



**Contribution de Netwo 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 : reglementaire@netwo.com

SYNTHESE DE LA CONTRIBUTION

Netwo est une plateforme Telecom-Tech qui vient apporter l'automatisation à un secteur B2B en pleine mutation. Netwo met à disposition une Marketplace. La Marketplace "wholesale" de Netwo permet aux opérateurs qui créent les infrastructures fibre en France de commercialiser leurs réseaux. Leurs clients, les opérateurs alternatifs qui adressent le marché de détail, peuvent "sans effort", piloter leurs achats. Les opérateurs alternatifs, particulièrement nombreux sur le marché entreprise, commercent entre eux, mais chacun, avec des outils différents, tandis que les opérateurs historiques, disposent de Systèmes d'Information verticaux. De ce constat, est née l'idée de Netwo : Armer l'écosystème des opérateurs alternatifs d'un outil puissant pour garantir leur compétitivité.

Pour ce faire, le sujet du Système d'Information est un sujet critique que Netwo a souhaité également adresser pour casser les barrières à l'entrée digitales. Les ERP spécialisés dans les télécoms sont complexes à intégrer dans l'organisation d'une entreprise. Les opérateurs télécoms qui utilisent Netwo, disposent d'une richesse fonctionnelle exploitable instantanément via 1/ un outil de pilotage des produits et des marges 2/ une solution pour réaliser les devis et assurer le suivi des commandes 3/ un outil de gestion de projets 4/ un outil de suivi des services et des incidents.

Le sujet de l'interaction entre les opérateurs qui font l'infrastructure et la commercialise à travers des offres de gros activées et les opérateurs de détail est important pour Netwo en tant qu'animateur de l'écosystème.

A ce titre Netwo 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 des clients opérateurs de Netwo.

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 d'autant plus gênant que bien souvent ces jeunes pousses ont bénéficié d'aides publiques à l'innovation.

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, Netwo 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 affaiblies 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 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 sans coût par l'Etat à Orange en 1996. Or au fil de ses analyses, l'Autorité n'a pas suffisamment intégré 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 RIP.

3. **Lister 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 alternatifs¹. 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 alternatifs à saisir l'Autorité², sans avancée concrète à ce jour. 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 loi³, 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 Netwo recommande que la reprise de 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

¹ https://www.aota.fr/wp-content/uploads/2019/09/20190926_Contribution_AOTA_-ADM2019_LarsHepp.pdf

²

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

³ 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 »

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 interrogations.

- **S'agissant des perspectives :**

1. **Traiter le sujet de la qualité de service FttH/E/O et permettre la comparaison à l'aide d'indicateurs** en y associant l'ensemble des parties prenantes (les opérateurs d'infrastructures, les acteurs d'intermédiation wholesale comme Netwo, les opérateurs de détail, les associations de consommateurs pro et entreprises). Sur la demande d'un grand nombre d'opérateurs, Netwo a contribué à identifier les différents natures d'infrastructures⁴ ainsi que les SLAs associés. Ces clés de lecture du marché devraient être reprises et améliorées collectivement sous l'égide de l'ARCEP pour qu'une vision claire de la qualité de service puisse s'établir en utilisant le pouvoir de collecte de l'information auprès des acteurs répondant aux sollicitations chiffrées du régulateur.
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 RIPv. 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 FttH⁵.
3. **Enfin, mettre en oeuvre, de manière équitable, des obligations d'offres de gros activée** aux opérateurs qui produisent des infrastructures permettant la connectivité en ne se limitant pas aux seules infrastructures fixes mais également en prenant en compte les accès sur réseaux hertziens (mobile et satellite) avec un focus sur les nouveaux acteurs proposant des liens radio tels que Starlink⁶.

⁴ <https://www.netwo.io/articles/mieux-comprendre-les-offres-de-fibre-optique-du-marche>

⁵ <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

⁶

<https://www.aota.fr/2022/05/10/contribution-de-laota-a-la-consultation-publique-de-larcep-pour-lautorisation-du-tilisation-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 enviable⁷ :

- 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 de parent pauvre de la régulation⁸ 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 attendues pour favoriser les offres wholesale selon Netwo dans la perspective du prochain cycle :

- **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 coeur de marché entreprises ne sera nullement incité à migrer massivement sur la fibre. Netwo estime que les opérateurs d'infrastructures doivent mettre en oeuvre systématiquement des offres de gros activées qui puissent être collectable par les opérateurs à l'échelle régionale. Lorsque l'acteur d'infrastructure est multi-régional ou national, ces mêmes offres de gros

⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>

⁸ <https://www.assemblee-nationale.fr/14/cr-eco/16-17/c1617043.asp>

activées doivent être collectable à l'échelle nationale. Les opérateurs nationaux, régionaux grands et petits, dont certains sont également producteurs d'infrastructure, doivent subir un modèle de régulation symétrique.

- À l'instar de la portabilité des numéros et en s'appuyant sur une obligation de produire une offre de gros activée collectable à minima à l'échelle régionale, **garantir la portabilité de l'accès d'un opérateur de détail** exploitant une infrastructure détenue en direct ou par une des sociétés appartenant au même groupe (RIP inclus). Cette portabilité permettrait à l'opérateur preneur de continuer de fournir le service en exploitant une offre de gros activée de l'opérateur donneur. L'impact écologique serait extrêmement vertueux et permettrait une réelle facilitation pour les clients finals des conditions de migration d'opérateur de détail.
- **les conditions d'exploitation et tarifaires doivent être harmonisées en tout point du territoire s'agissant des réseaux d'initiative publique** 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.
- **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.

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 ?

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 ?

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 ?

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.6

La méthode et les critères utilisés lors des précédentes analyses de marché pour opérer la délimitation géographique des marchés (cf section 2.2 « délimitation géographique du marché » des décisions n° 2020-1445 47 , n° 2020-144648 , n° 2020-144749, et n° 2020-144850) vous semblent-ils devoir être modifiés au regard des évolutions constatées sur les marchés ?

Question II.7

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

Question II.8

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

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, Netwo 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.

Netwo identifie les causes structurelles de ce déficit d'intensité concurrentielle au regard de la situation dans d'autres pays de l'Union comme suit :

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. 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 ne répondant pas aux standards actuels en termes **d'API et d'automatisation** des commandes, modifications de services, annonces de travaux planifiés, gestion des incidents.
4. 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

5. 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...) et des acteurs hertziens (opérateurs mobiles & Starlink)

PERSPECTIVES

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

Question A.1.1

Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous encore sur les réseaux FttH ? Quel bilan faites-vous des actions entreprises au sujet de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH ? Si les obligations en matière de qualité de service sont encore relativement récentes, des adaptations vous sembleraient-elles nécessaires, et le cas échéant lesquelles ?

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.

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 ?

Perspective A.3. Obligations comptables applicables pour les réseaux de boucle locale optique mutualisée

Question A.3.1.

Les contributeurs à la consultation publique sont invités à commenter la liste proposée par l'Arcep.

B. Cuivre généraliste

Perspective B.1. Maintenir la qualité de service du réseau de cuivre

Question B.1.1

Pensez-vous les modalités retenues pour l'évaluation de la qualité de service et rappelées ci-avant pertinentes ? Le cas échéant, sur quels aspects des évolutions pourraient être utiles (lignes concernées, indicateurs, seuils, etc.) ?

Question B.1.2

Avez-vous d'éventuelles observations à formuler sur le mécanisme de réévaluation tel que décrit ci-dessus ?

Question B.1.3

Avez-vous d'éventuelles observations à formuler sur le mécanisme d'appréciation tel que décrit ci-dessus ?

Question B.1.4

Des évolutions des obligations d'Orange relatives à l'accès passif (avec et sans GTR) et activé (sans GTR) généraliste sur sa boucle locale de cuivre vous semblent-elles devoir être envisagées ? Le cas échéant pour quelles raisons ?

Perspective B.2. Fermeture du cuivre

Question B.2.1

Les typologies de cas listés vous semblent-elles justifier des dérogations à l'application du « critère 100% FttH » et si oui selon quelles modalités ? Voyez-vous d'autres cas qui justifieraient de décorrélérer la présence d'une ligne fibre raccordable et la fermeture de l'accès cuivre ? Parmi les modalités de dérogation, la mise en œuvre par les Opérateurs d'Infrastructure de raccordements finals sur demande a-t-elle un rôle à jouer ? En tant qu'Opérateur Commercial, avez-vous l'intention de mobiliser les offres de gros de raccordable sur demande ? Quelles seraient selon vous les modalités et conditions à mettre en œuvre pour que les Opérateurs Commerciaux utilisent effectivement cette modalité particulière du raccordable sur demande pour effectuer les raccordements finals ?

Question B.2.2

Quelle est votre position s'agissant du recours à des technologies alternatives en cas d'échec de raccordement ? Comment cette éventuelle solution devrait-elle être encadrée ?

Question B.2.3

Estimez-vous que les questions de qualité de l'exploitation sur les réseaux FttH devraient être prises en compte dans les conditions de fermeture, par exemple dans le choix des zones de fermeture ? Au-delà de

la qualité d'exploitation, d'autres critères devraient-ils être pris en compte dans les conditions de fermeture ?

Question B.2.4

Pensez-vous que des adaptations seraient nécessaires pour modifier le cadre de fermeture du réseau cuivre au regard des questions particulières que soulèvent les zones très denses ?

Question B.2.5

Que pensez-vous du choix de la maille communale ?

Question B.2.6

Quelle est votre position sur la pertinence de permettre un mécanisme de fermeture technique à la maille de l'adresse en amont de la fermeture technique par plaques ?

Question B.2.7

Vous semblerait-il opportun qu'Orange priorise la fermeture des NRA-ZO et NRA-MED dans des zones où les migrations cuivre vers fibre sont largement engagées ?

Question B.2.8

Serait-il pertinent, selon vous, d'adapter ou compléter cette obligation, par exemple concernant les modalités de transmission ou le contenu des éléments à transmettre ?

Question B.2.9

Considérez-vous que l'Outil Eligibilité Opérateur permet aux opérateurs d'obtenir les informations nécessaires sur les lignes cuivre existantes d'une part, et sur les lignes fibre disponibles en substitut d'autre part ? Estimez-vous que les modalités d'accès à l'information sur cet outil permettent une exploitation suffisamment automatisée en vue de la fréquence et du volume des analyses nécessaires dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

Questions B.2.10

Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont bien identifiés dans les bases fibre ? Une participation au niveau local et/ou national des OC cuivre, des OC fibre et de l'OI fibre vous semble-t-elle nécessaire dans ce processus ? La participation d'autres acteurs au niveau local et/ou national vous semble-t-elle nécessaire, par exemple des collectivités ? Quelles sont les informations nécessaires aux différents acteurs pour que leur participation aux travaux d'identification soient efficaces ? Que pensez-vous de l'opportunité de compléter le contenu des IPE et d'élargir leur diffusion ? Dans le cadre de ces travaux, pensez-vous qu'il faille adapter ou compléter l'obligation de mise en œuvre du mécanisme de signalement ? Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont rendus éligible à la fibre avant la fermeture effective du cuivre ?

Question B.2.11

Quelles sont, selon vous, les possibilités d'adaptation du SAV ? Quel regard portez-vous sur la mise en place d'un système de facturation du SAV à l'acte ? Quelle est, selon vous, la pertinence de l'adaptation du SAV sur le marché Entreprises ?

Question B.2.12

Quelles sont vos éventuelles observations sur les frais de résiliation tels que mentionnés ci-dessus ?

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 et est essentielle pour assurer le complément à l'offre de Kosc/Covage en FTTH.

Netwo se prononce pour un renforcement des 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 ?

Netwo estime que les opérateurs d'infrastructures doivent mettre en oeuvre systématiquement des offres de gros activées qui puissent être collectable 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.

d. Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en matière d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres opérateurs qu'Orange) ?

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 ?

Netwo attend 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
- 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 ?

Netwo 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 n'est pas cohérente avec le constat de l'état des infrastructures FttH réalisé par les clients B2C et B2B. La conférence annuelle "Territoires Connectés" organisée par l'Autorité et qui a eu lieu le 22 septembre dernier a illustré le 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 Netwo 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.

b. Selon vous, les offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée de niveaux 1 et 2 sont-elles suffisantes pour répondre à l'ensemble des besoins spécifiques des entreprises ?

c. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre des obligations imposées aux opérateurs d'infrastructure dans la fourniture d'offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée de niveaux 1 et 2 ?

e. Quel est, selon vous, le niveau de tarification pour les offres de gros d'accès passif à qualité de service renforcée de niveau 2 fournies sur les réseaux FttH sans et avec adaptation qui pourrait permettre la migration des accès cuivre avec qualité de service renforcée ?

h. Y a-t-il d'autres éléments qu'il vous semble utile d'évoquer s'agissant des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH avec ou sans adaptation ?

Question C.3.2

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette nouvelle obligation de non-discrimination imposée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure ?

Perspective C.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros d'accès de haute qualité à destination des entreprises

Question C.4.1

Quel bilan tirez-vous de ces mesures ?

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 ?

C'est pourquoi il semble indispensable pour Netwo 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.

Question C.5.2

Identifiez-vous un risque d'augmentation des tarifs dans la zone sans remède tarifaire ? Avez-vous besoin de prévisibilité des tarifs dans cette zone ? Comment ces questions devraient-elles selon vous être adressées ?

Perspective C.6. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support fibre**Question C.6.1**

Avez-vous des remarques sur les usages futurs respectifs des accès BLOD et des accès avec GTR 4H sur infrastructure FttH pour raccorder les sites d'entreprises ?

Question C.6.2

Pensez-vous que les zones devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles modifications vous semblent nécessaires ?

Question C.6.3

Pensez-vous que ces obligations devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles évolutions vous semblent nécessaires ?