs, avant la fermeture, de faire migrer davantage de clients vers la fibre dans ces zones, d'autant plus que la fermeture commerciale nationale est prévue dès 2026. **Une telle approche limitera les problématiques liées à ces zones très denses (absence d'obligation de complétude, difficultés d'accès aux PMI, adresses d'entreprises absentes des fichiers IPE, etc.) ;**
- En outre, en l'absence d'obligation de complétude en zone très dense, les modalités de consultation par Orange des intentions de déploiements des opérateurs d'infrastructure présents sur la zone pour les locaux qui n'apparaissent pas dans leurs référentiels fibre nécessitent une plus grande transparence et une vigilance particulière de l'ARCEP, au risque de biaiser le choix des communes par Orange, en fonction des choix d'investissement de ce dernier en zone très dense ;
- Enfin, **une vigilance accrue devrait avoir lieu concernant les locaux d'entreprises (souvent des immeubles exclusivement d'entreprises) situés en zone très dense qui risqueraient d'être exclus de la notion de réseau FTTH complet et qui, selon le projet de décision de l'ARCEP, pourraient être desservis par des solutions alternatives à la fibre qui ne seraient pas adaptées à leurs besoins.**

1.2.7- Maille géographique de fermeture par zone

Maille communale

Tout d'abord, il faut insister sur le fait que la maille communale est **parfaitement adaptée aux contraintes de l'extinction du cuivre** car elle permet aux opérateurs commerciaux de migrer facilement les clients vers la fibre, en vérifiant aisément les points suivants :

- Identification fiable des clients cuivre concernés par l'extinction (grâce à l'adresse du client connu par l'opérateur commercial) et se focaliser sur ces clients lors d'une extinction.
- Adduction exhaustive des points de mutualisation concernés (à partir de l'information INSEE de l'IPE), ce qui peut être particulièrement fastidieux dans les poches de haute densité des communes en zone très dense.

Alice France souhaite rappeler que ces informations sont **essentiels** pour l'activité d'un opérateur commercial pour une telle opération d'extinction.

Maille infra-communale

A contrario, aucun découpage infra-communal (IRIS, arrondissement) n'est en mesure de fournir ces informations vitales avec un niveau de fiabilité aussi satisfaisant. Le découpage par IRIS, n'échappe pas à ce constat. Ce découpage élaboré par l'INSEE n'apporte aucune pertinence supplémentaire par rapport à tout autre découpage :

- Le découpage de l'IRIS **évolue dans le temps** (une nouvelle version du découpage IRIS est publié chaque année par l'INSEE), ce qui représente un réel inconvénient de prévisibilité et obligerait à préciser systématiquement le « millésime » INSEE du découpage concerné pour éviter toute confusion entre opérateurs.
- La construction des IRIS n'étant pas liée au découpage des zones arrière des NRA, elle n'a **aucune pertinence technique** pour le sujet de l'extinction du cuivre. En effet, un IRIS peut impliquer plusieurs NRA.
- Etant élaborée à des fins de géostatistiques, la découpe IRIS est totalement inconnue du grand public et des entreprises. Ainsi, malgré son caractère apparemment officiel, elle ne représente en réalité **aucun intérêt en termes de communication, notamment vers les utilisateurs finaux vers lesquels tous les efforts d'information doivent être concentrés.**

En outre, le recours à la maille infra-communale **n'a de sens que pour les plus grosses communes**, essentiellement situées en zone très dense.

Or, Altice France fait le constat de la décroissance très rapide des parc clients cuivre sur l'ensemble du territoire. Au rythme actuel, on peut estimer que les parcs clients résiduels sur le réseau cuivre auront été divisés par trois d'ici 5 ans, ce qui signifie que **les volumes de clients cuivre seront devenus suffisamment faibles pour ne plus avoir à envisager de découpe infra-communale, en particulier dans les plus grosses communes en zone très dense à partir de 2028.** Pour éviter les problèmes liés à la fermeture des zones très denses (point 1.2.6-), il est ainsi préférable d'imposer la fermeture de ces zones uniquement dans les deux dernières années du plan d'Orange, années qui adresseront - en volume - la seconde moitié des prises à fermer (21 millions de prises sur les Lots 6 et 7).

En conséquence, **Altice France s'oppose à la mise en place de la maille infra-communale, et plus particulièrement dans les communes en zone très dense qui concentrent toutes les difficultés.**

Néanmoins, si l'ARCEP venait à retenir cette maille, Altice France avait demandé lors de la première consultation publique que **soient a minima renforcées les informations transmises par Orange aux opérateurs commerciaux, avec la fourniture de la liste de l'ensemble des adresses cuivre concernées et des codes immeuble FTTH correspondants.** En effet, pour traiter cette maille, les opérateurs commerciaux ont **besoin d'informations complémentaires et exhaustives pour effectuer les travaux de correspondance entre cuivre et fibre et identifier clairement l'ensemble des clients à migrer.** Et Orange a démontré qu'il est capable de fournir le code immeuble FTTH, donnée qu'il a transmis aux opérateurs commerciaux dans le cadre de l'expérimentation en zone très denses pour les 7 IRIS de Rennes. Dans ce nouveau projet de décision, Altice France note que l'ARCEP impose à Orange de transmettre à chaque opérateur commercial son parc cuivre et le code immeuble FTTH.

Maille technique du NRA

Retenir la maille d'une zone arrière d'un NRA permet de fermer en priorité les petits NRA dans un objectif de maîtrise des coûts. **Il est en effet plus rentable pour tous les opérateurs de fermer les plus gros NRA à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre car ils regroupent plus d'accès, leur coût moyen par accès est donc plus faible que pour les petits NRA.**

En outre, **cette approche est cohérente avec la nécessité de ne fermer les zones très denses qu'à la fin du plan de fermeture du réseau cuivre** pour les raisons décrites ci-dessus au point 1.2.6.

Pour l'ensemble des raisons exposées ci-dessus, Altice France estime qu'il **convient de retenir uniquement les mailles de la commune ou de la zone arrière d'un NRA pour les fermetures commerciale et technique et de ne pas permettre la fermeture à la maille infra-communale, qu'il s'agisse de l'arrondissement ou de l'IRIS.**

1.2.8- Modalités de fermeture commerciale

Délai de prévenance réduit pour la fermeture commerciale sur les zones les plus avancées

L'ARCEP prévoit un délai de prévenance réduit à 18 mois pour la fermeture commerciale des zones « *les plus avancées* ».

Altice France n'y est pas opposée et se félicite que l'ARCEP ait précisé que ces zones impliquent une couverture FTTH supérieure à 95 %.

Néanmoins, ce seul critère n'est absolument pas suffisant pour recourir à une fermeture commerciale avec un délai de prévenance réduit. En effet, pour que la fermeture se déroule le mieux possible et pour que la concurrence soit saine, loyale et effective sur le marché de détail, il est également nécessaire que les critères supplémentaires ci-dessous soient remplis :

- La **présence des 4 OCEN au NRO**, dans la mesure où l'absence de l'un des OCEN poserait de véritables questions concurrentielles ;

- Le **taux élevé de pénétration FTTH**, qui permet d'identifier le taux de lignes actives sur fibre afin de prioriser les zones où la migration des accès du cuivre vers la fibre est la plus avancée : cela facilitera, d'un point de vue technique et organisationnel, la fermeture pour les opérateurs commerciaux ;
- En complément, **le taux faible de lignes cuivre actives, par exemple 10 %, afin de prioriser la fermeture commerciale des zones couvertes à 95 % où il ne reste plus ou très peu de clients sur cuivre pour favoriser les travaux de communication mais surtout de migration à réaliser par les opérateurs commerciaux ;**
- Enfin, l'assurance que plus de 99 % des locaux d'entreprises associés à des SIRET sont raccordables au FTTH.

1.2.9- Modalités de fermeture technique

Si la fermeture commerciale rapide à l'adresse présente un intérêt pour favoriser le vidage du parc cuivre, **la fermeture technique à l'adresse ne présente en revanche aucun avantage et ne permet ni d'optimiser le parc de NRA ni d'optimiser les coûts pour les opérateurs commerciaux.**

En outre, une fermeture technique à l'adresse n'est pas adaptée à un plan de communication Grand Public. Une fermeture technique au niveau de la commune est plus simple et plus compréhensible pour les élus locaux et les clients finals. Lors des groupes de travail organisés par Orange sur la communication neutre, le plan de communication neutre est pensé au niveau communal avec notamment des courriers et autres documents pédagogiques envoyés aux maires et qui mentionnent des fermetures au niveau des communes. **L'accompagnement des maires serait plus complexe en cas de fermeture technique à l'adresse et l'information auprès des clients Grand Public rendue confuse.**

Altice France se félicite que le projet de décision de l'ARCEP exclut le marché Entreprises de ce dispositif de fermeture technique à l'adresse dans la mesure où, comme elle avait déjà pu le faire remarquer dans sa réponse au Bilan & Perspectives, la fermeture technique à la maille de l'adresse constitue une granularité trop fine, trop complexe à mettre en œuvre pour les opérateurs commerciaux, et trop compliquée à comprendre, a fortiori pour les clients Entreprises. Pour l'exclusion des entreprises de ce dispositif, Altice France suggère néanmoins de ne pas se fonder sur le critère des « offres d'accès à destination spécifique des entreprises » comme le fait l'ARCEP mais, au contraire, de se fonder sur celui relatif à la présence d'un SIRET dans la mesure où des petites entreprises ou professionnels peuvent bénéficier d'une offre de type Grand Public alors même que les logiques et les temps de migration de ces clients sont différents de ceux du marché de masse.

Pour l'ensemble de ces raisons, Altice France **s'oppose à la mise en œuvre d'une fermeture technique rapide à l'adresse.** Toutefois, si l'ARCEP venait à retenir le dispositif de la fermeture technique à l'adresse, et **au vu des risques concurrentiels qui pourraient se manifester au détriment des opérateurs alternatifs, il est important de compléter ce dispositif par une obligation de non-discrimination pour Orange afin de s'assurer que ce dernier n'utilise pas ce dispositif à son avantage** (voir d'associer les opérateurs commerciaux au choix des adresses concernée, comme c'est le cas pour le choix des communes présélectionnées par Orange pour une fermeture commerciale).

1.2.10- Adaptation du service de rétablissement des dérangements

Comme elle l'a déjà rappelé à de nombreuses reprises, l'adaptation du service de rétablissement des dérangements reviendrait à **déresponsabiliser Orange de ses obligations de qualité de service mais**

également d'accès, dans la mesure où le bénéfice de l'obligation d'accès pour les opérateurs n'est réellement effectif qu'en cas d'une qualité de service satisfaisante, et ce d'autant plus dans le contexte actuel d'une dégradation constante de la qualité de service et d'une exclusion des accès fermés commercialement des indicateurs de qualité de service.

En outre, l'ARCEP ne peut pas permettre à Orange de procéder à une adaptation du service après-vente, par exemple sous forme d'une facturation à l'acte, **alors qu'aucune offre commerciale n'a été proposée par Orange permettant de vérifier que les modalités techniques et financières ne seraient pas déraisonnables, discriminatoires et disproportionnées au détriment des opérateurs commerciaux.**

En particulier, une telle mesure n'est absolument **pas compatible avec les besoins spécifiques des clients Entreprises**. Sur le marché Entreprises, la clientèle est très hétérogène et pour certains de ces clients, **la complexité technique (installations importantes, etc.) ou le type d'activité (sites sensibles, marché public, etc.) requièrent une qualité de service accrue ou des délais rallongés pour organiser la migration vers le réseau FTTH.**

Altice France note que l'ARCEP a exclu les offres de gros d'accès dégroupés avec GTR 4h et 10h du dispositif d'adaptation. Cependant, cela n'est pas suffisant dans la mesure où tous les clients Entreprises ne bénéficient pas d'offres avec GTR mais doivent néanmoins bénéficier d'une qualité de service accrue. De manière générale, ce sont l'ensemble des clients, Entreprises comme Grand Public, qui doivent continuer à disposer d'un service après-vente dans les conditions actuelles. Il est **inadmissible qu'un client, qu'il soit Entreprises ou Grand Public, subisse une qualité de service dégradée parce qu'Orange pourrait adapter son service après-vente**. C'est pourquoi, Altice France invite l'ARCEP à ce que **le critère d'exclusion s'applique plutôt à l'ensemble des clients qui disposent d'un SIRET** afin qu'il intègre le cas des petites entreprises ou professionnels dont l'offre repose sur une solution de type Grand Public alors même que les temps de migration de ces clients sont différents de ceux du marché de masse.

Pour l'ensemble de ces raisons, **Altice France est totalement opposée à la possibilité pour Orange d'alléger le service après-vente après un préavis de 6 mois à compter de la fermeture commerciale.**

1.2.11- Frais de résiliation

Altice France se félicite de la prise en compte par l'ARCEP de sa demande concernant l'absence de frais de résiliation facturés par Orange lorsque la fermeture technique par zone a été annoncée, dans la mesure où les opérateurs commerciaux n'ont d'autre choix que de migrer leurs clients encore sur le réseau cuivre.

En effet, comme l'avait rappelé Altice France dans sa réponse à la première consultation publique, l'absence de frais de résiliation à payer par les opérateurs commerciaux dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre est justifiée dans la mesure où ils subissent la décision d'Orange, laquelle ne trouve pas son origine dans une obligation réglementaire ou légale. Or, **les opérateurs commerciaux supportent déjà des coûts non-négligeables liés à la migration massive de leurs clients et aux opérations commerciales importantes qu'ils déploient** (évolution des processus et outils afin d'intégrer les évolutions demandées par Orange, communication auprès des clients, audits de parc, prise en charge des frais d'installation, pénalités contractuelles supportées par l'opérateur commercial en cas de résiliation de l'accès cuivre sur le marché Entreprises, etc.).

En outre, **il est primordial que l'ARCEP impose à Orange d'adopter le dispositif d'accompagnement mis en œuvre dans le cadre du processus de fermeture de l'ATM.** Outre la prise en charge par Orange des frais de résiliation des accès concernés, le dispositif de migration prévoyait également **une remise de 50 % sur les frais d'accès au service** de CELAN Cuivre ainsi qu'**une « subvention à la résiliation » de 200 € par accès résilié pour couvrir les frais de migration supportés par l'opérateur**, que l'accès résilié soit migré vers une solution CELAN cuivre d'Orange ou non.

1.2.12- Levée de l'obligation tarifaire

Altice France note qu'Orange ne sera plus soumis à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts pour les accès fermés commercialement depuis plus de 6 mois et dont la fermeture technique est prévue dans les 2 ans. Sur le marché 2, ce délai de 6 mois est étendu à 12 mois.

Altice France estime qu'une telle mesure n'est pas compatible avec les contraintes observées sur le marché Entreprises. Une levée de l'obligation tarifaire présente un risque majeur d'augmentation des tarifs pour les clients concernés. Or, **les différents freins à la migration nécessitent des délais particulièrement longs et non-maîtrisables par les opérateurs.**

En conséquence, il s'avère prématuré et déraisonnable d'accorder à Orange une liberté tarifaire sur une zone avec un délai aussi long avant la fermeture technique. A tout le moins, pour une meilleure visibilité, **il convient d'aligner les délais (6 et 12 mois) entre marché 1 et marché 2 à 12 mois.**

Altice France note qu'Orange pourra actualiser tous les 3 mois la liste des communes pour lesquelles il entend pratiquer des tarifs non-excessifs en lieu et place d'une orientation vers les coûts, dès lors que ces communes ont atteint **un taux de complétude FTTH supérieur à 95 % depuis plus de 9 mois.** Altice France note que le critère d'atteinte du taux de couverture de 95 % sera établi à partir des données de l'observatoire trimestriel des abonnements et déploiements du haut et très débit de l'ARCEP et non pas par Orange dans le cadre de son fichier trajectoire, lequel exclut notamment les logements neufs de son calcul d'appréciation de la complétude. Il semble néanmoins important que ce taux de complétude soit renforcé dans le cas des clients Entreprises afin de s'assurer que **plus de 99 % des locaux à usage professionnel associés à des SIRET soient bien raccordables au FTTH** avant toute éventuelle hausse tarifaire du dégroupage, dans la mesure où la migration du cuivre vers la fibre est plus complexe sur le marché Entreprises.

1.3- Obligation pour les ressources et services associés à la fourniture de l'accès local en position déterminée

Les prestations de désaturation et de compactage demeurent absolument nécessaires, pour permettre aux opérateurs tiers de continuer leurs déploiements. L'ARCEP prévoit, à juste titre, de maintenir ces dispositions, même dans le contexte de décroissance du parc cuivre.

Offre LFO

Altice France souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur plusieurs points importants concernant **la nécessaire évolution de l'offre LFO :**

- L'offre LFO est indispensable, pas uniquement pour raccorder l'ensemble des NRA mais aussi l'ensemble des NRO d'Orange et de tous les opérateurs d'infrastructure.

- L'obligation de non-excessivité des tarifs n'est pas adaptée à l'offre LFO, étant données les difficultés de mise en œuvre de ce principe dans le cadre du contrôle réglementaire. En effet, **Orange ne respecte pas le principe de non-excessivité de ses tarifs, ce qu'illustrent les marges colossales pratiquées par Orange en la matière**. Altice France demande que soit imposé **un plafond tarifaire maximum par l'ARCEP pour la prestation LFO**. Les tarifs actuels de la LFO maintiennent abusivement un prix de référence de la fibre de collecte à un niveau trop élevé voire excessif.

- Altice France considère que la grille des tarifs de location de la LFO doit être intégralement révisée à la baisse dans des proportions importantes et que ces tarifs ne doivent plus être indexés en fonction de la taille du NRA. Altice France rappelle que cette infrastructure est largement amortie et qu'au regard des tarifs qu'Orange continue d'appliquer sur l'ensemble du territoire même, les extensions ou désaturations sont elles aussi amorties.

- Orange est tenu de proposer des solutions de désaturation adaptées aux différentes situations et de disposer d'un suivi actualisé des opérations de désaturation. Pourtant, Altice France essuie des refus sur des commandes de LFO qui n'ont fait l'objet d'aucune contre-indication lors des informations préalables. Ces liaisons sont ainsi en attente de désaturation.

- Altice France demande également une amélioration de la qualité des informations préalables ainsi qu'une accélération et une simplification du processus de livraison de l'offre LFO. Le délai de livraison devrait être de **2 mois maximum** et non de l'ordre de 6 mois.

Offre d'hébergement

Il est essentiel de construire un processus efficace pour gérer la fermeture technique des salles de dégroupage, mais aussi des salles de colocalisation et enfin le cas spécifique de la fermeture totale d'un site alors même qu'il fait partie de la boucle de collecte des NRO.

Les opérateurs tiers doivent pouvoir déplacer des équipements de transmission d'une salle historique vers la salle cible, ce qui suppose de disposer des liens optiques pour procéder aux opérations de bascule et de prévoir une coordination pour les opérations en HNO.

Les conditions de résiliation, aussi bien opérationnelles qu'administratives et tarifaires, doivent être encadrées.

L'ARCEP devrait imposer à Orange de fournir aux opérateurs tiers, avec un **préavis de 36 mois**, la liste des salles et des sites qu'il souhaite transformer ou fermer afin de leur permettre d'anticiper ces opérations, à l'instar des délais de prévenance pour la fermeture des NRA d'Orange.

2- Obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires

2.1- Obligation pour l'accès à la boucle locale de cuivre et à la sous-boucle locale de cuivre

Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse.

3- Obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès

Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse.

4- Obligation de qualité de service

4.1- Obligation de respect de seuils chiffrés

Comme Altice France a déjà pu l'évoquer dans ses réponses aux consultations du cycle en cours, elle est totalement opposée à la mise en œuvre du mécanisme de réévaluation au fil du temps des seuils des indicateurs relatifs aux délais qui ont été introduits par le cycle en cours.

Un tel assouplissement des seuils des indicateurs est d'autant moins justifié alors qu'Orange ne respecte toujours pas tous les niveaux de qualité de service minimaux qui lui sont imposés sur le cuivre et alors que les accès cuivre ayant fait l'objet d'une fermeture commerciale effective sont exclus du respect des seuils de qualité de service.

5- Obligation de contrôle tarifaire pour l'accès à la boucle locale de cuivre

Pour l'ensemble de ses remarques relatives au contrôle tarifaire, Altice France renvoie à la note économique jointe à la présente réponse.