



autorité de régulation  
des communications électroniques,  
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# CONSULTATION PUBLIQUE

du 7 juillet au 14 septembre 2020

**Projet de décision précisant les modalités de l'accès  
aux lignes de communications électroniques à très haut  
débit en fibre optique**

Juillet 2020

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a fan-like shape pointing towards the right.

ISSN n°2258-3106

### **Modalités pratiques de consultation publique**

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au **14 septembre 2020 à 18h00**. L'avis des acteurs du secteur est sollicité sur l'ensemble du document mis en consultation.

Pour faciliter la lecture et la prise en compte de leurs contributions, les contributeurs sont invités à numéroter :

- leurs commentaires de manière cohérente avec le plan du présent document. Par exemple, les remarques relatives au délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs seront rassemblées dans une section identifiée « 2.3.1 ».
- leurs réponses aux questions numérotées en reprenant les numéros des questions posées.

Les réponses doivent être transmises à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [thd@arcep.fr](mailto:thd@arcep.fr). Elles peuvent également être transmises par courrier à l'adresse suivante :

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes  
à l'attention de Madame Cécile DUBARRY, directrice générale  
14 rue Gerty Archimède  
75012 Paris.

L'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des réponses qui lui auront été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris : « une part de marché de [25] % » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par « ... » : « une part de marché de « ... » % ».

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

**Décision n° 2020-XXXX**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes**  
**et de la distribution de la presse**  
**en date du XXXX**  
**précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques**  
**à très haut débit en fibre optique**

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité »),

Vu la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ;

Vu la recommandation n° 2010/572/UE de la Commission européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (ci-après « recommandation NGA ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), notamment ses articles L. 32-1, L. 33-6, L. 34-8, L. 34-8-3, L. 36-6 et R. 9-2 à R. 9-4 ;

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 111-5-1, R. 111-1 et R. 111-14 ;

Vu l'arrêté du 16 décembre 2011 modifié relatif à l'application de l'article R. 111-14 du code de la construction et de l'habitation ;

Vu l'arrêté du 6 décembre 2018 pris en application de l'article L. 33-11 du code des postes et des communications électroniques relatif à l'attribution d'un statut « zone fibrée » ;

Vu la décision n° 2009-1106 de l'Arcep en date du 22 décembre 2009 précisant, en application des articles L. 34-8 et L. 34-8-3 du CPCE, les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique et les cas dans lesquels le point de mutualisation peut se situer dans les limites de la propriété privée ;

Vu la décision n° 2010-1312 de l'Arcep en date du 14 décembre 2010 précisant, en application des articles L. 34-8 et L. 34-8-3 du CPCE, les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses ;

Vu la décision n° 2013-1475 de l'Arcep en date du 10 décembre 2013 modifiant la liste des communes des zones très denses définie par la décision n° 2009-1106 du 22 décembre 2009 ;

Vu la décision n° 2015-0776 de l'Arcep en date du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ;

Vu la décision n° 2017-0972 de l'Arcep en date du 27 juillet 2017 proposant au ministre chargé des communications électroniques les modalités et les conditions d'attribution du statut de « zone fibrée » ainsi que les obligations pouvant être attachées à l'attribution de ce statut ;

Vu la décision n° 2018-0170 de l'Arcep en date du 22 février 2018 relative à la collecte d'informations concernant le déploiement et la commercialisation des réseaux fixes à haut et très haut débit ;

Vu la recommandation de l'Arcep en date du 23 décembre 2009 relative aux modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ;

Vu la recommandation de l'Arcep en date du 14 juin 2011 relative aux modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour certains immeubles des zones très denses, notamment ceux de moins de douze logements ;

Vu la recommandation de l'Arcep du 25 avril 2013 sur l'identification des lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné ;

Vu la recommandation de l'Arcep du 21 janvier 2014 sur les modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour les immeubles de moins de 12 logements ou locaux à usage professionnel des zones très denses ;

Vu la recommandation de l'Arcep du 7 décembre 2015 relative à la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses ;

Vu la recommandation de l'Arcep du 24 juillet 2018 relative à la cohérence des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné ;

Vu la demande d'avis à l'Autorité de la concurrence en date du 3 juillet 2020 ;

Vu l'avis n° XX de l'Autorité de la concurrence en date du XX ;

Vu la consultation publique de l'Arcep relative au projet de dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, menée du 6 février au 17 mars 2020, et les réponses à cette consultation publique ;

Vu la consultation publique de l'Arcep relative au projet de décision sur [titre du présent projet] menée du 7 juillet 2020 au 14 septembre 2020, et les réponses à cette consultation publique ;

Vu les réponses à ces consultations publiques ;

Vu la notification à la Commission européenne, à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ci-après « ORECE ») et aux autorités réglementaires nationales du projet de décision [titre du présent projet], en date du XX ;

Vu les observations de la Commission européenne en date du XX ;

Après en avoir délibéré le dd mm yy

## Table des matières

1	Contexte et objet de la décision.....	8
1.1	Contexte sur les déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné .....	8
1.2	Objet de la décision .....	8
1.3	Cadre juridique applicable.....	9
1.3.1	Cadre juridique européen .....	9
1.3.2	Compétence de l'Arcep .....	10
2	Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses .....	11
2.1	Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits « raccordables sur demande ».....	11
2.1.1	Délai maximal de six mois pour le raccordement des logements ou locaux raccordables sur demande.....	11
2.1.2	Encadrement des cas exceptionnels de report de l'installation d'un point de branchement optique d'un local raccordable sur demande jusqu'au paiement d'un tarif spécifique .....	13
2.2	Raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés.....	14
2.2.1	Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs .....	14
2.2.2	Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés .....	15
2.3	Processus de signalement et de correction des données manquantes et commande sans adresse .....	15
2.3.1	Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble .....	16
2.3.2	Commande sans adresse .....	17
3	Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique.....	18
3.1	Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure .....	18
3.2	Renforcement des garanties en matière de circulation des informations obtenues dans le cadre de la fourniture d'accès de gros.....	22
4	Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour des usages non résidentiels.....	22
4.1	Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure FttH.....	24
4.1.1	Le 1 <sup>er</sup> niveau de qualité de service renforcée .....	24
4.1.2	Processus de SAV.....	24
4.1.3	Pénalités .....	25
4.1.4	Délai de mise en œuvre.....	26
4.2	Obligation de proposer une offre avec un second niveau de qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée .....	26

4.2.1	Le 2 <sup>nd</sup> niveau de qualité de service renforcée .....	26
4.2.2	Possibilité d'une architecture spécifique pour répondre aux besoins de qualité de service renforcée.....	27
4.2.3	Production des accès.....	28
4.2.4	Pénalités .....	28
4.2.5	Garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels .....	29
4.2.6	Délai de mise en œuvre.....	29
5	Qualité de service sur les réseaux FttH .....	30
5.1	Engagements contractuels vis-à-vis des opérateurs clients et mécanisme de pénalités associé <sup>31</sup>	
5.2	Obligation de respect de seuils chiffrés .....	32
5.2.1	Indicateurs et seuils communs à l'ensemble des offres d'accès.....	33
5.2.2	Indicateurs et seuils complémentaires spécifiques pour les offres d'accès avec qualité de service renforcée.....	34
5.2.3	Transmission à l'Autorité.....	35
5.3	Publication d'indicateurs de qualité de service .....	35
6	Précision des obligations comptables .....	36
6.1	Contexte .....	36
6.1.1	Le cadre applicable à la tarification des réseaux FttH.....	36
6.1.2	La mise en place d'un suivi comptable des réseaux FttH.....	36
6.2	Objet et champ d'application.....	37
6.3	Informations comptables à tenir à jour par les opérateurs .....	37
6.3.1	Périmètre, segmentation et granularité .....	37
6.3.2	Informations tenues à jour par les opérateurs .....	39
6.3.3	Maille temporelle, périodicité et délai de tenue à jour .....	44
6.3.4	Format des données.....	44
6.3.5	Les principes respectés pour l'élaboration des informations tenues par l'opérateur..	45
6.3.6	La tenue à jour d'un référentiel détaillant la méthodologie employée.....	47
6.4	Modalités de restitution et de contrôle .....	48
6.4.1	Modalités de restitution.....	48
6.4.2	Modalités de contrôle .....	48
6.5	Adaptations pour certaines catégories d'opérateurs .....	49
6.5.1	Cas des réseaux d'initiative publique .....	49
6.5.2	Cas des réseaux de petite taille .....	50
	Les termes utilisés dans la présente décision sont définis en annexe 1 de la décision n° 2015-0776 en date du 2 juillet 2015 de l'Autorité. ....	52

Section I. Disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire .....	52
Section II. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique .....	53
Section III. Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour des usages non résidentiels .....	53
Section IV. Qualité de service sur les réseaux FttH .....	54
Section V. Précision des obligations comptables .....	55
Section VI. Délais de mise en œuvre .....	56
Section VI. Exécution .....	57
Annexe 1 Qualité de service : éléments devant faire l'objet d'un engagement contractuel et d'un mécanisme de pénalité associé.....	58
Annexe 2 Qualité de service : seuils de qualité de service.....	59
Annexe 3 Qualité de service : indicateurs pour publication .....	64
Annexe 4 Restitutions comptables FttH.....	65
1 Structure des restitutions : principes .....	65
2 Onglet Informations générales.....	66
3 Onglet Dépenses d'investissement (CAPEX) .....	66
4 Onglet Opérations d'acquisition et de cession.....	69
5 Onglet Dépenses d'exploitation (OPEX) .....	70
6 Onglet Revenus .....	71
7 Onglet Droits de suite.....	73
8 Onglet Unités d'œuvre du réseau .....	73
9 Onglet Usages du réseau.....	74
10 Onglet Clés d'allocation.....	75
11 Onglet Patrimoine par ancienneté (fourni en cas de cession d'actifs de réseau).....	75
12 Notice explicative .....	75

## 1 Contexte et objet de la décision

Les termes utilisés dans la présente décision dont la première occurrence est suivie d'un astérisque sont définis en Annexe 1 de la décision n° 2015-0776 en date du 2 juillet 2015.

### 1.1 Contexte sur les déploiements en fibre optique jusqu'à l'abonné

Les déploiements des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique jusqu'à l'abonné (ci-après réseaux FttH) se font désormais à un rythme très élevé. Sur l'ensemble de l'année 2019, 4,8 millions de lignes ont été rendues raccordables sur l'ensemble du territoire par les opérateurs d'infrastructure\* (ou « opérateurs d'immeuble ») confirmant la dynamique d'accélération observée les années précédentes. Désormais environ 50 % des logements et locaux à usages professionnels sont raccordables à un réseau FttH. Dans le même temps, la « bascule » du cuivre vers la fibre est en train de s'opérer sur le marché de détail du haut et du très haut débit et la croissance du nombre d'accès à très haut débit (+27 % sur un an au troisième trimestre 2019) est largement portée par les abonnements aux offres fibre.

Tirant les conséquences des évolutions en cours sur le marché, Orange a annoncé, le 4 décembre 2019, la fermeture progressive du réseau historique en cuivre. Les réseaux FttH deviendront alors, dans les prochaines années, l'infrastructure de référence de la boucle locale fixe.

Dix ans après que l'Arcep a posé le cadre de la fibre en distinguant les obligations applicables en zones très denses\* et en zones moins denses, elle a effectué une revue d'ensemble de la situation de marché à l'occasion de la préparation du sixième cycle des analyses des marchés fixes, et réalisé une évaluation du fonctionnement de ce cadre réglementaire symétrique de l'accès aux réseaux à très haut débit en fibre optique. Cette évaluation a confirmé sa pleine pertinence et a permis de mettre en évidence la nécessité de préciser et ajuster un certain nombre d'obligations afin de tenir compte de l'augmentation significative des déploiements, de la fermeture annoncée du réseau de cuivre et des nouvelles dispositions européennes.

### 1.2 Objet de la décision

La présente décision a pour objet de préciser les modalités de l'obligation, prévue à l'article L. 34-8-3 du CPCE, selon laquelle *« toute personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final fait droit aux demandes raisonnables d'accès à ladite ligne et aux moyens qui y sont associés émanant d'opérateurs, en vue de fournir des services de communications électroniques à cet utilisateur final. »* Elle vise à préciser :

- l'obligation de complétude des déploiements (**Section 2**) ;
- l'obligation de non-discrimination et notamment les garanties opérationnelles et techniques permettant d'assurer l'effectivité de ce principe (**Section 3**) ;
- l'obligation de faire droit aux demandes d'accès à des offres avec qualité de service renforcée, de différents niveaux, sur les réseaux FttH (**Section 4**) ;
- l'obligation d'assurer une qualité de service minimale pour les besoins généralistes et entreprises sur les réseaux FttH (**Section 5**) ;
- les obligations comptables applicables à tous les opérateurs (**Section 6**).

La présente décision s'applique, sauf mention contraire, à l'ensemble du territoire national que ce soit les zones très denses ou le reste du territoire.

## 1.3 Cadre juridique applicable

### 1.3.1 Cadre juridique européen

Le Parlement européen et le Conseil ont adopté le 11 décembre 2018 la directive (UE) 2018/1972 établissant le code des communications électroniques européen. Cette directive a procédé à la refonte du cadre réglementaire européen actuellement applicable aux réseaux et aux services de communications électroniques en abrogeant, avec effet au 21 décembre 2020, les directives 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE, 2002/22/CE.

L'article 61 de la directive (UE) 2018/1972 est notamment venu procéder à la refonte des articles 12 de la directive « cadre » 2002/21/CE et 5 de la directive « accès » 2002/19/CE et prévoit notamment que :

*« 3. En particulier, et sans préjudice des paragraphes 1 et 2, les autorités de régulation nationales peuvent imposer, sur demande raisonnable, des obligations d'octroyer l'accès aux câbles et aux ressources associées à l'intérieur des bâtiments ou jusqu'au premier point de concentration ou de distribution tel qu'il est déterminé par l'autorité de régulation nationale, lorsque ce point est situé à l'extérieur du bâtiment. Lorsque cela est justifié au motif que la duplication de ces éléments de réseau serait économiquement inefficace ou physiquement irréalisable, ces obligations peuvent être imposées aux fournisseurs de réseaux de communications électroniques ou aux propriétaires de ces câbles et ces ressources associées, lorsque ces propriétaires ne sont pas des fournisseurs de réseaux de communications électroniques. Les conditions d'accès imposées peuvent inclure des règles spécifiques en matière d'accès à ces éléments de réseau et aux ressources associées et services associés, de transparence et de non-discrimination et de répartition des coûts de l'accès, lesquels sont adaptés, le cas échéant, pour tenir compte des facteurs de risque.*

*Lorsqu'une autorité de régulation nationale conclut, eu égard, s'il y a lieu, aux obligations découlant de toute analyse de marché pertinente, que les obligations imposées conformément au premier alinéa ne remédient pas suffisamment aux obstacles économiques ou physiques importants et non transitoires à la duplication qui sous-tendent une situation de marché émergente ou existante limitant sensiblement les résultats concurrentiels pour les utilisateurs finaux, elle peut étendre l'imposition de telles obligations d'accès, à des conditions équitables et raisonnables, au-delà du premier point de concentration ou de distribution, jusqu'à un point qu'elle détermine comme étant le plus proche des utilisateurs finaux, capable d'héberger un nombre suffisant de connexions d'utilisateurs finaux pour être commercialement viable pour les demandeurs d'accès efficaces. Pour déterminer l'ampleur de l'extension au-delà du premier point de concentration ou de distribution, l'autorité de régulation nationale tient le plus grand compte des lignes directrices pertinentes de l'ORECE. Si cela est justifié pour des raisons techniques ou économiques, les autorités de régulation nationales peuvent imposer des obligations d'accès actif ou virtuel.*

*Les autorités de régulation nationales n'imposent pas d'obligations conformément au deuxième alinéa à des fournisseurs de réseaux de communications électroniques lorsqu'elles établissent que:*

*a) le fournisseur présente les caractéristiques énumérées à l'article 80, paragraphe 1, et met à la disposition de toute entreprise, à des conditions équitables, non discriminatoires et raisonnables, un moyen alternatif viable et comparable d'atteindre des utilisateurs finaux en fournissant l'accès à un réseau à très haute capacité. Les autorités de régulation nationales peuvent étendre cette exemption à d'autres fournisseurs offrant l'accès à un réseau à très haute capacité à des conditions équitables, non discriminatoires et raisonnables; ou*

*b) l'imposition d'obligations compromettrait la viabilité économique ou financière du déploiement d'un nouveau réseau, notamment dans le cadre de projets locaux de faible envergure.*

*Par dérogation au troisième alinéa, point a), les autorités de régulation nationales peuvent imposer des obligations aux fournisseurs de réseaux de communications électroniques qui satisfont aux critères énoncés audit point lorsque le réseau concerné fait l'objet d'un financement public. [...] ».*

La directive (UE) 2018/1972 s'inscrit dans le prolongement des directives « cadre » 2002/21/CE et « accès » 2002/19/CE.

### 1.3.2 Compétence de l'Arcep

L'article L. 36-6 du CPCE dispose que :

*« Dans le respect des dispositions du présent code et de ses règlements d'application [...], l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précise les règles concernant : [...]*

*2° Les prescriptions applicables aux conditions techniques et financières d'interconnexion et d'accès, conformément à l'article L. 34-8 [...] et aux conditions techniques et financières de l'accès, conformément à l'article L. 34-8-3 ; [...]*

*Les décisions prises en application du présent article sont, après homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques, publiées au Journal Officiel. »*

L'article L. 34-8-3 du CPCE prévoit que :

*« Toute personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final fait droit aux demandes raisonnables d'accès à ladite ligne et aux moyens qui y sont associés émanant d'opérateurs, en vue de fournir des services de communications électroniques à cet utilisateur final.*

*L'accès est fourni dans des conditions transparentes et non discriminatoires en un point situé, sauf dans les cas définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, hors des limites de propriété privée et permettant le raccordement effectif d'opérateurs tiers, à des conditions économiques, techniques et d'accessibilité raisonnables. Dans les cas définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, l'accès peut consister en la mise à disposition d'installations et d'éléments de réseau spécifiques demandés par un opérateur antérieurement à l'équipement de l'immeuble en lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, moyennant la prise en charge d'une part équitable des coûts par cet opérateur. Tout refus d'accès est motivé.*

*Il fait l'objet d'une convention entre les personnes concernées. Celle-ci détermine les conditions techniques et financières de l'accès. Elle est communiquée à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes à sa demande.*

*Les différends relatifs à la conclusion ou à l'exécution de la convention prévue au présent article sont soumis à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes conformément à l'article L. 36-8.*

*Pour réaliser les objectifs définis à l'article L. 32-1, et notamment en vue d'assurer la cohérence des déploiements et une couverture homogène des zones desservies, l'autorité peut préciser, de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée, les modalités de l'accès prévu au présent article. »*

Conformément au droit national et en cohérence avec le droit européen, par ses décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312, l'Arcep a précisé le cadre général de l'accès aux lignes à très haut débit en fibres optiques\* pour les déploiements effectués en zones très denses et en dehors de ces zones. Par

la décision n° 2015-0776, l'Autorité a précisé les modalités techniques de la mise en œuvre de l'accès.

La présente décision s'inscrit dans le prolongement des décisions précitées. Elle a pour objet de compléter ce cadre en précisant les obligations évoquées ci-dessus (partie 1.2).

## 2 Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

L'infrastructure FttH ayant vocation à se substituer au réseau cuivre, il apparaît essentiel de s'assurer de sa disponibilité pour l'ensemble de la population française.

Dans les zones moins denses, l'Autorité estime justifié, au vu d'un recours croissant au mécanisme de locaux « raccordables sur demande », de renforcer l'encadrement de ce mécanisme en imposant notamment aux opérateurs d'infrastructure un délai raisonnable de livraison des lignes concernées (**Section 2.1**), sans lequel des risques peuvent peser notamment sur le respect de l'obligation de complétude.

En outre, alors que des immeubles\*, lotissements et maisons individuelles neufs sont régulièrement construits sur l'ensemble du territoire, l'attrition du réseau cuivre rend indispensable de prévoir les modalités de leur raccordement aux réseaux FttH dans un délai raisonnable (**Section 2.2**).

Enfin, alors que les déploiements se poursuivent pour couvrir le territoire, la disponibilité effective de la fibre pour les opérateurs commerciaux, et *in fine* les clients finals, est en pratique également dépendante de la présence des immeubles identifiés dans les systèmes d'information des opérateurs d'infrastructure et de l'exactitude des informations associées. Les erreurs et omissions doivent donc être traitées en continu pour rendre l'ensemble des zones de déploiement effectivement raccordables\*. C'est pourquoi il apparaît justifié et proportionné à l'Autorité d'imposer un processus de remontée et de correction des informations manquantes ou incorrectes, ainsi qu'un encadrement du délai de raccordement des locaux ne possédant pas d'identifiant normalisé (**Section 2.3**).

### 2.1 Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits « raccordables sur demande »

Au sein des zones moins denses en particulier, l'existence d'un habitat dispersé et de contraintes d'accessibilité peuvent rendre nécessaires des modalités de déploiement et de tarification spécifiques. La présente section vient encadrer les conditions dans lesquelles les opérateurs d'infrastructure peuvent différer la pose d'un point de branchement optique, en imposant un délai maximum de six mois pour le raccordement effectif des logements ou locaux raccordables sur demande (**Section 2.1.1**). Elle vient également encadrer des cas exceptionnels de report de l'installation d'un point de branchement optique d'un logement ou local raccordable sur demande jusqu'au paiement d'un tarif spécifique (**Section 2.2.2**)

#### 2.1.1 Délai maximal de six mois pour le raccordement des logements ou locaux raccordables sur demande

La recommandation relative à la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses en date du 7 décembre 2015 prévoit, sous certaines conditions, la possibilité de différer le déploiement du

réseau « à proximité immédiate de ces logements »<sup>1</sup>, matérialisé en pratique par la pose du point de branchement optique (PBO), pour certains logements et locaux professionnels situés en zone d'habitat dispersé, en subordonnant ladite pose à une demande effective de raccordement. Dans sa recommandation, l'Autorité estime par ailleurs qu'un délai de mise à disposition du PBO excédant six mois ne serait pas raisonnable, au regard notamment de l'obligation de complétude, définie à l'article 3 de la décision n° 2010-1312 de l'Autorité, dont l'objectif est de garantir à tout utilisateur final présent dans la zone arrière du point de mutualisation la possibilité d'être raccordé rapidement au réseau déployé par l'opérateur d'infrastructure. Les logements et locaux professionnels considérés sont ainsi qualifiés de « raccordables sur demande ». La recommandation susmentionnée précise également que les informations sur la volumétrie des logements susceptibles d'être déclarés « raccordables sur demande » devraient être mises à disposition pour toute la maille de cofinancement\* dès la première consultation préalable sur cette maille.

L'Autorité a pu constater, depuis l'adoption de la recommandation susmentionnée, la volonté des opérateurs d'infrastructure de recourir de manière croissante, au terme du délai de complétude, au mécanisme de locaux « raccordables sur demande » au sein des zones moins denses, notamment en zone d'initiative privée<sup>2</sup>. Cette pratique peut, en l'absence d'un encadrement par des règles contraignantes pesant sur les opérateurs d'infrastructure, avoir des conséquences négatives sur, d'une part, le respect de l'obligation de complétude des déploiements dans un délai raisonnable, et, d'autre part, le besoin de visibilité des opérateurs commerciaux, qui, pour commercialiser sur le marché de détail des offres spécifiques aux clients concernés, souhaitent leur transmettre une information fiable sur les délais d'éligibilité à la fibre.

Dans ce contexte, l'Autorité estime justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II, et le 1° du III, d'imposer ce qu'elle avait auparavant recommandé à ce sujet à l'opérateur d'infrastructure opérant au sein des zones moins denses, c'est-à-dire de faire droit aux demandes raisonnables des opérateurs commerciaux de raccordement des logements ou locaux à usage professionnel ayant le statut de « raccordables sur demande » dans la limite d'un délai raisonnable qu'il annonce, et qui ne saurait, sauf exceptions dûment justifiées, dépasser six mois.

En outre, compte tenu des caractéristiques similaires des déploiements observées entre les zones moins denses et les poches de basse densité des zones très denses, comme développé dans sa recommandation en date du 14 juin 2011<sup>3</sup>, l'Autorité estime cohérent et raisonnable que les opérateurs d'infrastructure des poches de basse densité des zones très denses puissent également recourir à ce mécanisme, dans le cadre de l'obligation de complétude instaurée par la présente décision, pour des locaux pour lesquels il pourrait exister une incertitude quant au degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH. Dans ce cas, il apparaît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs précités, que les mêmes conditions s'appliquent.

Le délai maximal de six mois susmentionné permet à l'opérateur d'infrastructure, comme le précise la recommandation en date du 7 décembre 2015, de pouvoir s'organiser afin de planifier les travaux, potentiellement importants, notamment nécessaires pour effectuer ce type de raccordement dans

---

<sup>1</sup> Décision n° 2010-1312 de l'Autorité

<sup>2</sup> Décision n° 2018-1597-RDPI de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 décembre 2018 portant mise en demeure de la société Orange de se conformer à son obligation en matière de complétude des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses

<sup>3</sup> Recommandation de l'Arcep en date du 14 juin 2011 relative aux modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour certains immeubles des zones très denses, notamment ceux de moins de douze logements.

les zones d'habitat dispersé. Dans le même temps, le délai présente un caractère raisonnable car il permet à l'opérateur commercial, d'annoncer un délai maximum à l'utilisateur final, et à l'utilisateur final lui-même de ne pas voir se prolonger, de manière excessive, le temps d'attente avant de pouvoir bénéficier des services de communications électroniques à très haut débit.

Dans le cas où un local identifié comme « raccordable sur demande » fait l'objet d'une demande effective de raccordement avant le terme de la complétude des déploiements de l'opérateur d'infrastructure, il semble compréhensible, afin de permettre une homogénéité des processus informatiques et commerciaux permettant de traiter une telle demande, qu'un délai identique, c'est-à-dire de six mois maximum, soit attendu par les opérateurs commerciaux pour la pose du PBO desservant le local considéré. Dans le cas où l'opérateur d'infrastructure souhaiterait disposer d'un délai plus long, il conviendrait que ce délai soit, d'une part, justifié et, d'autre part, annoncé aux opérateurs commerciaux suffisamment en amont.

### 2.1.2 Encadrement des cas exceptionnels de report de l'installation d'un point de branchement optique d'un local raccordable sur demande jusqu'au paiement d'un tarif spécifique

Dans les zones moins denses, qu'elles soient d'initiative privée ou d'initiative publique, les opérateurs d'infrastructure ont choisi de proposer un tarif forfaitaire unique et péréqué pour l'intégralité des lignes des zones de cofinancement considérées. C'est une pratique que l'Arcep entend favoriser, car elle correspond notamment à une demande sociétale, attentive à ce que les tarifs d'abonnement à un service FttH ne diffèrent pas entre zones rurales et zones urbaines.

Dans certaines zones, il se peut que le coût de pose du point de branchement de certains locaux s'écarte très significativement de la moyenne en raison de leur dispersion ou de difficultés d'accès. Dans ce cas, et en dehors des zones que les opérateurs ont très tôt annoncé avoir l'intention de déployer sur investissement privé<sup>4</sup>, recourir à un traitement spécifique pour certaines lignes très coûteuses peut paraître pertinent, en particulier lorsqu'il permet de donner accès à la quasi-totalité des locaux aux tarifs habituellement constatés ailleurs sur le territoire, alors que cela ne serait pas possible sans. Néanmoins, ce mérite serait perdu si le nombre de lignes concernées par ce traitement spécifique s'avérait trop important : leur nombre doit ainsi être limité. Par ailleurs, il convient de pré-identifier ces locaux dès la consultation préalable pour octroyer une visibilité adéquate aux opérateurs commerciaux.

De ce fait, l'Arcep estime que, pour ces locaux la pose du point de branchement optique peut, en cas de demande raisonnable de raccordement, être conditionnée au paiement d'un tarif spécifique, sous réserve que celui-ci n'excède pas les coûts spécifiques de pose du point concerné. En effet, il apparaît qu'en subordonnant la pose du point de branchement optique au paiement d'un tarif spécifique, l'opérateur d'infrastructure ne s'expose, par construction, à aucun risque commercial justifiant qu'une prime lui soit attribuée.

La possibilité de subordonner la pose du point de branchement optique au paiement d'un tarif spécifique n'est raisonnable, au regard notamment des principes de tarification et de l'obligation de complétude prévus par le cadre réglementaire, que si elle est utilisée de manière ciblée et justifiée.

À cet égard, il apparaît nécessaire, notamment au regard du besoin de visibilité des opérateurs commerciaux, qu'un critère clair, objectif et préalablement défini délimite le champ des locaux « raccordables sur demande » pouvant faire l'objet d'une tarification spécifique du reste des locaux. L'Autorité estime ainsi pertinent que ce critère prenne la forme d'un seuil de coût déterminé par

---

<sup>4</sup> Concrètement cela écarte les déploiements en zone AMII.

l'opérateur d'infrastructure au-delà duquel les locaux pourraient effectivement être concernés par le report de la pose du PBO et faire l'objet d'une tarification spécifique. L'Autorité estime qu'il ne serait *a priori* pas raisonnable que ce seuil soit inférieur à un montant d'un ordre de grandeur supérieur au tarif forfaitaire standard proposé par l'opérateur d'infrastructure. Au regard des conditions d'accès aujourd'hui pratiquées par l'ensemble des opérateurs<sup>5</sup> cela représente un seuil de l'ordre de 5 000 €, à l'instar des engagements contraignants pris par les opérateurs dans le cadre des appels à manifestation d'engagements locaux (dits « AMEL »).

En outre, l'Autorité estime que le volume maximal de locaux susceptibles d'être concernés par ce mécanisme ne saurait dépasser, au grand maximum, 4 % à 8 % des locaux de la zone objet du déploiement, à l'instar de ce qui a été constaté dans des cas limites dans les projets issus de l'AMEL.

Enfin, au fil du temps, si l'économie du projet le permet, tout ou partie des locaux concernés devraient progressivement être réintégrés dans le tarif forfaitaire standard.

Cet encadrement de la possibilité, pour l'opérateur d'infrastructure déployant un réseau en zones moins denses, de différer et de conditionner la pose d'un segment de ce réseau est justifié et proportionné au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II.

## 2.2 Raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés

L'obligation de complétude telle que précisée dans la décision n° 2010-1312 de l'Arcep impose à l'opérateur d'infrastructure de déployer, dans une zone donnée, un réseau de desserte permettant à tous les habitants de cette zone d'avoir accès à un service très haut débit sur fibre optique dans un délai raisonnable à compter du début du déploiement (ci-après « le délai de complétude ») et garantissant un nombre de clients potentiels suffisant pour le raccordement des opérateurs tiers dans des conditions économiques raisonnables. Dans un contexte où les réseaux en fibre optique ont vocation à devenir l'infrastructure de référence pour l'accès fixe à internet, il est nécessaire de préciser les modalités de cette obligation pour les locaux issus d'immeubles et lotissements neufs (**section 2.2.1**) ou n'ayant pu faire l'objet d'un raccordement avant l'échéance du délai de complétude (**section 2.2.2**). Ces dispositions sont nécessaires en vue d'une couverture totale et homogène du territoire ne laissant aucun utilisateur laissé de côté *a posteriori*, et garantissant aux opérateurs tiers la possibilité d'exploiter pleinement le potentiel économique de la zone considérée, sans que cela ne représente une charge déraisonnable pour l'opérateur d'infrastructure.

### 2.2.1 Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs

Les articles L. 111-5-1 et L. 111-5-1-1 du code de la construction et de l'habitation prévoient que les immeubles neufs et les maisons individuelles neuves doivent être pourvus de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique nécessaires à la desserte des logements ou locaux par un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ouvert au public. Pour qu'un service à très haut débit sur fibre optique y soit *in fine* disponible, il est également nécessaire que ces immeubles et lotissements neufs soient effectivement raccordés par l'opérateur d'infrastructure de la zone où ils se situent.

Dans un contexte d'attrition du réseau cuivre, il apparaît nécessaire à l'Autorité de préciser les obligations des opérateurs d'infrastructure en matière de raccordement des immeubles et lotissements neufs dans les parties du territoire où s'applique l'obligation de complétude.

---

<sup>5</sup> Tarif *ab initio* non-récurrent de cofinancement par ligne de l'ordre de 500 € par lignes programmées.

Dès lors que, pour une zone donnée, le délai prévu à l'article 3 de la décision n° 2010-1312 (ci-après « le délai de complétude ») a été atteint, il paraît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II, et le 1° du III, que l'opérateur d'infrastructure assure, dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser trois mois, l'équipement et le raccordement en fibre optique des nouveaux logements et locaux à usage professionnel issus de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve. Ce délai commence à courir à compter de la mise à disposition de l'opérateur des infrastructures nécessaires, dès lors que, avec un préavis minimum de [trois mois], il en a été informé par le maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur et que ces derniers lui ont remis les informations utiles au dimensionnement de son réseau horizontal. En effet, au terme du délai de complétude, l'ensemble de la zone arrière du point de mutualisation est, en principe, couverte. Par conséquent, la communication des informations utiles à la desserte six mois avant la livraison des logements, ainsi que la mise à disposition des infrastructures trois mois avant la livraison, sont suffisantes pour permettre à un opérateur efficace de s'organiser. Dans le cas où les informations utiles n'auraient pu être transmises avec un préavis de trois mois avant la livraison des logements, ceux-ci devront être traités comme étant additionnels ou écartés (cf. partie 2.2.2) : l'opérateur d'infrastructure est donc tenu de les équiper en fibre optique dans un délai qui ne saurait dépasser six mois à compter du signalement, ou le cas échéant, de l'accord du propriétaire ou des copropriétaires.

Par ailleurs, dans le cas où le délai de complétude n'est pas atteint, lorsque l'opérateur d'infrastructure a été informé par le maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, et que ces derniers lui ont remis les informations utiles au dimensionnement de son réseau horizontal, il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure assure la desserte des nouveaux logements et locaux à usage professionnel dans un calendrier similaire à celui de ses déploiements sur les immeubles environnants et soit capable de donner au maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur un délai indicatif de raccordement.

Enfin, l'Autorité rappelle que les opérateurs peuvent suivre la construction de nouveaux logements et locaux en s'appuyant sur la base de données SIT@DEL (pour « système d'information et traitement de données élémentaires sur les logements et locaux neufs ») mise à disposition par le ministère de la transition écologique et solidaire.

### 2.2.2 Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés

Au terme du délai de complétude, certains immeubles peuvent ne pas être raccordés à la fibre, notamment en raison d'un refus passé des propriétaires ou copropriétaires concernés, ou bien d'une absence de signalisation dans informations à la maille de l'immeuble (en pratique, dans les fichiers d'informations préalables enrichies dits « IPE »). Dans ces cas, il paraît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II, et le 1° du III, que l'opérateur d'infrastructure assure l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnel concernés qui lui ont été signalés dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser [six mois] à compter de leur signalement ou, le cas échéant, de l'accord du propriétaire ou des copropriétaires.

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

Les décisions n° 2009-1106, n° 2010-1312 et n° 2015-0776 sont successivement venues préciser les conditions de mise à disposition et d'échange des informations indispensables dans le cadre de

l'accès et de la commercialisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

Dans ce cadre, les opérateurs d'infrastructure fournissent aux opérateurs commerciaux des informations à la maille de l'immeuble. En pratique ces informations prennent la forme du fichier d'informations préalables enrichies (dit « fichier IPE ») comprenant notamment les informations relatives à la localisation (adresse postale, coordonnées géographiques, références à des bases externes d'adresses ou de voies et lieux-dits, etc.) et à la disponibilité des points de mutualisation, des points de branchement optique et des immeubles. Ces fichiers sont également communiqués à l'Autorité dans le cadre de la décision n° 2018-0170<sup>6</sup>. Le fichier IPE joue un rôle stratégique à la fois sur le marché de détail pour la commercialisation des lignes avec les informations relatives à l'adresse et sur le marché de gros dans le processus de passation de commande entre opérateurs.

Dans le cadre des travaux multilatéraux menés sous l'égide de l'Arcep, il est apparu que les fichiers IPE présentaient un nombre non négligeable d'immeubles manquants, notamment des sites entreprises, ou présentant des informations erronées. L'Autorité prévoit ainsi d'imposer un processus de remontée et de correction des informations manquantes ou incorrectes (**section 2.3.1**), ainsi qu'un encadrement du délai de raccordement des locaux ne possédant pas d'identifiant normalisé (**section 2.3.2**).

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

Les immeubles manquants et les informations erronées, en particulier celles relatives à la localisation, sont un frein à la commercialisation des réseaux FttH. En effet, les opérateurs commerciaux ont besoin d'adresses fiables. Par ailleurs, les mêmes opérateurs commerciaux, de par leur lien direct avec les clients finals sont généralement informés de ces immeubles manquants ou erronés avant les opérateurs d'infrastructure. Or, il n'existe pas aujourd'hui de processus industriel pour les signaler aux opérateurs d'infrastructure.

Compte tenu de l'importance des fichiers IPE qui permettent de connaître l'éligibilité sur les réseaux FttH, il apparaît raisonnable d'imposer aux opérateurs d'infrastructure la mise en place d'un processus inter-opérateurs afin de permettre aux opérateurs commerciaux de leur signaler ces immeubles manquants ou erronés. Comme pour les autres processus inter-opérateurs, il serait souhaitable qu'un tel processus de signalement soit identique chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructure afin de permettre aux opérateurs commerciaux de mutualiser les développements nécessaires. Des travaux en ce sens ont été engagés par la communauté des opérateurs réunie au sein du groupe Interop'fibre.

En outre, il apparaît que les signalements de l'opérateur commercial peuvent être de deux natures différentes : des signalements unitaires d'un immeuble manquant ou erroné, par exemple à la suite d'une demande d'un client final, qui sont envoyés régulièrement et peuvent éventuellement se faire de manière groupée, ou bien des signalements de masse, plus ponctuels, résultant par exemple d'une analyse systématique effectuée par l'opérateur commercial.

Quelle que soit la nature du signalement, la simple existence d'un tel processus adapté n'est pas suffisante. Il convient en effet de s'assurer par ailleurs que les opérateurs d'infrastructures ajoutent les immeubles manquants ou corrigent les informations erronées dans l'IPE, dans un délai

raisonnable après le signalement par l'opérateur commercial, qui peut dépendre de la nature de ce signalement.

En l'état actuel des échanges menés avec les opérateurs dans le cadre des réunions multilatérales, il convient donc de prévoir que les opérateurs d'infrastructure ajoutent les immeubles manquants ou corrigent les informations erronées, dans un délai raisonnable après le signalement par l'opérateur commercial.

À cet égard, concernant le cas d'un signalement unitaire, qu'il soit ou non effectué de manière groupé, il apparaît souhaitable que, dans un délai d'une semaine après le signalement, l'opérateur d'infrastructure ait corrigé l'erreur ou ajouté l'immeuble s'il s'agit d'un cas simple, ou, s'il s'agit d'un cas complexe, ait informé l'opérateur commercial du délai supplémentaire nécessaire pour corriger l'erreur ou ajouter l'immeuble. Ce délai d'une semaine semble raisonnable au regard des processus opérationnels déjà utilisés par les opérateurs d'infrastructure pour mettre en œuvre le délai d'un jour calendaire pour la mise à jour des informations, comme le prévoit la décision n° 2015-0776 de l'Autorité. Il est en outre particulièrement important que l'opérateur commercial soit en mesure d'apporter une visibilité raisonnable au client final dans un tel délai. En tout état de cause, le délai supplémentaire susmentionné ne devrait pas, même dans les cas les plus complexes, excéder trois semaines.

Concernant le cas d'un signalement en masse, il paraît raisonnable que le délai puisse être plus étendu, compte tenu notamment de la nécessité d'un traitement parfois plus lourd pour corriger de manière systématique un nombre important d'informations, sans toutefois excéder [deux mois].

Chaque opérateur d'infrastructure devrait être amené à s'organiser pour assurer le respect de ces délais et à allouer des ressources spécifiques à ces tâches. En effet, ces ajouts d'immeubles et corrections d'immeubles nécessitent généralement des vérifications manuelles spécifiques. Toutefois cette charge supplémentaire sur les opérateurs d'infrastructure est proportionnée au regard de l'enjeu la diversification de la concurrence sur les réseaux FttH, qui passe notamment par leur commercialisation, et des obligations de mises à disposition d'informations prévues par les décisions n° 2009-1106, n° 2010-1312 et n° 2015-0776.

Ces obligations sont justifiées et proportionnées au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II du CPCE.

Enfin, compte tenu des développements informatiques nécessaires à l'application de ces dispositions, l'Autorité estime qu'un délai de trois mois à compter de la publication de la présente décision est raisonnable pour leur entrée en vigueur.

### 2.3.2 Commande sans adresse

Certains logements ou locaux à usage professionnel peuvent ne pas bénéficier d'une adresse formelle ou d'identifiant normalisé habituellement utilisé par les opérateurs dans leurs échanges d'informations, notamment dans les fichiers d'informations préalables enrichies. Il peut notamment s'agir de sites d'entreprises dont la demande d'équipement en fibre optique peut être forte (e.g. magasins situés dans des centres commerciaux) ce qui rend d'autant plus dommageables les difficultés rencontrées par les opérateurs commerciaux pour effectivement commander une ligne desservant ces locaux, *a fortiori* une fois passée l'échéance de l'obligation de complétude.

Aussi, il paraît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II, et le 1° et 3° du III, d'imposer à l'opérateur d'infrastructure, dès lors que, pour une zone donnée, le délai de complétude a été atteint, de fournir la possibilité aux opérateurs commerciaux d'accéder à une ligne raccordant un logement ou un local à usage

professionnel ne possédant pas d'identifiant normalisé, dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser trois mois à partir de la commande. Ce délai de trois mois est proportionné dans la mesure où le logement ou local à usage professionnel considéré peut être desservi par un point de branchement optique déjà posé par l'opérateur d'infrastructure ou que des facilités d'installation dans des locaux à usage professionnel sont déjà présentes (gainés techniques existantes, occupant unique, absence d'assemblée générale, etc.).

Dans le cas où les travaux et démarches nécessaires à l'opérateur d'infrastructure pour effectivement rendre le logement ou local professionnel raccordable sont particulièrement importants (réalisation du fibrage interne à l'immeuble, obtention de l'accord d'une copropriété et convention devant éventuellement être signée, travaux lourds de génie civil à effectuer...), ce délai peut être supérieur à trois mois, sans toutefois excéder six mois.

Par ailleurs, dans le cas où le délai de complétude n'est pas atteint, lorsque l'opérateur d'infrastructure a été informé par un opérateur commercial de l'existence d'un site ne possédant pas d'identifiant normalisé, il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure permette à l'opérateur commercial de commander une ligne à destination du site considéré dans un calendrier similaire à celui des commandes sur les immeubles environnants et soit capable de lui donner un délai indicatif de prise de commande.

### 3 Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique

La décision n° 2015-0776 de l'Autorité en date du 2 juillet 2015 a précisé, en ce qui concerne les processus opérationnels et techniques, certaines modalités de l'obligation de non-discrimination prévue par l'article L. 34-8-3 du CPCE et les décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312.

Les travaux inter-opérateurs menés sous l'égide de l'Autorité ont permis d'identifier un certain nombre de difficultés et de risques persistants pour assurer un accès aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique avec un haut niveau de garantie en matière de non-discrimination, nécessaire au vu du contexte de l'intensification des déploiements et de la commercialisation des réseaux FttH.

La présente section vient imposer une obligation en matière d'outils informatiques mis à disposition des opérateurs concernant la chaîne des systèmes d'information FttH (**section 3.1**) et préciser les obligations des opérateurs en matière de circulation des informations sensibles d'un point de vue concurrentiel (**section 3.2**).

#### 3.1 Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure

Des processus opérationnels et techniques non-discriminatoires sont un élément essentiel au maintien d'une concurrence effective et dynamique au bénéfice des utilisateurs finals sur le marché du haut et du très haut débit. En effet, la capacité des opérateurs commerciaux à gagner des abonnés dépend notamment de la fluidité des processus proposés par les opérateurs d'infrastructure, en particulier sur un marché mature où les nouveaux clients sont acquis principalement par conversion d'abonnés (*churn*) et non par conquête de primo-abonnés.

Le marché du haut et du très haut débit connaît aujourd'hui une phase de transition technologique majeure avec le déploiement des boucles locales optiques. Dans cette phase de déploiement, une migration progressive des utilisateurs finals vers la fibre s'engage. Cette migration apparaît comme

étant un moment privilégié pour décider de changer d'opérateurs. Le caractère non-discriminatoire des processus opérationnels et techniques – notamment les informations relatives aux immeubles, à l'éligibilité des lignes, au service de commande et de livraison de la ligne et au service après-vente – est donc un enjeu majeur pour que la migration n'entraîne pas de régression d'un point de vue concurrentiel.

Lors des travaux préparatoires à l'élaboration du cinquième cycle des analyses des marchés de gros du haut-débit, du très haut-débit et des services de capacités (2017-2020), les opérateurs commerciaux ont fait part à l'Arcep de leur préoccupation quant aux garanties de non-discrimination existantes concernant les systèmes d'information associés aux réseaux exploités par des opérateurs verticalement intégrés et notamment Orange.

L'Autorité a alors indiqué dans les motifs de la décision n° 2017-1347<sup>7</sup> que « *l'utilisation par les opérateurs verticalement intégrés des mêmes outils informatiques que ceux proposés aux opérateurs tiers, ou de processus communs, en vue d'assurer une équivalence de traitement, est de nature à favoriser l'efficacité des processus au bénéfice de tous les opérateurs, ainsi que la dynamique concurrentielle.* »

Dans ce contexte, Orange a annoncé à l'Autorité en juillet 2017 un plan d'action comprenant différents jalons et qu'il a depuis complété par de nouvelles actions. Comme elle l'avait annoncé dans la décision n° 2017-1347, l'Arcep a procédé à la vérification de la mise en œuvre de deux premiers jalons à l'occasion d'audits techniques et informatiques des systèmes d'information d'Orange. Ces audits ont donné lieu à deux rapports publics de l'Arcep publiés en janvier<sup>8</sup> et en juin<sup>9</sup> 2019.

Les conclusions du rapport publié par l'Arcep le 11 janvier 2019 indiquent ainsi notamment que :

*« Additionnées aux actions décidées en juillet 2017, les nouvelles actions d'Orange conduisent à généraliser le recours à des outils communs à l'autofourniture et à la vente externe, offrant des garanties élevées en matière de non-discrimination, sur l'intégralité de la chaîne SI FttH, à l'exception de la commande, qui bénéficie pour sa part d'un contrôle renforcé. La transmission à l'Autorité d'un tableau de bord mensuel, faisant l'objet d'une supervision interne, avec les indicateurs clés de performance sur l'ensemble de ces processus permettront d'assurer un contrôle, en continu, du respect du principe de non-discrimination. »*

L'Autorité de la concurrence, dans son avis n° 17-A-09<sup>10</sup> portant sur le projet de décision d'analyse de marché de l'Arcep sur les marchés de gros du haut-débit, du très haut-débit et des services de capacités, invitait l'Arcep à recourir à une approche « symétrique » de ces sujets :

*« 117. S'agissant du champ d'application de la mesure envisagée, il apparaît à l'Autorité [de la concurrence] qu'il ne découle pas directement de la position qu'occupe Orange sur le marché mais se justifie plutôt au regard du contrôle dont il jouit, comme tout autre opérateur d'immeuble, sur*

---

<sup>7</sup> Décision n° 2017-1347 en date du 14 décembre 2017 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché.

<sup>8</sup> Évolution des systèmes d'information FttH d'Orange, Rapport sur le renforcement des garanties de non-discrimination du 11 janvier 2019

<sup>9</sup> Évolution des systèmes d'information FttH d'Orange, Rapport complémentaire sur le renforcement des garanties de non-discrimination du 26 juin 2019

<sup>10</sup> Avis n° 17-A-09 du 5 mai 2017 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes portant sur le cinquième cycle d'analyse des marchés de gros du haut-débit, du très haut-débit et des services de capacités.

*son réseau aval au point de mutualisation. Dès lors, si l'ARCEP devait choisir d'imposer une forme d'équivalence d'accès, il pourrait sembler opportun, par cohérence avec la réglementation existante, d'imposer l'obligation envisagée à l'ensemble des opérateurs d'immeuble.*

*118. L'Autorité [de la concurrence] note d'ailleurs que cela semble pouvoir être réalisé, à droit constant, dans des conditions similaires à celles ayant permis l'édiction du cadre symétrique. »*

Les boucles locales optiques mutualisées étant exploitées par une pluralité d'opérateurs, dont une partie sont verticalement intégrés, ou qui ne garantissent pas une équivalence des intrants (Eol – *Equivalence of Inputs*<sup>11</sup>) dans la mise en œuvre de l'accès aux réseaux FttH, et au regard des éléments qui précèdent, l'Autorité considère qu'il est essentiel, dans le sillage des travaux engagés par Orange, d'imposer des garanties supplémentaires de non-discrimination aux opérateurs d'infrastructure.

Comme le fait observer la Commission européenne « [...] *selon la recommandation sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes, l'Eol constitue le meilleur moyen d'assurer une protection efficace contre la discrimination car les demandeurs d'accès sont ainsi en mesure de concurrencer l'activité en aval de l'opérateur [...] en recourant exactement au même ensemble de produits de gros réglementés, dans les mêmes conditions et à l'aide des mêmes processus transactionnels.* »<sup>12</sup>

Toutefois, nonobstant le niveau de garantie qu'elle procure, il pourrait être disproportionné d'imposer à tous les opérateurs d'infrastructure l'équivalence des intrants en ce qu'elle pourrait remettre profondément en cause des choix d'organisation, techniques et informatiques déjà mis en œuvre par les des opérateurs. À défaut, l'Autorité estime justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, en particulier le 3° du II et les 1° et 3° du III, de demander aux opérateurs d'infrastructure de recourir à des outils et processus « communs » en matière de développement informatique.

L'Autorité relève que la fourniture de l'accès en Eol implique notamment le recours exclusif à des outils et processus informatiques « communs », de telle sorte qu'un opérateur qui garantirait l'équivalence des intrants<sup>13</sup> vérifie donc *a priori* cette obligation nouvelle.

#### *Des outils communs par défaut*

Un outil ou un processus est « commun », au sens de l'Autorité, lorsqu'il est utilisé par la branche de détail d'un opérateur d'infrastructure, ou par toute autre entité économique qui lui est liée et exerce une activité en aval, exclusivement au travers des interfaces proposées aux opérateurs tiers. Dans ce cadre, en particulier, l'ensemble des flux de la branche de détail de l'opérateur d'infrastructure ou de l'entité économique liée en origine ou à destination des fonctions d'opérateur d'infrastructure FttH de celui-ci et concernant la fonctionnalité opérée par l'outil passe par la même interface que celle proposée aux opérateurs tiers et uniquement par cette interface. Aussi, un outil commun fonctionne selon les mêmes modalités et entraîne les mêmes traitements pour les flux issus de la branche de détail de l'opérateur d'infrastructure ou de l'entité économique liée que pour ceux issus des autres opérateurs.

---

<sup>11</sup> Dans sa recommandation n° 2013/466/UE en date du 11 septembre 2013, la Commission définit l'équivalence des intrants comme : « *la fourniture de services et d'informations aux demandeurs d'accès internes et tiers dans les mêmes conditions, y compris en ce qui concerne les niveaux de prix et de qualité de service, les calendriers, les systèmes et processus utilisés et le niveau de fiabilité et de performance.* »

<sup>12</sup> Observations de la Commission européenne en date du 27 novembre 2017

<sup>13</sup> L'Autorité note que compte tenu de l'ensemble des obligations qui pèsent sur les réseaux d'initiative publique, les opérateurs d'infrastructure de tels réseaux devraient déjà mettre en œuvre l'équivalence des intrants.

Le recours à des outils communs tout au long de la chaîne des systèmes d'informations FttH assure un haut niveau de garantie en matière de non-discrimination à même de répondre aux enjeux concurrentiels liés à l'accélération des déploiements des réseaux et de leur commercialisation. Ils permettent de garantir un taux de disponibilité et des performances analogues entre l'ensemble des opérateurs, y compris l'éventuelle branche de détail de l'opérateur d'infrastructure, puisqu'ils impliquent que ces derniers s'y approvisionnent selon les mêmes modalités. Le recours à ces outils implique également qu'il n'existe pas, par exemple pour la branche de détail de l'opérateur verticalement intégré, ou l'entité économique liée, d'autres modalités d'accès à l'information ou bien d'accès à une information privilégiée (que cet accès soit volontaire ou lié à une question de gestion des droits d'accès dans le système d'information) puisqu'ils doivent être, pour l'ensemble des opérateurs qui s'y approvisionnent, l'unique moyen d'accéder à l'information, cette information étant identique pour tous.

Il apparaît donc justifié et proportionné que, par défaut, un opérateur d'infrastructure utilise les mêmes outils et processus informatiques, dans les mêmes conditions et renvoyant les mêmes informations pour tous les opérateurs, y compris son éventuelle branche de détail, qui s'approvisionnent auprès de lui, et ce pour toute la chaîne des systèmes d'information des réseaux à très haut débit en fibre optique.

Lorsque le passage à un outil commun ou le développement d'un tel outil ne présenterait pas un caractère raisonnable, ce qui s'appréciera au regard de difficultés techniques induisant un coût et un temps de développement disproportionné ou de réorganisations internes trop importantes au regard du bénéfice attendu, qui devront être dûment justifiés auprès de l'Autorité, des solutions permettant de garantir l'équivalence de traitement en l'absence d'outils communs peuvent être envisagées ainsi qu'un suivi des performances globales des systèmes d'information par la communication mensuelle à l'Autorité d'un tableau de bord d'indicateurs pertinents.

#### Modalités de développement

Par ailleurs, les garanties de non-discrimination seront d'autant plus pertinentes qu'elles seront prises en compte au plus tôt au cours du processus de développement des outils. Il est ainsi essentiel que les processus de développement des systèmes d'information des opérateurs prévoient, dans le cadre des décisions prises par les comités décisionnaires en matière de développement informatique, une phase explicite de questionnement sur le niveau de garantie que la solution envisagée permettra d'atteindre du point de vue de la non-discrimination. Lorsque le développement d'un outil commun n'est pas retenu par l'opérateur comme solution de premier ordre, le recours à des outils distincts doit être justifié et retracé dès la phase de développement pour que l'Arcep puisse, le cas échéant, se prononcer sur cette décision de recourir à des outils distincts.

En outre, lorsque des développements informatiques sont programmés par les opérateurs d'infrastructure impliquant que les opérateurs commerciaux procèdent à des développements spécifiques ou des évolutions de leurs processus internes, l'obligation de non-discrimination a pour conséquence qu'un délai de prévenance suffisant doit être prévu par les opérateurs d'infrastructure pour que tous les opérateurs, y compris l'éventuelle branche de détail de l'opérateur d'infrastructure puissent disposer effectivement de l'outil au même moment. À cet égard, les réunions au sein du groupe Interop'fibre doivent être l'occasion de présenter le plus tôt possible les développements nouveaux nécessaires à la mise en œuvre d'un outil commun. Ce groupe est en effet le cadre privilégié où les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux se réunissent régulièrement pour élaborer les protocoles et les processus nécessaires à la mise en œuvre de l'accès aux réseaux fibre.

Enfin, compte tenu des développements informatiques nécessaires à l'application de ces dispositions, l'Autorité estime qu'un délai de six mois à compter de la publication de la présente décision est raisonnable pour leur entrée en vigueur.

### 3.2 Renforcement des garanties en matière de circulation des informations obtenues dans le cadre de la fourniture d'accès de gros

La question de la circulation d'informations sensibles, obtenues par un opérateur dans le cadre d'un accord d'interconnexion ou d'accès, est un sujet de préoccupation pour l'ensemble des opérateurs commerciaux. En effet, ces informations sont susceptibles de constituer un avantage concurrentiel si elles sont portées à la connaissance d'autres entités économiques, notamment branche de détail ou filiales de l'opérateur d'infrastructure dont l'activité est en concurrence avec celle de l'opérateur commercial.

En particulier, dans le cadre de leurs activités d'opérateurs d'infrastructure, les branches de gros des opérateurs verticalement intégrés sont amenées à collecter des informations, notamment relatives à l'occupation du génie civil, aux commandes d'hébergement des équipements des opérateurs au point de raccordement distant mutualisé, au nombre de liens de raccordements distants mutualisés commandés, au rythme d'adduction des points de mutualisation des immeubles et aux raccordements des abonnés, au nombre de lignes souscrites. Ces informations peuvent, si elles sont exploitées à cette fin, leur permettre de reconstituer, au moins partiellement, les stratégies, les priorités et l'empreinte commerciale de leurs concurrents sur le marché de détail, ainsi que les parts de marché en stock et en acquisition de nouveaux clients. Les branches de gros des opérateurs verticalement intégrés ne doivent donc en aucun cas fournir ces informations à la branche de détail de l'opérateur ou à un opérateur commercial tiers, ainsi que le précise l'article D. 99-6 du CPCE<sup>14</sup>.

L'Autorité estime ainsi nécessaire et proportionné d'imposer aux opérateurs d'infrastructure, de lui fournir, sur demande, toute information utile afin que celle-ci puisse s'assurer du respect des obligations prévues à l'article D. 99-6 du CPCE. Dans ce cadre, l'Autorité est notamment susceptible de demander aux opérateurs, en particulier ceux intégrés verticalement, les éléments concernant la politique de gestion, de prévention, de formation et de sensibilisation mis en place concernant le traitement de ces informations.

## 4 Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour des usages non résidentiels

Le déploiement massif des réseaux FttH a commencé en France il y a une dizaine d'années, en réponse principalement aux besoins des clients résidentiels. Les raccordements en fibre optique étaient alors déjà disponibles pour les clients entreprises, mais au moyen de réseaux optiques dédiés, déployés sur demande et donc à des coûts significativement plus élevés.

### *Nécessité d'imposer plusieurs niveaux de qualité de service renforcée sur les réseaux FttH*

Dès 2016, l'Autorité indiquait qu'il était essentiel que « *les boucles locales mutualisées en fibre optique puissent accueillir l'ensemble des usages qui nécessitent un support filaire [...]. En particulier, il apparaît indispensable que les besoins des entreprises, caractérisés par des exigences fortes sur les*

---

<sup>14</sup> L'article D. 99-6 du CPCE prévoit notamment que : « *Les opérateurs disposant d'informations dans le cadre d'une négociation ou de la mise en œuvre d'un accord d'interconnexion ou d'accès ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication. En particulier, ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel.* »

*délais de mise en service, sur la disponibilité du service et sur la réactivité du service client puissent être couverts par des offres construites sur la boucle locale mutualisée en fibre optique. »<sup>15</sup>*

Pour que les entreprises puissent disposer des avantages des réseaux FttH ou migrer leurs accès cuivre sur ces derniers, il est nécessaire qu'elles puissent bénéficier sur le marché de détail d'offres sur fibre optique répondant à l'ensemble de leurs besoins, ce qui suppose que des offres avec différents niveaux de qualité de services soient disponibles. Or, pour construire de telles offres de détail, il est indispensable que des offres avec qualité de service existent sur le marché de gros à destination des opérateurs entreprises. En effet, en l'absence d'un catalogue d'offres de gros suffisamment riche et homogène sur les différents réseaux FttH, permettant de satisfaire les besoins des opérateurs entreprises et de se substituer, à un niveau de services et tarifaire comparable, aux produits à qualité de service renforcée proposés sur le réseau cuivre, les opérateurs de détail ne peuvent construire l'ensemble des offres adaptées au besoin des entreprises sur le réseau FttH. Certaines entreprises n'ont donc d'autre choix que de se tourner vers les solutions sur boucle locale optique dédiée, particulièrement onéreuses en zones moins denses, ou sur le réseau cuivre, ce qui les prive des bénéfices liés à l'utilisation d'une fibre optique.

Pourtant, dix années après le début des déploiements de l'infrastructure mutualisée en fibre optique, l'Autorité constate que les offres de gros avec qualité de service renforcée n'ont pas émergé spontanément sur l'ensemble des réseaux FttH, notamment sur certains réseaux d'opérateurs d'infrastructure couvrant un nombre significatif de lignes. Par ailleurs, les offres, lorsqu'elles existent, restent parfois hétérogènes ou insuffisantes. Ainsi, plusieurs réseaux FttH sont dépourvus d'offres de gros passives avec garantie de temps de rétablissement.

Or, dans un contexte de fermeture du réseau de cuivre et ainsi de disparition des offres avec qualité de service renforcée sur ce réseau, il est particulièrement important que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure propose des offres de gros à qualité de service renforcée sur leur réseau FttH en vue de favoriser une concurrence effective et loyale au bénéfice des entreprises ainsi que l'innovation. Il est également essentiel que ces offres soient disponibles de manière homogène sur l'ensemble du territoire pour que les opérateurs commerciaux puissent les proposer à l'ensemble de leurs clients et ainsi faciliter la bascule des entreprises vers les réseaux mutualisés en fibre optique. Les opérateurs commerciaux l'ont notamment souligné lors de la consultation publique portant sur le bilan du cycle d'analyse des marchés 2017-2020 datant du 11 juillet 2019. Ils ont indiqué, en très grande majorité, souhaiter disposer d'offres correspondant à plusieurs niveaux de qualité de service et notamment, d'une part, d'offres bénéficiant d'une GTR 10HO et, d'autre part, d'offres bénéficiant d'une GTR 4HO/HNO.

Au regard de ce qui précède, l'Autorité estime ainsi nécessaire que les opérateurs d'infrastructure proposent, de manière homogène, des modalités d'accès adaptées aux usages non résidentiels pour permettre aux opérateurs commerciaux de répondre aussi bien aux besoins généralistes que spécifiques des entreprises. L'Autorité considère qu'il est justifié et proportionné d'imposer deux obligations d'accès passif avec qualité de service renforcée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure, ainsi qu'exposé ci-après, dans le respect des conditions prévues par la décision de l'Autorité n° 2009-1106, par la décision n° 2010-1312 et par la décision n° 2015-0776.

L'Autorité souhaite ainsi s'assurer que l'ensemble des besoins entreprises soient bien pris en compte dans le déploiement des réseaux FttH et dans le développement des processus de commande, de livraison et de SAV associés aux offres de gros garantissant une meilleure maîtrise des délais de production.

---

<sup>15</sup> Consultation publique de l'Arcep du 14 juin 2016 portant sur le projet de recommandation sur l'accès aux réseaux en fibre optique à très haut débit avec une qualité de service améliorée ou portant sur l'utilisation de fibres surnuméraires.

## 4.1 Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure FttH

### 4.1.1 Le 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service renforcée

Si plusieurs opérateurs d'infrastructure proposent d'ores et déjà des offres de GTR 10HO à leur catalogue, d'autres ne les proposent pas encore et il n'est pas certain qu'elles émergeront spontanément, dans un délai raisonnable, sur leurs réseaux. Or, les opérateurs commerciaux insistent sur la nécessité d'avoir des offres avec un tel niveau de qualité de service renforcée sur l'ensemble des réseaux FttH afin de proposer une garantie de temps de rétablissement sur le marché de détail « J+1 » pour répondre aux demandes des entreprises de priorisation des réparations de leurs accès.

Ainsi, l'Autorité estime nécessaire d'imposer la mise en place de telles offres sur l'ensemble des réseaux FttH, selon les modalités ci-dessous.

L'ensemble des opérateurs d'infrastructure doivent ainsi rendre disponibles des offres de gros d'accès passif à leur réseau FttH sans adaptation d'architecture incluant un délai garanti de rétablissement des pannes en 10 heures ouvrées. Une telle obligation n'apparaît pas disproportionnée, dans la mesure où ces offres sont d'ores et déjà proposées par certains opérateurs d'infrastructure et qu'elles ne nécessitent pas d'adaptation du réseau, seulement une organisation opérationnelle permettant de prioriser le traitement des pannes.

Ces offres passives doivent pouvoir être proposées sur l'ensemble des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final. Elles doivent pouvoir être commandées sur toute ligne, que l'opérateur commercial l'ait cofinancée ou qu'il la loue, qu'il y accède au niveau du point de mutualisation (PM) ou du point de raccordement distant mutualisé (PRDM) en zones moins denses le cas échéant, et enfin qu'il ait demandé ou non à intervenir en qualité de sous-traitant de l'opérateur d'infrastructure, notamment pour la création et la gestion du raccordement final.

Ces obligations sont justifiées et proportionnées au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier le 3<sup>o</sup> du II, et le 1<sup>o</sup> du III.

### 4.1.2 Processus de SAV

La boucle locale optique mutualisée est caractérisée par l'existence de plusieurs segments de la boucle locale optique : PRDM-PM (le cas échéant), PM-PBO et PBO-DTIO. Chacun de ces segments est sous la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure. À l'inverse de la boucle locale en cuivre, les interventions de tiers aux niveaux du PM et du PBO sont possibles sur la boucle locale optique mutualisée.

Ainsi, l'Autorité souhaite encadrer dans la présente décision le processus de SAV, et notamment son périmètre d'application. En effet, il est possible d'imaginer un processus de SAV séparé en trois segments de réseau, en deux segments de réseau ou, le cas échéant, sur l'ensemble PRDM-DTIO.

En premier lieu, l'Autorité estime qu'il est raisonnable que l'offre visée au 4.1.1 permette à l'opérateur commercial de signaler une panne sans avoir à la prélocaliser entre amont ou en aval du PBO. En effet, notamment parce que la PTO est souvent confondue avec la DTIO, l'opérateur commercial n'effectue pas nécessairement un déplacement systématique à chaque panne et peut rencontrer des difficultés importantes s'il doit localiser la panne entre amont ou en aval du PBO.

En second lieu, dans la plupart des cas, les opérateurs qui accèdent en passif au réseau FttH ont plusieurs accès par PM. Ils semblent donc capables de faire la différence à distance (par inférence statistique) entre une panne sur le lien NRO-PM et une panne en aval PM. Par ailleurs, les opérateurs commerciaux ont installé au niveau du PM des équipements qui leur appartiennent (tiroir optique, coupleurs et jarretières) et qui viennent interrompre le domaine de responsabilité de l'opérateur d'infrastructure. Ainsi, il semble raisonnable que le processus mis en œuvre par l'opérateur d'infrastructure consiste à demander aux opérateurs commerciaux de signaler une panne ou bien sur le segment NRO-PM ou bien en aval du PM (segment PM-DTIO). Néanmoins, il semble également raisonnable que l'opérateur d'infrastructure tienne compte, dans l'appréciation des pénalités d'intervention à tort, du cas d'un opérateur commercial qui, n'ayant qu'un seul accès actif en aval d'un PM à un instant donné, se trouverait incapable d'effectuer l'inférence statistique permettant de signaler la panne sur le bon segment de réseau et signalerait simultanément une panne en aval aussi bien qu'en amont du PM.

En troisième lieu, dans un souci d'efficacité opérationnelle (afin d'éviter deux déplacements dommageables à l'objectif de rétablissement de la panne en temps limité), il semble raisonnable que certains opérateurs commerciaux puissent vouloir, en cas de panne passive entre le PRDM et le DTIO, confier à l'opérateur d'infrastructure le soin d'intervenir également sur les jarretières installées au PM entre le tiroir de transport de l'opérateur commercial et le tiroir de distribution. En effet, suite à une signalisation de panne en aval du PM, l'opérateur d'infrastructure pourrait effectuer une vérification du bon branchement de la jarretière au niveau non seulement du tiroir de distribution mais aussi au niveau du tiroir de transport de l'opérateur commercial, et si nécessaire rétablir la continuité optique entre les deux tiroirs (le cas échéant au moyen d'une nouvelle jarretière). Une telle intervention suppose que l'opérateur commercial ait communiqué à l'opérateur d'infrastructure, en amont ou lors de l'intervention, la position sur son tiroir optique à laquelle correspond l'accès en panne. L'Autorité estime justifié et proportionné d'imposer à l'opérateur d'infrastructure de faire droit aux demandes raisonnables d'intervention sur les jarretières formulées par les opérateurs commerciaux qui souscrivent à l'offre de 1<sup>er</sup> niveau de qualité de service renforcée visée au 4.1.1. Ainsi il est demandé à l'opérateur d'infrastructure d'inclure dans le périmètre de son offre d'accès l'intervention sur les jarretières dans un délai maximum de 6 mois à compter de la demande.

#### 4.1.3 Pénalités

Il semble essentiel de s'assurer que l'opérateur d'infrastructure respecte d'un part, les délais de livraison des différents éléments de réseaux permettant l'accès effectif, et d'autre part le délai de rétablissement, en cas de panne, correspondant au premier niveau de qualité de service identifié. Afin d'atteindre ces objectifs, l'opérateur d'infrastructure doit être incité à respecter ces délais.

Dans ces conditions, il est nécessaire que des engagements et des garanties de niveau de service, avec des pénalités associées, existent sur les offres permettant de répondre à la fourniture du premier niveau de qualité de service renforcée. Ces engagements sont décrits dans la section 5.1.

Par ailleurs, des cas d'exonération du respect de la garantie de temps de rétablissement par l'opérateur d'infrastructure peuvent exister, si des circonstances exceptionnelles qui l'empêchent de résoudre la panne interviennent dans le processus de rétablissement et qu'elles sont dûment justifiées. Par exemple, les pénalités pourront ne pas être dues lorsque l'interruption de l'offre résulte d'un cas de force majeure.

#### 4.1.4 Délai de mise en œuvre

Rien ne semble faire obstacle à la mise en place rapide de telles offres de qualité de service, dans la mesure où celles-ci ne nécessitent pas d'adaptation du réseau, seulement une organisation opérationnelle permettant de prioriser le traitement de certaines pannes. L'Autorité estime donc justifié et proportionné d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure de proposer, dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder trois mois à compter de la publication de la présente décision, de telles offres en tout lieu du territoire sur leurs infrastructures FttH.

### 4.2 Obligation de proposer une offre avec un second niveau de qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée

#### 4.2.1 Le 2<sup>nd</sup> niveau de qualité de service renforcée

Plusieurs opérateurs d'infrastructure ont mis en œuvre, uniquement dans les zones moins denses et les poches de basse densité des zones très denses, des offres de gros d'accès passif FttH proposant un niveau de qualité de service plus important, parfois fondées sur des adaptations d'architecture de leur infrastructure FttH, principalement situées au niveau du PM (jarretière, cassette dédiée) et du PBO (PBO spécifique entreprise). Ces offres sont généralement commercialisées avec une garantie de temps de rétablissement en 4 heures ouvrées (ci-après « GTR 4HO »), ou en 4 heures non ouvrées (ci-après « GTR 4HNO<sup>16</sup> ») en option, et peuvent être livrées, en point-à-point, au PM ou au PRDM.

Si, comme indiqué, plusieurs opérateurs d'infrastructure proposent de telles offres dans certaines zones du territoire, d'autres ne les proposent pas encore et il n'est pas certain qu'elles émergeront spontanément, dans un délai raisonnable, sur leurs réseaux.

Or, ce niveau de qualité de service renforcée sur les réseaux FttH est, selon la plupart des opérateurs commerciaux, nécessaire pour répondre aux besoins spécifiques d'accès de haute qualité à moindre coût d'une partie des clients entreprises disposant aujourd'hui d'une connexion SDSL ou d'un accès à la boucle locale optique dédiée.

Afin de répondre aux besoins spécifiques des entreprises et d'assurer une concurrence effective entre les opérateurs pour la fourniture de services à très haut débit aux entreprises, l'Autorité estime nécessaire d'imposer la mise en place de telles offres sur l'ensemble des réseaux FttH.

Pour rappel, la principale modalité d'accès aux réseaux FttH se fait au niveau du point de mutualisation. L'article 3 de la décision n° 2010-1312, précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses, prévoit d'une part que, lorsque l'opérateur d'immeuble ne propose pas d'offre de raccordement distant, la zone arrière d'un point de mutualisation regroupe au moins un millier de logements ou locaux à usage professionnel existants au jour de son installation, et d'autre part, que lorsque l'opérateur d'immeuble propose une offre de raccordement distant, la zone arrière d'un point de mutualisation regroupe au moins 300 logements ou locaux à usage professionnel existants au jour de son installation.

L'Autorité estime raisonnable que les opérateurs d'infrastructure permettent la production et l'exploitation d'un accès à une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique établissant une continuité optique point-à-point entre le point de livraison côté opérateur et

---

<sup>16</sup> Heures non ouvrées : 24h/24 7j/7

la DTIO, au PM dans tous les cas et au PRDM lorsque l'opérateur d'immeuble propose une offre de raccordement distant. Une telle obligation au niveau du PRDM n'apparaît pas disproportionnée, dans la mesure où des fibres surnuméraires sur le segment PRDM-PM ont déjà été déployées par l'ensemble des opérateurs d'infrastructure.

Ainsi, l'Autorité considère qu'il est justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier le 3° du II, et le 1° du III, que les opérateurs d'infrastructure offrent, au niveau du point de mutualisation, pour chaque logement ou local à usage professionnel desservi par une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique qu'il exploite, une offre d'accès à une ligne prévoyant, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service dans un délai de 4 heures ouvrées et non ouvrées. Lorsque l'opérateur d'immeuble propose une offre de raccordement distant, il offre également l'accès à la ligne avec qualité de service renforcée au niveau du point de raccordement distant mutualisé.

En outre, plusieurs des opérateurs d'infrastructure qui proposent déjà des offres avec GTR 4H HO/HNO sur leur infrastructure FttH ont fait le choix de réaliser sur cette infrastructure des adaptations d'architecture spécifiques à la fourniture de ces offres. L'Autorité n'envisage pas d'imposer aux opérateurs de mettre en œuvre ou non des adaptations d'architecture pour fournir une offre répondant à l'obligation de second niveau de qualité de service renforcée exposée ci-avant.

#### 4.2.2 Possibilité d'une architecture spécifique pour répondre aux besoins de qualité de service renforcée

Plusieurs des opérateurs d'infrastructure qui proposent déjà des offres avec GTR 4H HO/HNO sur leur infrastructure FttH ont fait le choix de réaliser sur cette infrastructure des adaptations d'architecture spécifiques à la fourniture de ces offres, qui peuvent entraîner des différences importantes en matière de conditions d'accès.

Les adaptations d'architecture FttH, qui pour la plupart sont décrites dans le recueil de spécifications fonctionnelles et techniques du comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique jusqu'à l'abonné<sup>17</sup>, peuvent notamment se caractériser par :

- une sécurisation au niveau du point de mutualisation caractérisée par la pose de tiroirs optiques dédiés entreprise et par l'utilisation de jarretières sécurisées au niveau du PM ;
- une sécurisation au niveau du point de branchement optique (« PBO ») caractérisée par la création d'un point de branchement optique spécifique entreprises s'ajoutant, pour un local donné, au point de branchement optique de l'architecture standard des réseaux FttH;
- la possibilité de livrer l'accès sur un bandeau optique<sup>18</sup> plutôt que sur une PTO ;
- un câble de raccordement final multifibre entre le PBO et la PTO ou le bandeau optique.

Ces adaptations d'architecture peuvent s'accompagner de processus adaptés. Par exemple, s'agissant de la livraison de l'accès, un opérateur d'infrastructure ayant fait le choix d'un PBO spécifique entreprises dans son architecture conditionne la pose de ce dernier à la première commande d'un opérateur commercial. Cet opérateur a donc mis en œuvre le mode « raccordable à la demande » de manière systématique et pérenne pour ces points de branchements.

---

<sup>17</sup> Recueil de spécifications fonctionnelles et techniques sur les réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses – Comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique jusqu'à l'abonné, en date du 2 septembre 2019 (dit « V7 ») (pp. 33-37)

<sup>18</sup> Équipement matérialisant l'extrémité d'un câble optique, pour tout ou partie de sa contenance, au moyen d'un connecteur par fibre utilisée.

Il semble raisonnable qu'un opérateur d'infrastructure puisse faire le choix de procéder à des adaptations d'architecture de son réseau FttH pour répondre à un besoin fonctionnel significatif comme réduire le taux de panne ou réduire le temps de réparation. Néanmoins, ces adaptations ne doivent pas le conduire à s'affranchir de ses obligations sur les réseaux optiques mutualisés.

#### 4.2.3 Production des accès

La production du raccordement final pour les offres d'accès point-à-point, incluant un délai garanti de rétablissement des pannes en 4 heures ouvrées et, en option, 4 heures non ouvrées, fournies sur les réseaux FttH doit prendre en compte toutes les spécificités propres à la livraison d'un accès commercialisé comme « premium » et doit répondre aux exigences de la clientèle entreprises. Or, ces spécificités n'existent pas dans la production d'un accès FttH standard à destination de la clientèle grand public.

Les réponses des opérateurs à la consultation publique du 6 février 2020 indiquent que l'essentiel des raccordements finals de ces offres seront, au moins dans un premier temps, effectués par l'opérateur d'infrastructure. L'article 17 de la décision n° 2015-0776, impose du reste aux opérateurs d'infrastructure d'inclure dans leurs offres d'accès « *une prestation de construction du raccordement final à la demande d'un opérateur commercial* ».

Afin de proposer un accès susceptible de répondre aux besoins de la clientèle entreprises en termes de qualité de production de l'accès, il convient que l'opérateur d'infrastructure prévoie dans la prestation de raccordement final incluse dans son offre d'accès :

- les différentes modalités opérationnelles permettant d'y répondre, comme la gestion des travaux clients ou la mise en place d'une visite technique ;
- un délai standard de production de 45 jours ouvrés au maximum, qui apparaît raisonnable au regard de l'état de l'art sur le marché des accès de haute qualité.

Ainsi, l'Autorité estime justifié et proportionné au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier le 3° du II, et le 1° du III d'imposer aux opérateurs d'infrastructure une obligation de prendre en compte, pour les offres point-à-point incluant un délai garanti de rétablissement des pannes en 4 heures ouvrées et, en option, 4 heures non ouvrées, les besoins de qualité de production de l'accès de la clientèle entreprise lorsqu'il est responsable de la construction du raccordement final.

#### 4.2.4 Pénalités

Il semble essentiel de s'assurer que l'opérateur d'infrastructure respecte d'une part, les délais de livraison des différents éléments de réseaux permettant l'accès effectif et d'autre part, le délai de rétablissement, en cas de panne, correspondant au second niveau de qualité de service identifié. Afin d'atteindre ces objectifs, l'opérateur d'infrastructure doit être incité à respecter ces délais.

Dans ces conditions, il est nécessaire que des engagements et des garanties de niveau de service, avec des pénalités associées, existent sur les offres permettant de répondre à la fourniture du second niveau de qualité de service renforcée. Ces engagements sont décrits dans la **section 5.1**.

Par ailleurs, des cas d'exonération du respect de la garantie de temps de rétablissement par l'opérateur d'infrastructure peuvent exister, si des circonstances exceptionnelles qui l'empêchent de résoudre la panne interviennent dans le processus de rétablissement et qu'elles sont dûment justifiées. Par exemple, les pénalités pourront ne pas être dues lorsque l'interruption de l'offre résulte d'un cas de force majeure.

#### 4.2.5 Garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels

Le développement d'offres d'accès passif avec qualité de service renforcée de second niveau sur les réseaux FttH impose de veiller à ce que les processus opérationnels et les systèmes d'information, mis en place par les opérateurs d'infrastructure, ne fassent pas peser sur les opérateurs tiers des charges ou des contraintes indues qui les pénaliseraient par rapport aux premiers pour la production des offres de gros activées et de détail commercialisées sur les marchés aval.

Des processus opérationnels et techniques non-discriminatoires sont un élément essentiel au maintien d'une concurrence effective et dynamique au bénéfice des utilisateurs finals ; l'article L. 34-8-3 du CPCE impose ainsi aux opérateurs d'infrastructure de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires. L'Autorité considère qu'il est nécessaire de mettre en place des garanties de non-discrimination pour les offres d'accès passif de second niveau de qualité de service renforcée fournies sur la boucle locale optique mutualisée que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure ont récemment développées ou vont bientôt développer.

Pour ce faire, l'équivalence des intrants présente les meilleures garanties pour la mise en œuvre effective de processus opérationnels et informatiques non-discriminatoires. En effet, en appliquant ce principe, la fourniture de services, d'informations et de qualité de service se fait dans les mêmes conditions, à des niveaux de prix équivalents et dans un calendrier similaire, pour tous opérateurs, y compris à l'éventuelle branche de commercialisation sur les marchés avals de l'opérateur d'infrastructure.

Du fait que les offres d'accès passif de second niveau de qualité de service renforcée fournies sur la boucle locale optique mutualisée soient récentes ou ne soient pas encore développées, la mise en œuvre de l'équivalence des intrants pour ces offres ne semble pas poser de difficultés techniques particulières et n'entraînerait pas de coûts disproportionnés au regard des objectifs poursuivis, notamment celui mentionné au 1° du III de l'article L. 32-1 du CPCE.

Afin d'éviter tout risque de discrimination dans les systèmes d'informations et les processus opérationnels et techniques de ces nouvelles offres et, ainsi répondre aux préoccupations des opérateurs commerciaux, l'Autorité considère qu'il est justifié et proportionné d'imposer aux opérateurs d'infrastructure de fournir les informations préalables et les prestations d'accès des offres point-à-point avec GTR 4HO/HNO dans les mêmes conditions à tous les opérateurs qui commercialisent de telles offres sur les marchés avals, y compris à leur éventuelle branche de détail, ce qui constitue en conséquence une mise en œuvre du principe d'équivalence des intrants (Eoi) sur les prestations de gros d'accès passif.

#### 4.2.6 Délai de mise en œuvre

Les opérateurs d'infrastructure souhaitant proposer le second niveau de qualité de service renforcée sous forme d'option sur leur infrastructure FttH, sans adaptation de celle-ci, ne devraient pas rencontrer d'obstacle à la mise en place de telles options de qualité de service, dans la mesure où celles-ci ne nécessitent pas d'adaptation du réseau, et seulement une organisation opérationnelle permettant de prioriser le traitement de certaines pannes. L'Autorité envisage donc un délai de trois mois à compter de la publication de la présente décision pour la commercialisation de telles offres.

Lorsque des opérateurs d'infrastructure font le choix d'apporter des adaptations à leur infrastructure FttH pour fournir des offres avec GTR 4HO/HNO sur cette dernière, les travaux nécessaires le cas échéant pour adapter l'infrastructure FttH existante pourraient faire obstacle à la mise en place rapide de telles offres avec qualité de service renforcée. Néanmoins, l'Autorité constate qu'il est possible de réaliser ces travaux en mode « réactif », consistant à ouvrir à la commercialisation

l'ensemble du réseau de l'opérateur d'infrastructure et à n'effectuer les travaux d'adaptation qu'au moment où une commande est passée par un opérateur commercial, ainsi que certains opérateurs l'ont mis en place. Ce mode opératoire permet de tenir plus facilement les délais de prévenance et est compatible avec le délai de trois mois envisagé ci-avant.

Toutefois, afin de réaliser les travaux nécessaires le cas échéant pour adapter l'infrastructure FttH existante à la suite de la réception d'une commande d'accès, il semble raisonnable que les opérateurs d'infrastructure puissent, pendant une durée transitoire de 21 mois à compter de l'entrée en vigueur de la décision, pratiquer des délais de livraison plus importants par rapport au délai standard de production pour les lignes qui nécessitent une adaptation d'architecture importante comme le redéploiement de liens NRO-PM ou la pose d'un point de branchement spécifique, délais à proportionner à l'ampleur de l'adaptation.

Enfin, d'après les retours effectués par les acteurs lors de la consultation publique, l'appétence des opérateurs commerciaux pour les offres avec qualité de service renforcée de second niveau semble moins certaine dans les zones très denses, en-dehors des poches de basse densité. Ainsi, dans ces zones, l'Autorité estime qu'il est justifié et proportionné de n'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure de proposer de telles offres sur leurs infrastructures FttH qu'en réponse à la demande d'un opérateur commercial pour ces offres, dans un délai raisonnable qui ne saurait s'étendre au-delà de 6 mois à compter de la demande.

## 5 Qualité de service sur les réseaux FttH

Cette section traite des problématiques de qualité de service liées aux différentes offres d'accès fournies par les opérateurs d'infrastructure sur la boucle locale optique mutualisée.

L'article L. 34-8-3 du code des postes et communications électroniques dispose que « *pour réaliser les objectifs définis à l'article L. 32-1, [...], l'autorité peut préciser, de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée, les modalités de l'accès prévu au présent article.* »

L'Autorité estime nécessaire de préciser les exigences tenant à la qualité de service afin d'assurer un accès effectif et non discriminatoire aux lignes à très haut débit en fibre optique.

Les offres d'accès sur fibre optique sont en train de prendre une importance particulière au moment, où sur le marché de détail, la transition est désormais clairement engagée entre les offres fondées sur le réseau historique de boucle locale de cuivre et celles fondées sur la boucle locale optique mutualisée.

La capacité qu'ont les opérateurs commerciaux de proposer des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne, taux de réitération des défauts, etc.) est un paramètre déterminant de leur offre, et donc du choix des utilisateurs finals. Si la qualité de service des offres aval commercialisées par les opérateurs alternatifs dépend de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros achetées auprès des opérateurs d'infrastructure à partir desquelles elles sont construites.

Tout d'abord, il apparaît qu'une situation dans laquelle l'opérateur d'infrastructure n'assurerait pas un niveau de qualité de service des offres de gros compatible avec les exigences des opérateurs commercialisant des offres aval fondées sur ces offres de gros, pourrait, dans les prochaines années, freiner l'incitation à la migration des utilisateurs finals vers les réseaux en fibre optique mutualisée et, par la suite, quand le réseau de fibre optique sera le réseau fixe de référence portant une très grande partie des usages, porter préjudice tant aux opérateurs commerciaux qu'aux utilisateurs finals qui en seront dépendants, en l'absence de réseau fixe alternatif équivalent.

Par ailleurs, le respect par l'opérateur d'infrastructure de son obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès, doit notamment s'apprécier au regard de la qualité de service fournie par ce dernier, en particulier à travers les composantes de livraison et de rétablissement des accès. En effet, une qualité de service qui se traduirait par des délais de livraison ou de rétablissement excessifs ne saurait être regardée comme compatible avec les attentes des opérateurs et de leur abonné final, et partant, de la fourniture d'un accès effectif.

Enfin, les différents opérateurs commerciaux doivent accéder, effectivement, dans des conditions non-discriminatoires à une qualité de service comparable au risque d'un préjudice concurrentiel significatif.

Au regard de l'ensemble des éléments qui précède, il apparaît pertinent que les opérateurs d'infrastructure :

- s'engagent sur des niveaux de qualité de service (**section 5.1**) ;
- respectent des seuils chiffrés de qualité de service (**section 5.2**) ;
- publient des indicateurs de qualité de service (**section 5.3**).

La définition des indicateurs et des niveaux et seuils de qualité de service associés ont fait l'objet d'un travail de concertation spécifique des opérateurs concernés, qui a notamment pris la forme d'un groupe de travail dédié à la qualité de service des réseaux FttH et de réunions bilatérales préparatoires.

La définition et le mode de calcul de ces indicateurs ont vocation à être affinés au cours des travaux multilatéraux, en s'appuyant, notamment sur les travaux du groupe Interop'fibre, afin d'établir des définitions d'indicateurs opérationnelles et communes, basées par exemple sur les flux normalisés d'échange d'information, dans le but de permettre leur mesure de façon homogène et systématique.

Enfin, l'Autorité prévoit qu'un point d'étape réunissant les opérateurs soit organisé à son initiative à l'horizon de l'entrée en vigueur des seuils chiffrés de qualité de service, où une analyse de la pertinence des niveaux présentés ci-après pourra être menée au vu notamment de l'avancée des déploiements et des données qui seront disponibles. Si cela s'avère nécessaire, cette analyse pourra, le cas échéant, conduire l'Autorité à modifier ces dispositions, sur la base d'une décision ultérieure.

## **5.1 Engagements contractuels vis-à-vis des opérateurs clients et mécanisme de pénalités associé**

### *Nécessité d'un mécanisme contractuel de pénalités auto-appliquées par l'opérateur d'infrastructure*

L'efficacité des processus opérationnels doit s'accompagner de principes tarifaires qui incitent chaque partie à détecter et traiter au plus vite et dans les meilleures conditions ce qui est de son ressort.

Il paraît à cet égard nécessaire, d'une part, que les opérateurs d'infrastructure s'engagent sur des niveaux de services vis-à-vis des opérateurs clients dans leurs offres de référence relatives à l'accès sur boucle locale optique mutualisée et, d'autre part, qu'ils soient incités financièrement à respecter ces engagements. Cela est valable aussi bien pour les accès sans qualité de service renforcée que pour les accès à qualité de service renforcée définis dans les sections **4.1** et **4.2**.

Dans les faits, ce dispositif fait peser sur les opérateurs d'infrastructure une contrainte limitée. Ce type d'engagements correspond à des pratiques commerciales courantes sur les marchés concurrentiels.

Ces mécanismes existent déjà dans les offres de référence actuelles de la plupart des opérateurs d'infrastructure, et des pénalités sont dues par les opérateurs d'infrastructure en cas de non-respect

de leurs engagements sur la qualité de service, notamment en cas de livraisons tardives d'un accès, de traitements tardifs d'une commande, d'une panne ou d'un service après-vente de la part de l'opérateur d'infrastructure.

L'Autorité restera attentive à ce que le niveau des pénalités et leurs modalités de mise en œuvre proposées par les opérateurs d'infrastructures dans leurs offres de référence soient suffisamment dissuasifs pour garantir que les opérateurs d'infrastructure respectent leurs obligations de fourniture et en particulier leurs engagements de niveau de qualité de service sur le délai de production et le service après-vente de l'accès. Il est important que les opérateurs d'infrastructure mettent en œuvre les moyens nécessaires pour respecter leurs engagements, de manière non-discriminatoire, et sans qu'il ne soit nécessaire pour les opérateurs commerciaux de recourir à des prestations commerciales supplémentaires. Enfin, le niveau des pénalités proposées par l'opérateur d'infrastructure devra être proportionné à l'importance, notamment temporelle, des manquements aux conditions de l'offre de référence observés.

Les prestations sur lesquelles doivent, *a minima*, porter les engagements et les pénalités dues en cas de non-respect de ces engagements sont précisés en Annexe 1.

#### *Conditions d'application des pénalités facturées par les opérateurs d'infrastructure aux opérateurs commerciaux*

L'opérateur d'infrastructure peut également imposer des pénalités aux opérateurs commerciaux en cas de mauvaise qualité des informations transmises. Néanmoins afin de s'assurer que les opérateurs commerciaux puissent vérifier le bien-fondé des pénalités qui leur seraient appliquées, et améliorer leurs processus pour éviter celles-ci, il paraît justifié que les mécanismes de pénalité respectent les principes suivants :

- les pénalités inscrites à l'offre de référence devront s'accompagner d'une description détaillée des conditions dans lesquelles ces pénalités s'appliquent, et des montants associés, afin de limiter les divergences d'interprétation entre les opérateurs ;
- les montants de ces pénalités ne sont pas disproportionnés ;
- l'opérateur d'infrastructure devra donner accès à l'opérateur commercial aux informations et outils qu'il serait raisonnable de lui fournir pour éviter le manquement contractuel à l'origine de la pénalité ;
- toute pénalité facturée par l'opérateur d'infrastructure devra préciser la commande en cause et donnera lieu à une justification systématique et motivée ;
- tout refus d'un livrable d'un opérateur commercial par l'opérateur d'infrastructure donnera lieu à l'inventaire complet et détaillé des manquements ou erreurs observés ;
- l'opérateur d'infrastructure devra notifier rapidement les pénalités aux opérateurs commerciaux concernés, afin de leur laisser la possibilité de les contester au besoin ;
- les règlements de ces pénalités devront être effectués entre les opérateurs sans délai injustifié suivant un processus prédéfini de facturation et de paiement.

Rien ne fait obstacle à la mise en place rapide d'un tel mécanisme de pénalités dans les offres de références existantes des accès FttH sans et avec qualité de service renforcée, c'est pourquoi un délai de trois mois à compter de la publication de la présente décision paraît proportionné.

## **5.2 Obligation de respect de seuils chiffrés**

Au regard des préoccupations exprimées précédemment et en application des dispositions susmentionnées, l'Arcep entend définir, par indicateur, des seuils de qualité de service à respecter

afin d'assurer un accès effectif à la boucle locale optique mutualisée, pour les offres sans et avec qualité de service renforcée.

Les seuils portent sur le respect, par trimestre, de valeurs pour des indicateurs concernant, d'une part, l'ensemble des offres d'accès (section 5.2.1) et, d'autre part, plus spécifiquement les offres d'accès avec qualité de service renforcée (section 5.2.2) sur la boucle locale optique mutualisée.

Les indicateurs correspondants à ces seuils sont restitués et appréciés à l'échelle de chaque opérateur d'infrastructure. Pour les opérateurs d'infrastructure intervenant à la fois au sein des zones très denses et des zones moins denses, ils sont appréciés à l'échelle des zones très denses, d'une part, et à l'échelle des zones moins denses, d'autre part.

### 5.2.1 Indicateurs et seuils communs à l'ensemble des offres d'accès

Un seuil minimal de qualité de service relatif au délai de mise à disposition de routes optiques<sup>19</sup> a déjà été imposé à l'article 10 de la décision n° 2015-0776. En complément, pour assurer un accès effectif aux lignes à très haut débit en fibre optique, l'Autorité entend définir des seuils de qualité de service sur des catégories d'indicateurs, que les opérateurs d'infrastructure devront respecter sur une base trimestrielle.

Il semble raisonnable et proportionné de définir un nombre limité de seuils, liés à des indicateurs permettant de retracer la performance en production et en service après-vente d'un opérateur d'infrastructure. Les seuils et les indicateurs définis tiennent notamment compte de l'existence de différents modes de gestion dans la production d'un accès FttH et notamment du fait que, dans la majorité des accès produits à date, c'est l'opérateur commercial qui assure pour le compte de l'opérateur d'infrastructure la production de l'accès (mode sous-traitance opérateur commercial dit « STOC »).

Pour les nouveaux indicateurs suivis, une entrée en vigueur progressive des seuils de qualité de service à atteindre pour les opérateurs d'infrastructure est également apparue raisonnable et proportionnée. En effet, il s'agit de tenir compte du fait que les déploiements des réseaux FttH sont toujours en cours et qu'une part importante des ressources humaines et financières des opérateurs continue à être fléchée en ce sens. Aussi, au regard notamment des réponses des opérateurs à la première consultation publique, il paraît qu'un délai de [deux] ans à compter de la publication de la présente décision avant l'entrée en vigueur des seuils de qualité de service à atteindre semble raisonnable. En outre, l'Autorité estime pertinent de définir un jalon d'entrée en vigueur qui verrait une zone de cofinancement donnée est intégrée à l'appréciation au regard des seuils, dès lors que, au sein de cette zone de cofinancement, le taux de déploiement du FttH dépasse [80 %] des locaux et le nombre de lignes actives dépasse [30 %] des locaux.

Un tel mécanisme permet d'assurer le caractère raisonnable et proportionné de cette obligation, en prenant en compte une réallocation dans le temps des moyens des opérateurs des déploiements vers l'exploitation et la qualité de service sur les réseaux FttH.

Pour les indicateurs communs à l'ensemble des accès, l'Autorité prévoit également que la qualité de service soit appréciée globalement sur des groupes d'indicateurs liés d'une part à la production, et d'autre part au SAV, au regard des résultats atteints sur l'ensemble des indicateurs par rapport aux différents seuils, chaque trimestre. Ce mécanisme, accueilli favorablement par les acteurs dans leur réponse à la consultation publique, est défini précisément en Annexe 2 de la présente décision.

Les indicateurs et les seuils associés sont définis en **Annexe 2**.

---

<sup>19</sup> Délai maximal entre la commande d'accès et le compte-rendu de commande d'accès

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

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

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

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

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

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

### 5.2.2 Indicateurs et seuils complémentaires spécifiques pour les offres d'accès avec qualité de service renforcée

Les obligations de fourniture d'accès passif avec qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée, précisées en section 4.1 et 4.2, ont avant tout été définies en termes de rapidité de rétablissement des pannes pour répondre aux exigences élevées de la clientèle non-résidentielle. La qualité de la production de ces accès occupe également une place importante dans les attentes de cette clientèle.

Ainsi, pour assurer un accès effectif aux offres à qualité de service renforcée et garantir une qualité de production et de SAV des accès avec qualité de service renforcée, l'Arcep estime justifié et proportionné de définir des indicateurs complémentaires aux indicateurs communs à l'ensemble des offres d'accès, que les opérateurs d'infrastructure devront calculer à compter de la publication de la présente décision, et des seuils associés spécifiques.

L'Autorité entend notamment définir des seuils pour des indicateurs tels que le taux de respect des dates contractuelles de production des accès ainsi que pour le taux de respect de la garantie de temps de rétablissement.

Aussi, au regard notamment des réponses des opérateurs à la première consultation publique, il apparaît qu'un délai de [deux ans] à compter de la publication de la présente décision est nécessaire avant l'entrée en vigueur des seuils de qualité de service pour laisser le temps aux offres avec qualité de service renforcée de se développer.

Les indicateurs et les seuils associés sont détaillés en **Annexe 2**.

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

- a. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en Annexe 2 ?
- b. *A contrario*, quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en Annexe 2 ?

### 5.2.3 Transmission à l'Autorité

Afin de permettre la vérification du respect des seuils chiffrés de qualité de service, les opérateurs d'infrastructure sont tenus de transmettre mensuellement à l'Arcep les valeurs mensuelles et trimestrielles pour les indicateurs, précisés dans Annexe 2, pour chaque offre répondant aux obligations de fourniture d'accès passif sans et avec qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée.

Par ailleurs, il apparaît en outre raisonnable et proportionné que cette transmission intervienne avant même l'entrée en vigueur des seuils de qualité de service associés, afin de nourrir l'analyse qui sera menée au point d'étape mentionné en introduction de cette partie.

Pour les raisons présentées infra, il apparaît proportionné que la première transmission des éléments susmentionnés soit mise en œuvre par l'opérateur d'infrastructure au plus tard trois mois à compter de la publication de la décision.

## 5.3 Publication d'indicateurs de qualité de service

Il apparaît justifié de demander à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure de mesurer mensuellement, de publier et de transmettre à l'Autorité à la même fréquence, dans un format permettant une réutilisation facile des données, les valeurs des indicateurs de qualité de service précisés en **Annexe 3**, pour l'ensemble des offres de gros d'accès passif à la boucle locale optique mutualisée qu'ils commercialisent, dans un format de fichier de type tableur numérique.

La réalisation de mesures et la publication périodique de plusieurs indicateurs de suivi permettent de s'assurer de l'absence de pratiques discriminatoires et de donner la possibilité, notamment au client final, d'apprécier les responsabilités respectives de l'opérateur d'infrastructure et de l'opérateur commercial desservant la clientèle dans la qualité de service des offres de détail. Par ailleurs, la collecte des informations nécessaires à l'établissement des indicateurs dans les systèmes d'information et de gestion des opérateurs d'infrastructure ou de leurs sous-traitants ne semble pas présenter de difficulté particulière.

La publication d'indicateurs de niveau de service, et leur transmission à l'Autorité, dans un format permettant une réutilisation facile des données, s'analysent comme une obligation proportionnée, au regard notamment des 1° et 3° du III de l'article L. 32-1 du CPCE.

Dans le cas d'apparition de nouvelles offres de gros de la part des opérateurs d'infrastructure, celles-ci seront également soumises à cette obligation de publication des indicateurs de qualité de service dès leur commercialisation, sauf dérogation expresse de l'Autorité.

Il apparaît proportionné de laisser un délai aux opérateurs d'infrastructure un délai suffisant pour organiser la mesure des indicateurs de qualité de service. À cet égard, un délai de trois mois à compter de la publication de la présente décision semble raisonnable.

## 6 Précision des obligations comptables

Les décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312 de l'Autorité ont instauré une obligation de comptabilisation des coûts des réseaux FttH mutualisés en vue de permettre le contrôle par l'Autorité des obligations tarifaires de l'accès à ces réseaux prévu par ces mêmes décisions en application de l'article L. 34-8-3 du CPCE.

Au vu du développement rapide de ces réseaux, il est utile de préciser ces obligations afin de permettre l'exercice de ce contrôle dans de bonnes conditions. La présente décision vient ainsi préciser les obligations de comptabilisation applicables aux opérateurs établissant, ayant établi ou exploitant des boucles locales FttH.

Après un rappel du contexte (**section 6.1**), sont précisés l'objet et le champ d'application de l'obligation (**section 6.2**), les informations à tenir à jour par les opérateurs (**section 6.3**), les modalités de restitution et de contrôle (**section 6.4**) ainsi que les adaptations prévues pour certaines catégories d'opérateurs (**section 6.5**).

### 6.1 Contexte

#### 6.1.1 Le cadre applicable à la tarification des réseaux FttH

Conformément à l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, les conditions tarifaires de l'accès aux infrastructures FttH<sup>20</sup> doivent être raisonnables.

Des décisions prises en application de cet article, à savoir les décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312 susvisées, sont venues préciser les conditions tarifaires de l'accès au point de mutualisation. L'article 3 de la décision n° 2009-1106 et l'article 9 de la décision n° 2010-1312 précisent que les conditions tarifaires de l'accès doivent être raisonnables et respecter les principes de non-discrimination, d'objectivité, de pertinence et d'efficacité.

En particulier, le principe d'objectivité implique notamment que la tarification mise en œuvre par l'opérateur doit pouvoir être justifiée à partir d'éléments de coûts clairs et opposables<sup>21</sup> et le principe de pertinence que les coûts doivent être supportés par les opérateurs qui les induisent ou ont usage des infrastructures ou prestations correspondantes<sup>22</sup>.

#### 6.1.2 La mise en place d'un suivi comptable des réseaux FttH

Au vu des principes tarifaires applicables à l'accès aux réseaux FttH, la mise en place d'une comptabilisation de leurs coûts par les opérateurs établissant, ayant établi ou exploitant des lignes FttH est un outil indispensable au contrôle de la tarification de l'accès aux réseaux FttH.

C'est pourquoi, dès la décision de 2009 précitée, l'Autorité a précisé<sup>23</sup> que l'opérateur d'immeuble doit établir et tenir à jour des informations relatives aux coûts retraçant les investissements réalisés et présentant un degré de détail suffisant pour permettre le contrôle par l'Autorité des obligations tarifaires qui incombent à cet opérateur.

---

<sup>20</sup> Ici et dans la suite, le terme infrastructures ou réseaux FttH désigne l'ensemble des architectures FttH, avec ou sans adaptation (boucle locale optique mutualisée)

<sup>21</sup> Décision n° 2009-1106, p. 28

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Décision n° 2009-1106, article 4

La montée en puissance des réseaux FttH conduit l'Autorité à venir préciser les obligations comptables applicables à ces opérateurs. L'Autorité a ainsi mené au cours des dernières années des travaux préalables à la définition d'une nomenclature comptable à cet effet. Dans sa décision n° 2017-1347 du 14 décembre 2017<sup>24</sup>, l'Autorité précisait que « l'Autorité entend publier, avant la fin du présent cycle d'analyse de marché, un document définissant les spécifications des restitutions de comptabilisation des coûts et des revenus que les opérateurs déployant les réseaux à très haut débit en fibre optique devront tenir à la disposition de l'Autorité ».

Dans sa consultation publique sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse de marchés pour l'accès à haut et très haut débit<sup>25</sup>, l'Autorité a interrogé spécifiquement les acteurs de marché sur les modalités de comptabilisation des coûts de réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (fiche B.7).

L'Autorité a également lancé récemment une étude sur les spécificités de la comptabilité des réseaux d'initiative publique (RIP) établissant, ayant établi ou exploitant des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné.

## 6.2 Objet et champ d'application

La présente décision vise à préciser les obligations de restitution comptable applicables aux personnes établissant, ayant établi ou exploitant des réseaux FttH permettant de desservir un utilisateur final (ci-après désignées de manière simplifiée par « opérateurs »). Elle précise d'une part les informations comptables à tenir à jour par les opérateurs, selon un cadre homogène, d'autre part les modalités de restitution et de contrôle.

La décision s'applique à l'ensemble de ces opérateurs.

Des modalités adaptées, décrites en section 6.5, sont toutefois prévues pour les réseaux d'initiative publique d'une part et les réseaux de petite taille d'autre part.

## 6.3 Informations comptables à tenir à jour par les opérateurs

Cette section précise les informations comptables à tenir à jour par les opérateurs.

### 6.3.1 Périmètre, segmentation et granularité

#### Périmètre

Le périmètre de restitution des coûts et revenus de l'opérateur au titre de la présente décision correspond aux réseaux FttH de l'opérateur auxquels il est tenu d'offrir l'accès conformément à l'article L. 34-8-3 du CPCE.

Ce périmètre inclut donc :

- pour les zones très denses : tout le réseau de l'opérateur en aval du point de mutualisation (inclus) ;
- pour les zones moins denses : tout le réseau de l'opérateur en aval du nœud de raccordement optique (hébergement inclus) ; en effet l'opérateur d'infrastructure est tenu

---

<sup>24</sup> Décision n° 2017-1347 du 14 décembre 2017 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché

<sup>25</sup> Consultation publique ouverte du 11 juillet 2019 au 27 septembre 2019

d'offrir l'accès au point de mutualisation, ou bien au PRDM lorsque le point de mutualisation regroupe moins de 1 000 locaux. En pratique, les PM font moins de 1 000 locaux, et l'accès est donné au PRDM, en pratique localisé au NRO.

#### *Segmentation par zone*

Afin d'être exploitables dans l'objectif mentionné en section 6.1, à savoir le contrôle des modalités tarifaires pratiquées par les opérateurs d'infrastructure, les informations tenues à jour par l'opérateur devront présenter un degré de détail suffisant<sup>26</sup>.

Ainsi, l'ensemble des informations comptables tenues à jour par l'opérateur seront tout d'abord distinguées par zone<sup>27</sup> :

- les zones très denses (ZTD)
- les zones moins denses (ZMD)

En effet, les modalités tarifaires ainsi que les offres de référence proposées par les opérateurs varient selon ces zones. Il est donc indispensable que les différentes informations soient distinguées selon ces zones.

#### *Segmentation par segment de réseau*

Les différentes informations seront ensuite segmentées, pour chacune de ces zones, entre les différents segments de réseau de la boucle locale :

- l'hébergement au NRO ;
- le transport (lien NRO-PM) ;
- la distribution (lien PM-PBO) ;
- le raccordement final (lien PBO-PTO).

Cette segmentation est nécessaire et proportionnée aux fins du contrôle des obligations tarifaires, dans la mesure où les opérateurs d'infrastructure proposent des offres aux opérateurs commerciaux sur ces différents segments.

Il est précisé que :

- bien que certains tarifs soient liés au seul usage du PM, il n'est pas demandé de restituer de façon isolée les coûts et revenus liés au point de mutualisation dans la mesure où ces prestations semblent avoir un poids économique limité. Les coûts liés au point de mutualisation seront ainsi inclus dans le segment distribution (PM-PBO).
- comme indiqué *supra*, dans le cas de la zone très dense, la restitution des segments « hébergement » et « transport » n'est pas demandée aux opérateurs.

#### *Granularité*

Au sein de ces mailles de restitution (zone et, au sein de chaque zone, par segment de réseau), un niveau de détail plus fin est attendu, comme détaillé *infra*. La granularité des restitutions comptables demandées est nécessaire au contrôle des conditions tarifaires de l'accès au réseau FttH, et notamment du respect des principes de pertinence et d'objectivité rappelés *supra*.

---

<sup>26</sup> Cf. également décision n° 2009-1106, article 4

<sup>27</sup> Cf. décisions n° 2009-1106, n° 2013-1475 et n° 2010-1312

### 6.3.2 Informations tenues à jour par les opérateurs

Cette section détaille les différentes informations que l'opérateur doit tenir à jour en application de la présente décision.

#### *Les dépenses de déploiement et d'exploitation*

Il est tout d'abord demandé à l'opérateur de tenir à jour, d'une part, les dépenses de déploiement du réseau FttH, d'autre part, les dépenses d'exploitation. Ces dépenses sont aussi couramment appelées CAPEX (*Capital Expenditure*) et OPEX (*Operating Expenditure*).

L'établissement et la tenue à jour de ces informations est nécessaire au contrôle du caractère raisonnable des tarifs de l'opérateur d'infrastructure, et notamment les principes de pertinence et d'objectivité. Les informations seront tenues à jour en suivant le format et les précisions méthodologiques mentionnées en Annexe 4, sections 3 et 5. Il est notamment précisé que :

- les dépenses à tenir sont uniquement les dépenses à caractère opérationnel ; les dépenses à caractère financier et l'impôt sur les sociétés sont exclus ;
- s'agissant des dépenses de déploiement, il est attendu la restitution des investissements de l'année (les amortissements ne sont pas restitués ici) ;
- s'agissant des dépenses d'exploitation, il s'agit des charges décaissables (à l'exclusion par exemple des provisions).

Au sein de chaque zone et segment de réseau, les dépenses de déploiement seront distinguées par catégorie d'actif, incluant :

- (i) les actifs de l'architecture standard, distinguant au sein de ceux-ci : le génie civil<sup>28</sup> ; les câbles ; les autres actifs ;
- (ii) les actifs spécifiques d'autre part, liés à des architectures de réseau spécifiques à certaines offres (ex : offres avec adaptation pour qualité de service renforcée).

La restitution des dépenses de déploiement doit présenter l'ensemble des actifs, qu'ils soient complètement ou partiellement utilisés pour les réseaux FttH. C'est par exemple le cas pour le génie civil, qui peut être utilisé pour d'autres usages non régulés. Les restitutions relatives aux usages du réseau décrites *infra* (cf paragraphe « L'usage du réseau par les différentes offres ») permettront de déterminer la quote-part attribuable au réseau FttH. Les dépenses d'investissement présentées ne doivent ainsi pas être le résultat d'une allocation en fonction des usages, dans la mesure où ces usages peuvent varier dans le temps.

S'agissant des dépenses d'exploitation, celles-ci, au sein de chaque zone et segment, seront distinguées d'abord entre (i) les dépenses liées au réseau de façon générale et (ii) les dépenses que l'opérateur sait attribuer à des offres, notamment la commercialisation et la livraison, d'une part, et le service après-vente (SAV), d'autre part. Une telle distinction vise, en application des principes de pertinence et causalité, à rendre compte de coûts différents pour des offres pouvant faire appel à un même réseau, mais mobilisant par exemple plus de moyens humains voire des moyens dédiés.

Le détail plus précis des segmentations demandées figure dans l'annexe 4, sections 3 et 5.

#### *Informations relatives aux parties liées*

---

<sup>28</sup> Dans le cas d'Orange, compte tenu de l'existence d'une offre d'accès au génie civil régulée et de la tenue de protocoles en application de la décision d'analyse du marché 3a, Orange restituera, pour l'usage de génie civil faisant l'objet de ces protocoles, cet usage en dépense d'exploitation au tarif correspondant : ce génie civil ne sera ainsi pas restitué en investissement.

Certains opérateurs peuvent bénéficier de relations contractuelles avec les sociétés du même groupe, ou plus généralement avec des « parties liées » (au sens par exemple de la norme IAS 24 – *Informations relatives aux parties liées*), pour la construction ou l'exploitation du réseau.

Il est important que des informations suffisantes relatives à cette situation soient tenues à jour dans le cadre de la présente décision. La présente décision s'inspire ainsi des normes comptables IFRS. La norme IAS 24 précise en effet, dans sa section « *Objet des informations relatives aux parties liées* », que : « *Des parties liées peuvent entreprendre des transactions que des parties non liées n'entreprendraient pas. Par exemple, une entité qui vend des biens à sa société mère au coût pourrait ne pas les vendre à ces conditions à un autre client. Les transactions entre parties liées peuvent également ne pas être effectuées pour les mêmes montants que les transactions entre parties non liées [...] Pour ces raisons, la connaissance des relations, transactions et soldes, y compris des engagements, entre parties liées d'une entité peut affecter l'évaluation de ses activités par les utilisateurs des états financiers, y compris l'évaluation des risques et opportunités que connaît l'entité* ». La norme IAS 24 liste ensuite différentes informations qui doivent être fournies par l'entité présentant des comptes dans ce cas.

De la même façon, il est nécessaire que, dans le cas de la présente décision, une information suffisante soit fournie. Ainsi, *a minima*, les informations de dépenses tant de déploiement que d'exploitation préciseront la part qui est dépensée auprès de parties liées. Dans ce cas, le référentiel prévu en section 6.3.6 précisera par ailleurs les parties liées correspondantes et la nature des relations actionnariales et contractuelles entre l'opérateur et ces parties liées. L'Autorité pourra demander à l'opérateur des précisions à ce sujet, notamment sur les conditions techniques et tarifaires des contrats relatifs au déploiement ou à l'exploitation du réseau FttH.

#### *Les revenus*

L'opérateur doit ensuite tenir à jour l'ensemble des revenus qu'il dégage via l'usage, direct ou indirect, partiel ou total, des éléments de coûts restitués.

Les revenus de l'opérateur seront restitués, de façon exhaustive, et quelle que soit leur qualification comptable (chiffre d'affaires, autres produits d'exploitation, produits constatés d'avance, déduction des immobilisations, ...). Il est en effet nécessaire que l'Autorité puisse comparer de façon homogène les coûts du réseau et les revenus tirés du réseau. Ainsi, le périmètre de restitution des revenus doit être cohérent avec celui des coûts (tant d'investissement que d'exploitation).

L'ensemble des revenus attribuables, en termes de causalité (cf. principes décrits en section 6.3.5), aux éléments de réseau dont les coûts sont restitués, sera restitué, qu'il s'agisse d'offres régulées ou non le cas échéant (ex : location du génie civil de l'opérateur à des tiers), et qu'il s'agisse des revenus « principaux » ou des revenus des prestations annexes d'accès au réseau (frais d'accès au service, options, ...). Ceci est essentiel à la vérification que la tarification respecte les principes applicables, notamment le principe de pertinence qui implique que les coûts doivent être supportés par les usages qui les induisent.

En termes de segmentation, les revenus seront notamment distingués :

- d'une part par zone, puis par segment de réseau. Dans le cas d'offres faisant appel à plusieurs segments de réseau, les revenus seront décomposés entre les segments de réseau via une clé respectant les principes fixés dans la présente décision ;
- d'autre part, par offre.

Dans les deux cas, les revenus seront également distingués entre revenus récurrents et non-récurrents.

#### *Reconstitution des revenus internes*

Les principes énoncés *supra* sont ceux applicables pour un opérateur dégageant uniquement des revenus d'accès passif à son réseau FttH.

Pour un opérateur dégageant des revenus via la vente d'offres de détail ou d'offres de gros activées utilisant ce réseau, il est demandé à cet opérateur de tenir à jour, non pas ces revenus, mais les revenus qu'il aurait tirés, en tant qu'opérateur d'infrastructure fournissant un accès passif au réseau FttH dans les conditions offertes aux opérateurs tiers, de la vente à un opérateur tiers de la prestation nécessaire pour fournir ces mêmes offres de détail ou de gros activées dans les mêmes quantités et conditions.

L'opérateur reconstituera donc ces revenus « internes » à l'opérateur, sur la base d'une simulation (i) des offres passives à utiliser et (ii) des quantités d'offres passives à consommer. Ces revenus « internes » reconstitués seront distingués des revenus externes réels. Les informations seront tenues à jour en suivant le format et les précisions méthodologiques mentionnées en Annexe 4, section 6.

#### *La description physique du réseau*

En complément des restitutions des dépenses et des revenus, l'opérateur tiendra également à jour une description physique du réseau.

#### *Unités d'œuvre du réseau*

L'opérateur tient ainsi à jour une description des unités d'œuvre du réseau. L'onglet correspondant permet de disposer d'une description du réseau dont les coûts sont restitués. Il doit notamment permettre de vérifier la cohérence des dépenses restituées. Il doit permettre également à l'Autorité d'apprécier le respect du principe d'efficacité, qui veut que les coûts pris en compte doivent correspondre à ceux encourus par un opérateur efficace<sup>29</sup>. Enfin, ces données pourront être utilisées par l'Autorité pour apprécier les coûts du réseau en cas de données de coûts manquantes ou manifestement incohérentes.

Les données restituées doivent notamment pouvoir être comparées, pour celles qui y ont un équivalent, aux données des fichiers « IPE ».

#### *L'usage du réseau par les différentes offres*

L'opérateur tient également à jour une description de l'usage des actifs du réseau, distingué entre les différentes offres. La connaissance des consommations des actifs de réseau par les offres est en effet à la base de toute comptabilité réglementaire et permet de vérifier en pratique l'application du principe de causalité ainsi que du principe de pertinence, qui veut que les coûts doivent être supportés par les opérateurs qui les induisent ou ont usage des infrastructures ou prestations correspondantes.

L'intégralité des usages de chaque élément de réseau (génie civil, câble, etc.) doit ainsi être restitué, que l'usage soit régulé ou non. Cette exhaustivité est nécessaire au respect des principes d'objectivité et de pertinence : les offres régulées ne peuvent en effet supporter l'intégralité des coûts d'un actif dans le cas où ce même actif est utilisé par ailleurs pour d'autres usages.

Ce principe est cohérent avec celui de la restitution des revenus, où l'ensemble des chiffres d'affaires rattachables à un élément de coût restitué doit être restitué.

---

<sup>29</sup> Décision n° 2009-1106, page 28

### *Les clés d'allocation utilisées*

Les informations tenues à jour doivent venir le plus possible directement de la comptabilité analytique de l'opérateur. Toutefois, certaines informations à tenir à jour peuvent, malgré les efforts de l'opérateur, ne pas être disponibles directement à partir des postes de la comptabilité analytique de l'opérateur. Dans ce cas, certains postes des fiches précédentes peuvent provenir d'allocations de coûts, à l'aide de clés d'allocation, comme cela est couramment pratiqué en comptabilité réglementaire.

Un catalogue des clés d'allocation est alors tenu à jour par l'opérateur, restituant les clés d'allocation utilisées et les éléments méthodologiques associés. Ceci permet à l'Autorité de pouvoir examiner la pertinence des allocations effectuées, et plus généralement de mieux appréhender ce que signifient les éléments restitués par les opérateurs lorsqu'ils proviennent d'allocations. Les clés d'allocation utilisées doivent notamment être compatibles avec le respect du principe de pertinence qui implique que les coûts doivent être supportés par les opérateurs qui les induisent et les principes de non-discrimination et de causalité.

Toutefois, afin d'assurer le respect des principes susmentionnés, l'opérateur doit prendre ses dispositions pour tenir une comptabilisation des coûts permettant d'assurer le suivi pertinent des coûts encourus, et limiter le recours à des allocations au strict nécessaire.

### *Les opérations relatives aux acquisitions et cessions de réseau*

Compte tenu du fait que les réseaux FttH sont construits pour durer de nombreuses années et du caractère intertemporel des modèles de tarification généralement utilisés (cf. section 6.3.5 « Le reflet de la réalité des dépenses et revenus de l'opérateur »), il est nécessaire que soient correctement retracées les opérations d'acquisition et cession d'actifs afin de ne pas compromettre la capacité pour l'Autorité à mener dans la durée le contrôle du caractère raisonnable des tarifs dans de bonnes conditions.

Les cessions d'actifs de réseaux emportent en effet des conséquences sur le suivi des coûts dans une perspective du contrôle des tarifs, tant du côté du cédant que de l'acquéreur.

Du côté du cédant, une cession d'actifs donne lieu à un produit de cession. Par ailleurs, le périmètre du réseau régulé peut diminuer suite à cette cession, modifiant le périmètre des coûts auxquels les revenus peuvent être comparés.

Du côté de l'acquéreur, le prix d'acquisition pourrait être sans rapport avec des coûts de construction. Or, le principe d'efficacité veut que les coûts pris en compte dans le cadre de l'appréciation du caractère raisonnable des tarifs correspondent à ceux encourus par un opérateur efficace. Pour cette raison, il importe de pouvoir distinguer les acquisitions d'actifs de réseau déjà déployés par un autre opérateur des réelles dépenses de déploiement.

Il est ainsi demandé, tout d'abord, aux opérateurs de retracer, dans un onglet séparé, chaque opération d'acquisition ou de cession de réseaux, en présentant les caractéristiques de la transaction, la description et les unités d'œuvre des éléments de réseau acquis ou cédés, ainsi que les valeurs comptables correspondantes (brutes et nettes).

Il convient ensuite de distinguer la situation de l'opérateur cédant et celle de l'opérateur acquéreur.

#### *Opérateur cédant*

En cas de cession partielle d'actif du réseau, l'opérateur continue à proposer des offres d'accès à un réseau dont le périmètre s'est réduit. Or, en vertu du principe de pertinence, il est nécessaire que les revenus de l'opérateur puissent être comparés à un périmètre de coûts homogène.

Les restitutions tenues à jour par l'opérateur postérieurement à cette cession devront donc correspondre au périmètre du réseau conservé, s'agissant de la chronique des investissements ainsi que des autres chroniques tenues à jour.

Par ailleurs, à l'occasion de la cession, l'opérateur cédant devra transmettre à l'Autorité les informations de passage pertinentes permettant à cette dernière d'appréhender les modalités du découpage opéré par l'opérateur cédant entre le périmètre conservé et le périmètre cédé.

Ainsi, lors de la première restitution fournie à l'Autorité suite à cette cession, l'opérateur fournira à l'Autorité deux restitutions : la restitution correspondant au périmètre conservé, et la restitution correspondant au périmètre cédé. Pour chaque item restitué, la somme de cet item entre la restitution du périmètre conservé d'une part et le périmètre cédé d'autre part devrait être cohérente avec la valeur de l'item dans les restitutions précédemment tenues à jour relatives au périmètre comprenant à la fois le périmètre cédé et le périmètre conservé. Par ailleurs, ce « découpage » peut, dans certains cas, impliquer des choix méthodologiques ou des allocations de coûts ou de revenus. Dans ce cas, les modalités de ces allocations seront documentées et fournies à l'Autorité.

En cas de cession totale du réseau, l'opérateur produira une version de la restitution incluant l'année de la cession totale du réseau, qui sera transmise à l'Autorité dans les mêmes conditions que les chroniques des années précédentes.

Enfin, qu'il s'agisse d'une cession partielle ou totale, l'opérateur fournira à l'Autorité un onglet détaillant le patrimoine cédé par ancienneté, exprimé en valeur brute comptable.

#### *Opérateur acquéreur*

Comme indiqué *supra*, le prix d'acquisition d'éléments de réseau auprès d'un autre opérateur n'est pas nécessairement un coût pertinent pour le contrôle des tarifs de l'opérateur acquéreur.

Pour ces raisons, il est pertinent et recommandé que dans le cas d'une telle transaction, l'opérateur acquéreur s'assure de se procurer auprès de l'opérateur cédant, lors de la transaction, les informations comptables tenues à jour par l'opérateur cédant concernant le périmètre cédé. Ces informations comptables devraient être cohérentes avec celles détournées par l'opérateur cédant selon les modalités indiquées *supra*, et qui font par ailleurs l'objet d'une transmission à l'Arcep par ce dernier.

Dans le cas d'une cession totale, les informations comptables pertinentes correspondent donc à l'ensemble des informations tenues à jour par le cédant. Pour le cas d'une cession partielle, il s'agit des informations relatives au périmètre qui n'a pas été conservé par l'opérateur cédant.

#### *Les flux relatifs aux droits de suite*

L'opérateur tiendra enfin à jour un tableau des droits de suite reçus et versés. Par « droits de suite », il est entendu tout système de transfert monétaire entre opérateurs clients de l'opérateur d'infrastructure (y compris lui-même, bien qu'il n'y ait pas de flux monétaire, pour les ventes internes) mis en place ou géré par l'opérateur d'infrastructure. De tels droits de suite existent dans les offres de référence des opérateurs, par exemple : (i) dans le cadre du cofinancement sur les segments NRO-PM et PM-PB ou (ii) dans le cas de *churn* sur le raccordement final, lorsqu'un client change d'opérateur. Ils font partie de la tarification de l'opérateur, pour des montants pouvant être importants, ce qui rend un suivi nécessaire en vue du contrôle tarifaire.

### 6.3.3 Maille temporelle, périodicité et délai de tenue à jour

#### *Maille temporelle*

Les informations décrites dans la section précédente sont tenues à jour sous forme de chroniques annuelles. Les informations sont ainsi tenues à jour sous forme de tableaux, présentant les divers items d'information (lignes), et les années (colonnes). Les années en question correspondent aux exercices comptables de l'entité juridique tenant à jour ces restitutions.

Font exception à cette règle les informations relatives aux opérations d'acquisition/cession : il est tenu à jour une colonne par opération (dans l'ordre chronologique des opérations), quelle que soit la fréquence de ces opérations.

En cohérence avec ce qui est précisé en section 6.3.5 sur l'appréciation intertemporelle du lien entre les coûts et les revenus de l'opérateur, la chronique commence aux premiers déploiements d'infrastructure FttH. Afin d'utiliser un format homogène pour tous les opérateurs, la grille contiendra une colonne « avant 2006 », puis une colonne par année à partir de 2006.

#### *Périodicité et délai de production*

Les opérateurs produisent chaque année un jeu de données comprenant toutes les informations visées au 6.3.2 ainsi que la documentation visée à la section 6.3.6, à la suite de la clôture de chaque exercice comptable. Le jeu de données produit pour l'exercice comptable de l'année N contient les chroniques annuelles jusqu'à l'année N incluse. Il est produit au plus tard à la fin du 7<sup>e</sup> mois suivant la fin de cet exercice comptable.

Les opérateurs tiennent à jour un jeu de données par exercice comptable. Si, lors de la production des données lors de l'exercice de l'année N, une erreur est détectée sur les données produites lors de l'exercice de l'année N-1, le jeu de données de l'année N-1 n'est pas modifié. En revanche, la détection de l'erreur et son explication sont documentées dans la documentation relative à l'année N. Ce principe, consistant à ne pas « réécrire » les restitutions produites une année donnée, permettra de limiter les risques de confusion.

#### *Première application*

La première année de restitution en application de la présente décision portera sur les chroniques annuelles depuis les premiers déploiements jusqu'au 31 décembre 2020. Les informations seront ainsi produites et disponibles au plus tard fin juillet 2021<sup>30</sup>.

### 6.3.4 Format des données

Les données seront tenues à jour selon le format précisé en annexe et joint à la présente décision.

Dans un contexte où le déploiement de la fibre optique concerne un grand nombre d'acteurs, l'Autorité a mis en place un format standardisé de restitution, par souci d'efficacité et de comparabilité, ce format laissant toutefois une place aux possibles spécificités des opérateurs.

L'architecture FttH des opérateurs présente en effet des points communs importants, dans la mesure où cette architecture est encadrée en partie par les décisions de régulation, où elle fait l'objet de travaux de normalisation et de bonnes pratiques (comité d'expert fibre optique, travaux inter-

---

<sup>30</sup> Pour les opérateurs ayant des dates de clôture de leurs exercices comptables autres que le 31 décembre, le premier jeu de données sera produit au plus tard le 31 juillet 2021 sur la base du dernier exercice comptable permettant de respecter le délai de 7 mois précité.

opérateurs...) et où la grande majorité des opérateurs d'infrastructure a convergé vers une architecture similaire consistant en l'installation de point de mutualisation de moins de 1 000 lignes. La nomenclature présente ainsi d'une part des postes de restitution standardisés pour certains items, correspondant aux éléments de réseaux et aux offres habituellement associées aux activités d'un opérateur de réseau, et d'autre part des restitutions non-standardisées pour certains items (ex : pour la décomposition du revenu par offres, tel que décrit en section 6.3.2, les offres ne sont pas normées).

L'utilisation d'un format unifié de restitution permettra par ailleurs une meilleure comparabilité entre opérateurs ainsi qu'un meilleur suivi dans les cas d'acquisition ou cession de réseaux.

Les opérateurs doivent respecter ce format de restitution, en s'abstenant de toute modification de la structure des tableaux. Les données seront tenues à jour sous un format tableur.

### 6.3.5 Les principes respectés pour l'élaboration des informations tenues par l'opérateur

#### *Le suivi entité juridique par entité juridique*

Les informations tenues à jour en vertu de la présente décision le sont pour une entité juridique déterminée, et non pour un groupe de sociétés. Si plusieurs sociétés d'un même groupe doivent tenir à jour des données en application de la présente décision, chaque société concernée tiendra à jour ses propres données. Ceci est cohérent avec le fait que chaque entité juridique tient à jour sa propre comptabilité sociale et que c'est une entité juridique donnée qui offre l'accès à son réseau.

#### *La production à partir de la comptabilité de l'entité*

Les informations tenues à jour sont produites à partir de la comptabilité analytique de l'entité, laquelle est issue de sa comptabilité sociale. Ceci implique tout d'abord que, s'agissant des dépenses, les éléments doivent provenir directement ou indirectement (dans ce cas via des allocations, cf. section 6.3.2 « Les clés d'allocation utilisées ») de la comptabilité de l'opérateur. Aucune dépense ne peut être restituée sur la base d'une modélisation, de l'application d'un taux forfaitaire, ou de tout autre procédé équivalent.

Comme mentionné au 6.3.2 (« Les clés d'allocation utilisées »), les éléments fournis par l'opérateur doivent provenir autant que possible d'une lecture directe de la comptabilité de l'opérateur, bien que dans certains cas, les données ne peuvent en pratique provenir qu'indirectement de la comptabilité.

Des allocations ou retraitements sont toutefois effectués dans les cas suivants :

- cas d'information non directement disponible, nécessitant une allocation respectant le principe de causalité décrit infra ;
- les retraitements nécessaires afin de respecter le principe de reflet de la réalité des dépenses et revenus de l'opérateur (cf. infra).

#### *Le reflet de la réalité des dépenses et revenus de l'opérateur*

Les informations tenues à jour doivent refléter la réalité des dépenses et revenus de l'opérateur. En effet, l'usage de ces informations est l'appréciation du respect des obligations tarifaires applicables à l'opérateur.

Ce contrôle nécessite en particulier d'apprécier le caractère raisonnable de la marge ou de la rentabilité dégagée par l'opérateur. L'outil typique utilisé pour ce faire est un modèle de tarification

intertemporel, tel que le modèle de référence publié par l’Autorité en octobre 2015, accompagné de sa notice<sup>31</sup>. Les dépenses et revenus utilisés dans un tel modèle doivent refléter les dépenses et revenus réellement supportées par l’opérateur, indépendamment de leur qualification comptable.

C’est pourquoi :

- les dépenses restituées doivent correspondre à des dépenses décaissables ; elles excluent donc les amortissements, les provisions ; par simplicité, il n’est pas demandé de retraiter les décalages entre facturation et encaissement ;
- les revenus sont restitués indépendamment de la qualification comptable de l’opérateur (cf. section 6.3.2 « Les revenus »).

De façon plus générale, lorsque les normes comptables prescrivent des traitements des dépenses ou revenus s’écartant significativement des flux de trésorerie supportés par l’opérateur, un retraitement sera nécessaire afin de refléter la réalité des dépenses et revenus de l’opérateur.

#### *Le principe de clarté et de lisibilité*

L’ensemble des informations restituées (ex : nom des actifs de réseau, nom des offres) devront être compréhensibles et sans ambiguïté pour l’Autorité.

Un tel objectif sera atteint par le choix des termes dans les grilles comptables utilisé et par la description précise des éléments qui le nécessitent dans la documentation tenue à jour en application de la section 6.3.6.

#### *Le principe de causalité*

Il s’agit d’affecter les coûts d’un élément ou d’une activité en fonction de ce qui en est la « cause », c’est-à-dire, dans la pratique, en fonction de l’usage de cet élément ou de cette activité.

Si une seule prestation est à l’origine d’un coût donné, le coût est dit « directement attribuable » et est affecté intégralement à l’activité qui l’a induit. Au contraire, si plusieurs prestations sont à l’origine d’un coût donné, son allocation est faite au prorata de la consommation de l’élément correspondant. L’unité d’œuvre mesurant la consommation de l’élément doit être la plus pertinente possible au regard de l’usage de l’élément.

Ce principe, de portée générale, est typiquement applicable pour la construction des clés d’allocation et de la restitution des usages du réseau (cf. section 6.3.2 sur ces deux points).

#### *Le principe de non-discrimination*

Ce principe se traduit par le fait que deux usages équivalents d’un même actif ou d’une même prestation doivent se voir affecter des coûts équivalents. Par ailleurs, le coût d’utilisation d’un élément rapporté à l’unité d’œuvre adéquate est le même qu’il s’agisse de l’usage interne de l’opérateur (opérateur d’infrastructure intégré à un opérateur de détail) ou de l’usage par un opérateur tiers. Cela rejoint le principe plus général de non-discrimination tarifaire entre opérateurs qui implique que les opérateurs ne peuvent pas avoir une utilisation différente en interne de leurs offres de gros proposées à des opérateurs tiers. Cela revient à disposer d’un chiffre d’affaires interne et externe équivalents pour un même usage du réseau par différentes offres.

Ce principe, de portée générale, est typiquement applicable pour la restitution des revenus, distingués entre revenus internes et externes (section 6.3.2).

---

<sup>31</sup> Voir ce lien : <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/la-fibre/le-cadre-reglementaire-de-la-fibre.html>, section « Tarification de l’accès aux réseaux à très haut débit en fibre optique en dehors des zones très denses »

## *Le principe de cohérence et le principe de complétude*

### *Le principe de cohérence*

L'utilisation des informations tenues à jour à fins du contrôle des tarifs nécessite de pouvoir croiser les restitutions entre elles, par exemple celle des dépenses et celle des revenus, celle des dépenses et celle de la description du réseau. Il est donc essentiel que les restitutions respectent le principe de cohérence, c'est-à-dire de la correspondance entre les informations de deux fiches prévues pour couvrir un même périmètre.

Ce principe implique aussi que le cumul des sous-catégories soit toujours égal à la valeur de la catégorie agrégée supérieure.

Ceci est d'autant plus nécessaire que, dans un système de comptabilité réglementaire classique, il est généralement demandé à l'opérateur de tenir à jour la comptabilité de l'ensemble du périmètre de l'entité juridique selon les modalités prescrites. Dans un souci de proportionnalité, une telle obligation n'est pas prévue par la présente décision, mais l'exigence du respect du principe de cohérence s'en trouve renforcée.

### *Le principe de complétude*

Le principe de complétude, lié au principe de cohérence, veut que l'ensemble des informations à restituer au titre d'une restitution soient bien restituées. Ceci est essentiel afin de garantir une utilisation pertinente des informations restituées. Il est demandé à ce que les opérateurs fournissent des restitutions exhaustives.

Ce principe est notamment applicable à la restitution des revenus et à la restitution des usages du réseau (cf section 6.3.2). En effet, en cas d'omission par l'opérateur de certains revenus ou usages dans les informations tenues à jour, les conclusions qui pourraient en être déduites en termes de contrôle des tarifs pourraient s'en trouver faussées.

### *L'auditabilité des données*

L'opérateur doit mettre en place et maintenir dans le temps un environnement de contrôle fiable pour la mise en place et la tenue à jour des informations comptables prévues par la présente décision, permettant de garantir la qualité des données tenues à jour. Les restitutions doivent être auditables, vérifiables par l'Autorité.

Le système mis en place par l'opérateur doit permettre de retracer, pour chaque information restituée, sa piste d'audit, et en expliquer de façon détaillée sa formation.

### *La cohérence dans le temps*

Les informations sont tenues à jour annuellement. Il est attendu que les informations relatives à une même année, disponibles dans deux restitutions réalisées des années différentes, soient les mêmes. En cas d'écart (ex : correction d'erreur), une explication sera systématiquement indiquée dans la documentation tenue à jour en application de la section 6.3.6.

## **6.3.6 La tenue à jour d'un référentiel détaillant la méthodologie employée**

Afin de garantir la transparence et la lisibilité des informations comptables tenues à jour, les opérateurs tiennent à jour la description des termes qui le nécessitent ainsi que la méthodologie détaillée employée dans la production des informations comptables. Cette information est tenue à jour sous la forme d'une notice.

Cette documentation précise en particulier :

- la définition des termes qui le nécessitent dans les grilles de restitutions ;

- les sources de données utilisées ;
- les normes et principes comptables utilisés ;
- les allocations et retraitements le cas échéant effectués ;
- et plus largement les choix méthodologiques opérés dans la production des restitutions et toute information nécessaire à la bonne compréhension par l’Autorité de ces restitutions.

La tenue de ce référentiel est nécessaire pour garantir le principe de lisibilité et l’auditabilité des données.

Une version de la documentation est produite pour chaque exercice.

## 6.4 Modalités de restitution et de contrôle

### 6.4.1 Modalités de restitution

Il est rappelé qu’en vertu de la section 6.3, tout opérateur sujet à la présente décision met à jour pour au plus tard la fin du 7<sup>e</sup> mois suivant l’exercice comptable de l’année N le jeu de données comportant les chroniques jusqu’à l’exercice N inclus ainsi que le référentiel correspondant décrits respectivement en sections 6.3.2 et 6.3.6, selon les règles et formats décrits dans ces sections et les annexes correspondantes.

La restitution des données à l’Autorité se fait par courrier du mandataire social ou du représentant légal, précisant que les données sont transmises au titre de la présente décision, et que les données transmises sont, à sa connaissance, et après avoir pris toutes les mesures raisonnables à cet effet, conformes à la réalité, sans omission de nature à en altérer la portée, ont été réunies et traitées dans un environnement de contrôle fiable, et obtenues et présentées selon les formats, méthodes, principes et règles fixés par la présente décision.

Les informations sont également transmises par courrier électronique aux personnes désignées à cet effet par le président de l’Autorité. Au sein de ces informations, les grilles détaillées en section 6.3.2 sont transmises au format tableur.

### 6.4.2 Modalités de contrôle

#### *Contrôle par l’Autorité*

Les restitutions transmises par l’opérateur à l’Autorité peuvent faire l’objet d’un contrôle de la part de celle-ci.

Ainsi l’Autorité peut tout d’abord demander toute précision à l’opérateur sur la construction des informations restituées. L’opérateur est tenu de répondre à l’Autorité dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, afin de faire respecter les principes décrits *supra*, l’Autorité peut demander à l’opérateur de modifier ces informations, notamment dans les cas suivants :

- (1) l’Autorité peut tout d’abord demander à l’opérateur de préciser ou compléter le référentiel tenu à jour en vertu de la section 6.3.6;
- (2) si le respect des principes le rend nécessaire, l’Autorité peut demander à l’opérateur de modifier les informations comptables tenues, afin de respecter les principes fixés par la décision ; l’Autorité peut donner sur ce point des instructions détaillées à l’opérateur, que ce dernier doit appliquer.

Dans ces deux cas, l'opérateur transmet une version amendée de ses informations comptables relatives à l'année donnée dans les meilleurs délais, et ce dans le mois suivant la demande dans le cas (1) et dans les deux mois dans le cas (2), sauf circonstance exceptionnelle.

Une telle démarche vise à la fois à faire respecter les principes et méthodologies énoncées par l'Autorité mais également à faciliter la compréhension des restitutions.

#### *Audit par un organisme indépendant*

En sus du contrôle réalisé par l'Autorité, celle-ci pourra demander à ce que les informations comptables fournies par l'opérateur à l'Autorité fassent l'objet d'un audit par un organisme indépendant désigné par l'Autorité, aux frais de l'opérateur concerné.

Un tel audit, pratiqué couramment dans le cadre du contrôle de la comptabilité réglementaire, peut en effet être nécessaire, en sus du contrôle réalisé par l'Autorité selon les modalités décrites *supra*, pour s'assurer de la conformité des éléments tenus à jour et restitués aux règles et principes fixés par l'Autorité.

A la différence des processus mis en place classiquement en comptabilité réglementaire asymétrique, l'Autorité ne met pas en place un processus d'audit annuel systématique de l'ensemble des opérateurs. Il s'agit de pouvoir mener, en tant que de besoin, des audits de façon proportionnée au regard des objectifs de régulation, en tant compte notamment de la taille de l'opérateur et des éventuelles difficultés identifiées suite à un premier contrôle de l'Autorité. En particulier, les opérateurs de petite taille n'ont vocation à faire l'objet d'un audit que si et lorsque leur situation particulière le rend nécessaire.

Une telle obligation d'audit est pertinente et proportionnée à l'objectif du contrôle des obligations tarifaires des opérateurs d'infrastructure.

L'Autorité déterminera les conditions de l'audit qui pourra porter sur les données restituées mais aussi sur leur processus de production et leur piste d'audit, et de façon générale sur tout élément de nature à vérifier le respect des obligations de comptabilisation fixées par la présente décision.

## **6.5 Adaptations pour certaines catégories d'opérateurs**

Si la présente décision est conçue pour s'appliquer à l'ensemble des opérateurs FttH, deux cas d'adaptation sont toutefois prévus.

Il est cependant préalablement rappelé que, quel que soit le format et le processus de restitution, tous les opérateurs d'infrastructure sont soumis aux obligations de comptabilisation des coûts prévues par les décisions de 2009 et de 2010 précitées. Les adaptations présentées ci-dessous ne portent que sur les modalités de mise en œuvre de l'obligation de comptabilisation des coûts et non sur le principe d'une telle comptabilisation.

### **6.5.1 Cas des réseaux d'initiative publique**

Les opérateurs de réseau d'initiative publique représentent un cas particulier dans la mesure où ils sont déjà tenus à des obligations de restitution vis-à-vis de leurs délégants ou financeurs publics, ou bien aux obligations spécifiques applicables pour les réseaux directement opérés par des personnes publiques.

Par ailleurs, les tarifs de ces réseaux sont établis dans un cadre particulier, prenant notamment en compte les principes fixés par l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales ainsi que les lignes directrices tarifaires établies par l'Arcep<sup>32</sup>.

Par conséquent, il apparaît proportionné que ces opérateurs ne soient pas soumis à l'intégralité des dispositions listées dans les sections 6.3 et 6.4, mais à des dispositions adaptées.

Ainsi ces opérateurs pourront, en remplacement des dispositions fixées par la présente décision, tenir à jour et transmettre à l'Autorité des restitutions de même nature que celles demandées par la présente décision, mais qui seraient déjà disponibles par ces opérateurs dans leurs outils de suivi internes et les restitutions qu'ils transmettent déjà à des personnes publiques.

Les formats de restitution demandés par ces autres personnes publiques pouvant différer, les éléments fournis pourront sur certains plans être d'un niveau de détail inférieur à celui demandé par la présente décision. Toutefois :

- un niveau de restitution suffisant est attendu, permettant notamment d'apprécier la répartition et l'évolution des principaux postes de coûts et de revenus ;
- l'ensemble des informations demandées dans la présente décision et qui seraient déjà produites à usage externe (ex : rapports annuels pour les délégants, restitutions pour des financeurs tels le Fonds national pour la Société Numérique (FSN)) ou directement disponibles au sein de l'opérateur devront être transmises à l'Autorité.

Il est par ailleurs précisé que :

- compte tenu des spécificités des réseaux d'initiative publique, ceux-ci devraient intégrer aux restitutions, sur des lignes spécifiques, d'une part les subventions perçues et d'autre part les redevances versées ;
- l'envoi à l'Autorité suivra les mêmes modalités que définies dans cette présente décision, notamment une restitution annuelle selon le délai fixé en section 6.4.1, et un envoi au format tableur ;
- ces restitutions peuvent être contrôlées par l'Autorité selon les modalités fixées en section 6.4.2.

### 6.5.2 Cas des réseaux de petite taille

Dans un souci de proportionnalité, les opérateurs de moins de 50 000 lignes FttH et n'ayant pas fait part de leur intention de dépasser ce seuil ne sont pas soumis aux obligations détaillées plus haut.

Si l'opérateur fait partie d'un groupe de sociétés, ce seuil s'apprécie de façon consolidée sur le périmètre du groupe.

Ces opérateurs restent néanmoins tenus à une obligation de transmission annuelle d'éléments de coûts de même nature que ceux demandés par l'Autorité dans la présente décision, mais dont le degré de détail pourra être inférieur. Ces éléments peuvent également en tant que de besoin et de manière proportionnée aux objectifs de régulation être contrôlés par l'Autorité selon les modalités fixées en section 6.4.2.

---

<sup>32</sup> Lignes directrices - Tarification de l'accès aux réseaux à très haut débit en fibre optique déployés par l'initiative publique (décembre 2015) : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/lignes-dir-ARCEP-tarification-RIP-dec2015.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/lignes-dir-ARCEP-tarification-RIP-dec2015.pdf)

**PARTIE 6** : L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur **les dispositions envisagées par l'Autorité en partie 6 pour préciser les obligations comptables en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.**

## **Décide :**

### **Article 1. Définitions**

Les termes utilisés dans la présente décision sont définis en annexe 1 de la décision n° 2015-0776 en date du 2 juillet 2015 de l'Autorité.

## **Section I. Disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire**

### **Article 2. Encadrement des cas de report de l'installation d'un point de branchement optique au-delà du délai de complétude, jusqu'à une demande de raccordement (local « raccordable sur demande »)**

Dès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010 de l'Autorité est arrivé à son terme, lorsque, pour des cas résiduels, pré-identifiés et justifiés, l'opérateur d'immeuble n'a pas déployé son réseau à proximité immédiate de certains logements ou locaux à usage professionnel, il le déploie à compter de la première demande de raccordement, dans un délai qu'il annonce et qui ne peut excéder 6 mois à compter de cette demande sauf exceptions dûment justifiées.

### **Article 3. Encadrement de la possibilité d'une tarification spécifique de l'installation du point de branchement optique pour les locaux « raccordables sur demande »**

Lorsque le coût d'établissement des portions du réseau à proximité immédiate des logements ou locaux à usage professionnel mentionnés à l'article 2 diverge très significativement par rapport au tarif de cofinancement *ab initio* proposé dans l'offre d'accès audit réseau, l'établissement des portions concernées peut être assorti d'un tarif spécifique, sans que ce tarif n'excède le coût incrémental d'établissement.

Dès lors que les conditions économiques du projet le permettent, l'opérateur d'immeuble n'assortit plus le raccordement des logements ou locaux à usage professionnel au paiement du tarif mentionné à l'alinéa précédent.

### **Article 4. Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs**

Dès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010 de l'Autorité est arrivé à son terme, l'opérateur d'immeuble assure l'équipement et le raccordement des nouveaux logements et locaux à usage professionnel issus de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, dans un délai raisonnable à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires.

Ce délai ne peut excéder trois mois à compter de cette mise à disposition sauf s'il n'a reçu, dans un délai de préavis de trois mois, les informations nécessaires de la part du maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur.

### **Article 5. Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés**

Dès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 de l'Autorité est arrivé à son terme, l'opérateur d'immeuble assure, dans un délai raisonnable, l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnel qui n'ont pu être équipés antérieurement en fibre optique lui ayant été signalés.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent ne peut excéder six mois à compter du signalement, ou, le cas échéant, de l'accord des propriétaires ou copropriétaires concernés.

## **Article 6. Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble**

L'opérateur d'immeuble met en place à destination des opérateurs commerciaux un processus permettant le signalement des données manquantes ou erronées dans les informations mises à disposition par l'opérateur d'immeuble conformément aux articles 12 et 14, ainsi qu'aux annexes 3 et 4 de la décision n° 2015-0776.

L'opérateur d'immeuble ajoute les données manquantes ou corrige celles qui sont erronées, dans un délai raisonnable après leur signalement par l'opérateur commercial.

## **Article 7. Commande sans adresse**

Dès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 de l'Autorité est arrivé à son terme l'opérateur d'immeuble fournit aux opérateurs commerciaux qui en font la demande, pour tout logement ou local à usage professionnel dont les informations mises à disposition conformément à la décision n° 2015-0776 et à ses annexes 3 et 4 ne permettent pas la commande, l'accès à une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique dans un délai raisonnable.

Ce délai ne peut dépasser trois mois à compter de sa commande par l'opérateur commercial, à l'exception des cas particulièrement complexes nécessitant des travaux importants ou une intervention sur le domaine privé, dans lesquels le délai maximal est porté à six mois.

## Section II. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique

### **Article 8. Renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'immeuble**

L'opérateur d'immeuble utilise, en matière de systèmes d'information et de processus opérationnels et techniques, pour l'ensemble des opérateurs, y compris son éventuelle branche aval, des outils communs pour offrir l'accès aux lignes.

Par exception à l'alinéa précédent, lorsque l'utilisation d'un outil commun ne présente pas un caractère proportionné au regard du bénéfice attendu, l'opérateur d'immeuble met en œuvre des solutions permettant de garantir une équivalence de traitement entre l'ensemble des opérateurs. L'absence d'utilisation d'un outil commun et le recours à ces solutions sont dûment justifiés par l'opérateur d'immeuble auprès de l'Autorité à sa demande. L'opérateur d'immeuble réalise un suivi de la performance des solutions mises en œuvre sous forme de mesure d'indicateurs pertinents et transmet mensuellement ces indicateurs à l'Autorité.

### **Article 9. Renforcement des garanties en matière de circulation, des informations obtenues d'opérateurs tiers par l'opérateur d'immeuble dans le cadre de la fourniture d'accès de gros**

L'opérateur d'immeuble justifie, auprès de l'Arcep et à sa demande, des processus qu'il met en œuvre pour s'assurer du respect de l'obligation prévue à l'article D. 99-6 du code des postes et des communications électroniques.

## Section III. Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour des usages non résidentiels

#### **Article 10. Obligation de proposer une offre d'accès passif avec un premier niveau de qualité de service renforcée**

L'opérateur d'immeuble fournit, pour chaque logement ou local à usage professionnel desservi par une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique qu'il exploite, une option à son offre d'accès prévoyant, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service sur cette ligne dans un délai de 10 heures ouvrées. Cette option comporte également un mécanisme de pénalités en cas non-respect des conditions de rétablissement du service, avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements observés.

L'opérateur d'immeuble inclut dans l'option de l'offre d'accès mentionnée à l'alinéa précédent une prestation d'intervention en cas de panne sur la jarretière établissant la continuité optique entre le boîtier de transport et le boîtier de distribution au sein du point de mutualisation, à la demande d'un opérateur commercial.

#### **Article 11. Obligation de proposer une offre d'accès passif avec un second niveau de qualité de service renforcée**

L'opérateur d'immeuble fournit, au niveau du point de mutualisation, pour chaque logement ou local à usage professionnel desservi par une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique qu'il exploite, une offre d'accès à une ligne prévoyant, en cas d'incident d'exploitation, le rétablissement de service dans un délai de 4 heures ouvrées et, en option, non ouvrées. Cette offre d'accès comporte également un mécanisme de pénalités en cas non-respect des conditions de rétablissement du service, avec différents niveaux de pénalités qui devront être proportionnés à l'importance, notamment temporelle, des manquements observés.

Lorsque l'opérateur d'immeuble propose une offre de raccordement distant, il offre également l'accès à la ligne avec qualité de service renforcée mentionnée au premier alinéa au niveau du point de raccordement distant mutualisé.

L'opérateur d'immeuble inclut dans son offre d'accès une prestation de raccordement final prévoyant les modalités opérationnelles et le niveau de qualité de service adaptés liés à la fourniture d'un accès de haute qualité de nature à répondre aux besoins de la clientèle entreprises, et un délai de production de l'accès de 45 jours ouvrés au maximum.

#### **Article 12. Obligation de non-discrimination et de reproductibilité**

L'opérateur d'immeuble veille à ce que les prestations d'accès et les processus opérationnels et techniques relatifs à l'offre d'accès passif mentionnée à l'article 11, soient fournis dans les mêmes conditions à tous les opérateurs, y compris à son éventuelle branche de commercialisation sur les marchés aval.

L'opérateur d'immeuble formalise et tient à jour, sous forme de protocoles, les conditions techniques et les prix de cessions internes pratiqués entre ses différentes entités.

L'opérateur d'immeuble transmet à l'Autorité les protocoles signés, ainsi que les avenants correspondants, dans les dix jours suivant leur conclusion.

### **Section IV. Qualité de service sur les réseaux FttH**

#### **Article 13. Qualité de service sur les réseaux FttH**

L'opérateur d'immeuble inscrit dans son offre d'accès des engagements de niveau de service et des garanties de niveau de service, portant notamment sur les éléments précisés en **Annexe 1**.

L'opérateur d'immeuble précise dans son offre d'accès les mécanismes d'établissement et de recouvrement des pénalités associés aux engagements et garanties susmentionnées, s'appliquant à lui-même et aux opérateurs commerciaux, proportionnés à l'importance des manquements observés, suffisamment incitatifs pour l'amélioration de la qualité de service et préservant l'attractivité de ces offres.

L'opérateur d'immeuble respecte des objectifs de qualité de service dont les indicateurs et les seuils sont précisés en **Annexe 2** de la présente décision.

L'opérateur d'immeuble mesure, publie et transmet à l'Arcep mensuellement les indicateurs de qualité de service inscrits en **Annexe 3** de la présente décision.

## Section V. Précision des obligations comptables

### **Article 14. Champ d'application**

Est soumise aux obligations de comptabilisation selon les modalités précisées ci-après toute personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final.

### **Article 15. Informations tenues à jour**

La personne visée à l'article 14 tient à jour, selon le périmètre, la segmentation et la granularité définis en section 6.3.1, les informations définies en section 6.3.2, selon les modalités définies en Annexe 4.

La segmentation distingue notamment :

- a. En matière géographique :
  - les zones très denses ;
  - les zones moins denses.
- b. En matière de segment de réseau :
  - l'hébergement au NRO ;
  - le raccordement distant (lien PRDM-PM) ;
  - la distribution (lien PM-PBO) ;
  - le raccordement final (lien PBO-PTO).

Les informations tenues à jour comprennent :

- a. Les dépenses de déploiement et d'exploitation, y compris les informations relatives aux parties liées ; sur ce dernier point, la personne concernée transmet sur demande de l'Autorité les éléments justifiant des conditions tarifaires et techniques de ses contrats avec les parties liées, pour autant que ces derniers aient un lien avec les informations restituées
- b. Les revenus, incluant la reconstitution des revenus internes à la personne concernée
- c. La description physique du réseau
- d. L'usage du réseau par les différentes offres
- e. Les clés d'allocation utilisées
- f. Les opérations relatives aux acquisitions et cessions de réseau
- g. Les flux relatifs aux droits de suite

Ces informations sont tenues à jour sous forme de chroniques annuelles. La chronique annuelle comprenant les données d'un exercice comptable donné est produite au plus tard à la fin du 7<sup>e</sup> mois suivant la fin de ce même exercice.

Le premier jeu de données sera produit au plus tard le 31 juillet 2021.

Les données sont tenues à jour sous format tableur, selon le format précisé en Annexe 4.

La personne concernée respecte pour l'élaboration de ces informations les principes décrits en section 6.3.5, à savoir : le suivi par entité juridique ; la production à partir de la comptabilité de la personne concernée ; le reflet de la réalité des dépenses et des revenus de la personne concernée ; le principe de clarté et de lisibilité ; le principe de causalité ; le principe de non-discrimination ; le principe de cohérence et le principe de complétude ; l'auditabilité des données ; la cohérence dans le temps.

La personne concernée tient également à jour, selon le calendrier décrit à l'alinéa 4, un référentiel détaillant la méthodologie employée tel que décrit en section 6.3.6.

#### **Article 16. Modalités de transmission et de contrôle**

La personne concernée transmet annuellement à l'Autorité les informations décrites à l'article 15, incluant le référentiel détaillant la méthodologie, dans les mêmes délais que ceux décrits dans cet article, par courrier du mandataire social ou du représentant légal, selon les modalités décrites en section 6.4.1.

Les restitutions sont contrôlées par l'Autorité selon les modalités décrites en section 6.4.2. L'Autorité peut en particulier demander à la personne concernée toute précision sur la construction des informations restituées. Elle peut également le cas échéant demander à la personne concernée de modifier les données restituées selon les modalités prévues dans la section précitée. Les informations ou les données ainsi modifiées sont transmises à l'Autorité selon les délais prévus dans la section précitée. L'Autorité peut enfin faire vérifier par un organisme indépendant désigné par l'Autorité, aux frais de la personne concernée, la conformité des informations fournies par cette dernière aux règles fixées par la présente décision.

#### **Article 17. Adaptation des modalités pour certaines personnes**

Par dérogation aux articles 15 et 16, les personnes ayant établi, établissant ou exploitant un réseau à très haut débit en fibre optique ouvert au public permettant de desservir un utilisateur final dans le cadre prévu à l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales, d'une part, et les personnes dont le réseau compte moins de 50 000 lignes et n'ayant pas fait part de leur intention de dépasser ce seuil, d'autre part, tiennent à jour et fournissent les données comptables qu'elles tiennent à jour selon les modalités adaptées précisées en section 6.5.

### **Section VI. Délais de mise en œuvre**

#### **Article 18. Délai de mise en œuvre des offres avec qualité de service renforcée de niveau 1**

Les dispositions de l'alinéa 1 de l'article 10 sont applicables au plus tard trois mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République française.

Lorsque l'opérateur commercial formule une demande telle que mentionnée à l'alinéa 2 de l'article 10, l'opérateur d'immeuble dispose d'un délai de 6 mois à compter de celle-ci pour y faire droit.

#### **Article 19. Délai de mise en œuvre des offres avec qualité de service renforcée de niveau 2**

Dans les zones très denses, en dehors des poches de basse densité, l'opérateur d'immeuble fait droit aux demandes d'accès à l'offre mentionnée à l'article 11, dans les conditions énoncées à cet article et à l'article 12 de la présente décision, dans un délai de six mois à compter de cette demande.

Sur l'ensemble du territoire à l'exception des poches de haute densité des zones très denses, les dispositions de l'article 11 et de l'article 12 sont applicables au plus tard trois mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République Française.

Lorsque l'opérateur d'immeuble apporte des adaptations à son infrastructure FttH pour fournir l'offre prévue à l'article 11 de la présente décision, il peut, pendant une période d'une durée maximale de 21 mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République Française, pratiquer des délais de livraison plus importants que le délai standard imposé à l'article 11.

#### **Article 20. Autres délais de mise en œuvre**

Les dispositions de l'article 6 sont applicables trois mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République française.

Les dispositions de l'article 8 sont applicables six mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République française.

Les dispositions des alinéas 1, 2 et 4 de l'article 13 sont applicables trois mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République française.

Les dispositions de l'alinéa 3 de l'article 13 sont applicables vingt-quatre mois après la date de publication de la décision au *Journal Officiel* de la République française.

### **Section VI. Exécution**

#### **Article 21. Exécution**

La directrice générale de l'Autorité est chargée de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal Officiel* de la République française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Fait à Paris, le mm dd yy

## **Annexe 1 Qualité de service : éléments devant faire l'objet d'un engagement contractuel et d'un mécanisme de pénalité associé**

Pour chaque offre d'accès passif sans et avec qualité de service renforcée sur boucle locale optique mutualisée qu'ils commercialisent, les opérateurs d'immeuble sont tenus de s'engager sur un ensemble d'éléments clés, sur lesquels ils doivent définir un mécanisme de pénalité. Les éléments devant faire l'objet d'un engagement contractuel et d'un mécanisme de pénalité associé sont les suivants :

### **1. Production des accès**

- 1) Périmètre commun aux modes « opérateur d'immeuble » (mode OI) et « sous-traitance opérateur commercial » (mode STOC)
  - signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – cause OI
  - échec dans le traitement d'une demande d'accès – cause OI
- 2) Spécifique mode OI
  - délai de livraison de l'accès
- 3) Spécifique mode STOC
  - a. délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« *reprovisioning* ») à froid
  - b. disponibilité de l'assistance téléphonique (nombre d'appels non pris en charge dans un délai inférieur à [3] minutes)
- 4) Cas des locaux « raccordable sur demande » (RAD)
  - délai de livraison du PBO

### **2. Production des liens PRDM-PM**

- pour les PM déjà ouverts à la commercialisation, délai de livraison des liens de raccordement distant

### **3. Hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM**

- délai de livraison de la prestation d'hébergement
- maintien d'une température maximale ou indisponibilité maximale de la climatisation, et indisponibilité maximale de l'alimentation électrique
- délai d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement

### **4. Service Après-vente**

1. Commun à tous les accès
  - interruption maximum de services (annuelle)
2. Spécifique aux accès sans qualité de service renforcée
  - délai de rétablissement sur le segment PM-PBO inclus ;
  - délai de rétablissement sur le segment PBO-DTio ;
  - garantie de temps de rétablissement de 10 heures ouvrées sur le segment PRDM-PM
  - répétition des interruptions de services sur le segment PRDM-PM
3. Spécifique aux accès avec qualité de service renforcée
  - garantie de temps de rétablissement de 10 heures ouvrées pour les offres de premier niveau de qualité de service renforcée
  - garantie de temps de rétablissement de 4 heures ouvrées et de 4 heures non ouvrées pour les offres de second niveau de qualité de service renforcée

## Annexe 2 Qualité de service : seuils de qualité de service

Les seuils de qualité de service pour les offres sur boucle locale optique mutualisée sont fixés pour chacun des indicateurs suivants pour l'ensemble du cycle d'analyse des marchés.

### 1) Indicateurs communs à tous les accès

Indicateurs	Unité	Type de seuil	Valeur du seuil
<b>Production</b>			
Taux d'échec d'accès à la boucle locale – cause OI	%	Plafond	[6%]
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité opérateur d'immeuble	%	Plafond	[2%]
<b><u>Spécifique mode OI</u></b>			
Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	%	Plafond	[10%]
<b><u>Spécifique mode STOC</u></b>			
Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud – Origine OI	%	Plafond	[15%]
Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI	%	Plafond	[7%]
En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique – 80 <sup>e</sup> centile	Jour ouvré	Plafond	[10 JO]
Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique	%	Plafond	[10%]
<b><u>Cas des locaux raccordables à la demande (RAD)</u></b>			
Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)	%	Plafond	[20%]
<b><u>Production des liens de raccordement distant (PRDM-PM)</u></b>			
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 50 <sup>e</sup> centile	Jour ouvré	Plafond	[15 JO]
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 95 <sup>e</sup> centile	Jour ouvré	Plafond	[20 JO]
Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	%	Plafond	[20%]
<b>Service après-vente</b>			
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo	%	Plafond	[30 %]
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo – 95 <sup>e</sup> centile	Jour ouvré	Plafond	[4 JO]
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	%	Plafond	[20%]
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95 <sup>e</sup> centile	Jour ouvré	Plafond	[6 JO]

Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	%	Plafond	[20%]
Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	Heure ouvrée	Plafond	[8 HO]
Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	%	Plafond	[1 %]
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	%	Plafond	[10%]

Tableau 1 : Seuils relatifs aux accès à la boucle locale optique mutualisée

Chacun de ces indicateurs s'entend comme suit :

**Production :**

- le taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée – cause OI correspond au nombre de commandes refusées ou non produites dont la cause est imputable à l'opérateur d'immeuble et rapporté au nombre de commandes passées par l'ensemble des opérateurs ;
- le taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité OI s'entend comme la mesure du nombre d'accès livrés par l'opérateur d'immeuble au cours du mois m-2 et faisant l'objet d'une signalisation de défaut dans les 30 jours calendaires suivant leur livraison, et rapportés au nombre d'accès livrés au cours du mois m-2 ;
- le taux de non-respect du délai de livraison de l'accès – mode OI correspond au nombre d'accès livrés en mode OI dans un délai dépassant l'engagement de livraison de l'opérateur d'immeuble, rapporté au nombre total d'accès livrés ;
- le taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement (aussi appelé « *reprovisioning* ») à chaud correspond au nombre de commandes faisant l'objet d'un réapprovisionnement à chaud dont la cause est imputable à l'opérateur d'immeuble ;
- le taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid correspond au nombre de commandes faisant l'objet d'un réapprovisionnement à froid dont la cause est imputable à l'opérateur d'immeuble ;
- le délai de communication d'une nouvelle route optique (en cas de réapprovisionnement à froid) – 70<sup>e</sup> centile correspond à la mesure du 80<sup>e</sup> centile du délai de communication d'une nouvelle route optique lorsqu'une commande a fait l'objet d'un réapprovisionnement à froid, sans prise en compte des délais imputables à d'autres personnes que l'opérateur d'immeuble ;
- le taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique correspond au nombre d'appels qui ne sont pas effectivement pris en charge par le service d'assistance téléphonique de l'opérateur d'immeuble dans un délai inférieur à [3] minutes, dans les cas de réapprovisionnement à chaud ;
- le taux de non-respect de la date de livraison du PBO correspond au nombre de PBO livrés dans un délai dépassant l'engagement de livraison de l'opérateur d'immeuble, rapporté au nombre total de PBO livrés.

**Service après-vente :**

Le taux de respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO

- le taux de non-respect du délai de rétablissement sur un segment donné correspond au nombre de signalisations sur ce segment rétablies et clôturées par l'opérateur d'immeuble au-delà du délai contractuel associé et rapporté au nombre total de signalisations ;

- Le délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo – 95<sup>e</sup> centile correspond à la mesure du 95<sup>e</sup> centile du délai de rétablissement et de clôture des signalisations par l’opérateur d’immeuble sur le segment PBO-DTlo ;
- le délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95<sup>e</sup> centile correspond à la mesure du 95<sup>e</sup> centile du délai de rétablissement et de clôture des signalisations par l’opérateur d’immeuble sur le segment PM-PBO ;
- le taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM correspond au nombre de signalisations rétablies et clôturées par l’opérateur d’immeuble sans respecter le délai de 10 heures ouvrées sur le segment PRDM-PM ;
- le délai moyen de rétablissement sur un segment donné correspond au délai moyen mis en œuvre par l’opérateur d’immeuble pour le rétablissement des accès et la clôture de la signalisation sur ce segment ;
- le taux de respect de l’interruption maximum de services correspond au nombre d’accès dont l’interruption maximum de services a été dépassée, rapporté au nombre total d’accès du parc ;
- le taux d’indisponibilité du parc correspond à la durée d’indisponibilité des accès, rapporté à la durée totale nominale du parc ;
- le taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM correspond au nombre de réinterventions de l’opérateur d’immeuble pour nouvelle signalisation dans les [14] jours suivant la clôture de signalisation pour interruption de service, c’est-à-dire lorsque le client final déclare ne disposer d’aucun service (coupure du câble par exemple), et rapporté au nombre total de signalisations clôturées sur le segment PRDM - PM.

Les indicateurs sont évalués sur l’ensemble des lignes. Le mode de calcul des indicateurs visés devra rester inchangé durant le présent cycle d’analyse de marché.

## 2) Indicateurs spécifiques aux accès avec qualité de service renforcée

Indicateurs		Unité	Type de seuil	Accès avec qualité de service renforcée
<b>Production</b>				
Taux de respect de la date de livraison de l’accès avec GTR 4HO/HNO – mode OI		%	Plancher	[90%]
Délai moyen de livraison de l’accès avec GTR 4HO/HNO – mode OI		Jours ouvrés	Plafond	[45]
<b>Service après-vente</b>				
Taux de respect du délai de rétablissement		%	Plancher	[80%]
Délai moyen de rétablissement	des incidents GTR 10HO	Heure	Plafond	[10h]
	des incidents GTR 4HO/HNO	Heure	Plafond	[6h]
Taux de respect de l’interruption maximum de services	des accès GTR 10HO	%	Plancher	[99%]
	des accès GTR 4HO/HNO	%	Plancher	[99,9%]
Taux moyen d’indisponibilité du parc	des accès GTR 10HO	%	Plafond	[0,01%]
	des accès GTR 4HO/HNO	%	Plafond	[0,001%]

Tableau 2 : Seuils spécifiques relatifs aux accès à la boucle locale optique mutualisée avec qualité de service renforcée

Chacun de ces indicateurs s'entend comme suit :

**Production :**

- le taux de respect de la date de livraison de l'accès – mode OI correspond au nombre d'accès livrés en mode OI dans le respect de l'engagement de livraison de l'opérateur d'immeuble, rapporté au nombre total d'accès livrés ;
- le délai moyen de livraison de l'accès – mode OI correspond au délai moyen mis en œuvre par l'opérateur d'immeuble pour la livraison de l'accès.

**Service après-vente :**

- le taux de respect du délai de rétablissement correspond au nombre de signalisations rétablies et clôturées par l'opérateur d'immeuble dans le respect du délai contractuel associé et rapporté au nombre total de signalisations ;
- le délai moyen de rétablissement correspond au délai moyen mis en œuvre par l'opérateur d'immeuble pour le rétablissement des accès et la clôture de la signalisation sur ce segment ;
- le taux de respect de l'interruption maximum de services correspond au nombre d'accès dont l'interruption maximum de services a été dépassée, rapporté au nombre total d'accès du parc ;
- le taux d'indisponibilité du parc correspond à la durée d'indisponibilité des accès, rapporté à la durée totale nominale du parc.

Les indicateurs sont évalués sur l'ensemble des lignes. Le mode de calcul des indicateurs visés devra rester inchangé durant le présent cycle d'analyse de marché.

3) Maille d'appréciation

Les indicateurs sont évalués, sur l'ensemble des lignes construites ou exploitées par un opérateur d'infrastructure situées dans une zone de cofinancement qui remplit les critères suivants:

- [80 %] des logements ou locaux à usage professionnel de la zone de cofinancement sont raccordables
- le nombre de lignes actives a excédé au moins une fois [30 %] des lignes raccordables de la zone de cofinancement

4) Mécanisme d'appréciation pour les indicateurs communs à tous les accès

Le mécanisme d'appréciation détaillé ci-après permet d'évaluer de façon globale la qualité de service des prestations de gros sur les réseaux FttH. L'évaluation du respect par l'opérateur d'infrastructure de cette obligation porte sur l'appréciation de ses performances, pour les indicateurs communs à tous les accès, évaluées indépendamment pour les sous-groupes des indicateurs de production et des indicateurs de service après-vente.

Les indicateurs de production s'entendent comme ceux associés à la production des accès et listés respectivement comme tels dans le tableau 1 précédent.

Les indicateurs de service après-vente s'entendent comme ceux associés au service après-vente et listés comme tels dans le tableau 1 précédent.

Pour un sous-groupe donné (production ou service après-vente), l'obligation est respectée, à un trimestre donné, si les critères cumulatifs suivants sont remplis pour les indicateurs appartenant à ce sous-groupe observés, pour les écarts correspondant à une absence de respect de la cible :

**pour les indicateurs ne respectant pas la valeur cible:**

$$\frac{1}{N} \times \sum_{\text{indicateurs}} \frac{|Valeur\ constatée_{\text{indicateurs}} - Valeur\ cible_{\text{indicateurs}}|}{Valeur\ cible_{\text{indicateurs}}} \leq X\%$$

**ET**

**sur au moins un trimestre sur les trois derniers:**

$$\frac{1}{N} \times \sum_{\text{indicateurs}} \frac{|Valeur\ constatée_{\text{indicateurs}} - Valeur\ cible_{\text{indicateurs}}|}{Valeur\ cible_{\text{indicateurs}}} \leq Y\%$$

où  $N$  représente le nombre total des indicateurs faisant l'objet de cette obligation

	X % (seuil par trimestre)	Y % (seuil sur trois trimestres)
Production	10 %	3 %
SAV	20 %	1 %

## Annexe 3 Qualité de service : indicateurs pour publication

Les opérateurs d'immeuble publient mensuellement, sur un site internet librement et facilement accessible dans un format permettant une réutilisation facile des données, un ensemble d'indicateurs de qualité de service, accompagné d'une notice précisant la définition et le mode de calcul de chacun d'eux, comprenant au moins les indicateurs listés en Annexe 2 ainsi que les indicateurs suivants :

### 1. Production des accès

#### 5) Périmètre commun aux modes « opérateur d'immeuble » (mode OI) et « sous-traitance opérateur commercial » (mode STOC)

- taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué), le cas échéant en distinguant mode OI ou mode STOC

#### 1) Spécifique mode STOC

- Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'opérateur commercial calculé à partir de l'envoi par l'opérateur d'immeuble de la prise de commande de sous-traitance
- Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commercial de la ligne par l'opérateur commercial calculé à partir de l'envoi du compte-rendu de mise à disposition de la ligne par l'opérateur d'immeuble

### 2. Service Après-vente des accès

Les indicateurs de suivis de la qualité de service pertinents en service après-vente et soumis aux obligations de publication et de transmission, sont :

#### 1) Périmètre commun sans/avec qualité de service renforcée

- taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial pendant le mois, rapporté au nombre total de signalisations effectuées ce mois-ci.

De nouveaux indicateurs pourront, le cas échéant, être définis après concertation entre les opérateurs d'immeuble et les opérateurs tiers ou à l'initiative de l'Autorité sur la base d'une décision ultérieure.

Par ailleurs, les opérateurs d'immeuble fournissent dans un format clair et comparable, avec la même périodicité et concernant les mêmes périodes, les mêmes indicateurs pour les offres correspondantes commercialisées par l'opérateur d'immeuble sur les marchés aval.

Les opérateurs d'immeuble indiquent, par exemple en annexe, les modalités de calcul des indicateurs avec une précision suffisante.

## Annexe 4 Restitutions comptables FttH

### 1 Structure des restitutions : principes

La restitution de l'opérateur sera composée de 2 fichiers au format tableur (un par zone : ZTD, ZMD), accompagnés d'une notice explicative. La distinction de ces deux zones semble pertinente, dans la mesure où les architectures et la régulation y sont différentes.

Le périmètre de la restitution sera formé :

- En matière de segment de réseau :
  - o de l'intégralité du réseau de boucle locale optique mutualisée (FttH), allant de l'hébergement au nœud de raccordement optique (NRO)<sup>33</sup> jusqu'à la prise terminale optique (PTO) pour les zones moins denses ;
  - o de l'intégralité du réseau de boucle locale optique mutualisée (FttH), du point de mutualisation jusqu'à la PTO pour les zones très denses.

*Dans la suite du document, le périmètre hébergement NRO – raccordement final sera utilisé par défaut par simplicité de présentation, mais cette distinction de périmètre entre ZMD et ZTD est bien applicable pour l'intégralité des restitutions prévues.*

- En matière d'actifs : de l'intégralité des actifs utilisés dans le cadre de ces réseaux FttH pour la fourniture de l'accès passif au réseau, qu'ils le soient en totalité ou partiellement.

À l'exception de certains onglets spécifiques, chaque colonne correspond à une année (une colonne de plus chaque nouvelle année), les informations étant fournies en ligne.

Les éléments de coût devront sauf indication contraire être restitués en k€. La précision devra être au moins de l'euro.

#### **Structure des restitutions : description**

##### **A) Pour chacune des zones de restitution, un fichier tableur comportant les onglets suivants**

- 1. Informations générales**
- 2. Dépenses d'investissement (CAPEX)**
- 3. Opérations d'acquisition et cession d'actifs**
- 4. Dépenses d'exploitation (OPEX)**
- 5. Revenus**
- 6. Droits de suite**
- 7. Unités d'œuvre**
- 8. Usages du réseau**
- 9. Clés d'allocation**
- 10. Patrimoine par ancienneté cédé (cet onglet est rempli uniquement en cas de cession d'actifs)**

##### **B) Une notice explicative**

---

<sup>33</sup> Dans la mesure où lorsque le PM regroupe moins de 1 000 lignes, les offres de raccordement distant mutualisé sont en pratique livrées au NRO et où dans le cas de PM regroupant plus de 1 000 lignes, celui-ci est confondu avec le NRO.

## 2 Onglet Informations générales

**Cet onglet vise à restituer des informations générales.**

Précisions :

Les informations suivantes seront restituées :

Caractéristiques de l'entité :

- Nom de l'entité juridique dont il s'agit des restitutions comptables
- SIREN
- Code(s) opérateur d'immeuble<sup>34, 35</sup>
- Autres précisions sur l'entité

Caractéristiques de la restitution :

- Zone de restitution (ZTD, ZMD)
- Dernier exercice comptable restitué
- Version (en cas de plusieurs envois successifs pour un même exercice)
- Date de la restitution
- Observations relatives à la restitution

Référentiel comptable :

- Référentiel comptable utilisé (normes françaises / IFRS)
- Précisions sur les normes et traitements comptables (notamment prise en compte de la norme XX à partir des données de l'exercice YY<sup>36</sup>, etc.)

## 3 Onglet Dépenses d'investissement (CAPEX)

**Dans l'onglet « CAPEX » l'opérateur détaillera ses dépenses annuelles d'investissements dans les boucles locales FttH par segment de réseau et type d'actifs.**

Principes : structure

L'onglet se compose d'une section de synthèse (section 1) et de deux sections plus détaillées (section 2 et section 3).

Les investissements sont renseignés par élément de réseau (hébergement au NRO, transport, distribution et raccordement final), selon la granularité spécifiée.

Par souci de comparabilité, un modèle unique est utilisé pour tous les opérateurs pour la section de synthèse (section 1) qui renseignera les coûts directs, indirects et communs d'une série d'actifs (voir infra). Des sections plus détaillées (sections 2 et 3) suivent ensuite, elles sont plus flexibles afin de prendre en compte les spécificités des opérateurs.

---

<sup>34</sup> <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/la-fibre/listes-de-diffusion-inter-operateurs-sur-laces-aux-lignes-en-fibre-optique-installees-dans-les-immeubles.html#c1498>

<sup>35</sup> En cas d'existence de plusieurs codes, fournir des explications. Expliquer aussi s'il y a eu des variations dans le temps.

<sup>36</sup> Exemple : prise en compte de la norme IFRS 15 à compter des données 2018, etc.

Les **CAPEX** sont restitués, de façon croisée, par segment de réseau d'une part et type d'actif d'autre part :

- 4 segments de réseau :
  - Hébergement au NRO (ZMD uniquement)
  - Transport (NRO-PM) (ZMD uniquement)
  - Distribution (Aval PM hors raccordement final, typiquement PM-PBO<sup>37</sup>)
  - Raccordement final (typiquement PBO-PTO)
- 4 catégories d'actif :
  - Actifs correspondant à l'architecture standard FttH (« actifs standards »)
    - Génie civil
    - Câbles
    - Autres actifs
  - Actifs spécifiques

Précision sur les segments de réseau : dans un souci de simplicité, l'Arcep ne demande pas de restituer spécifiquement un segment de réseau « PM » entre le segment « NRO-PM » et le segment « PM-PBO ». Dans ce cas, l'allocation naturelle des coûts du PM semblerait plutôt devoir être vers le segment « Distribution ».

Précision sur les actifs : Les actifs standards correspondent aux actifs liés à l'architecture FttH généraliste, les actifs spécifiques à des actifs servant uniquement à des besoins spécifiques.

- Le « génie civil » et les « câbles » sont entendus ici au sens large. Le génie civil inclut à la fois le génie civil en conduite et les poteaux et actifs assimilés dont l'opérateur est propriétaire<sup>38</sup>. Les câbles eux comprennent les câbles ainsi que les différents actifs qu'ils supportent type épissures... Il devrait s'agir toutefois d'actifs pouvant être considérés comme « utilisant le génie civil ».  
Il est toutefois précisé que, par exception, les investissements de génie civil d'Orange sous-jacents à l'offre GC-BLO ne sont pas restitués comme investissements dans cet onglet dans la mesure où, dans un contexte d'existence d'une offre régulée orientée vers les coûts, Orange restituera dans l'onglet « OPEX »<sup>39</sup> le coût de location de génie civil virtuellement supporté par lui-même au tarif de location de l'offre GC-BLO. Le même principe est applicable pour Orange s'agissant de l'offre d'hébergement d'équipements au NRO.
- La section « Autres » sert à récupérer les coûts d'autres actifs sur la boucle locale optique tels que les éléments de nœud du réseau (NRO, PM, PBO).
- La section « Actifs spécifiques » sert à restituer des actifs liées à des adaptations d'architecture spécifiques à certaines offres, telles par exemple les offres de type « FttE », dont les coûts doivent être exclus du calcul du coût de l'utilisation de l'architecture standard. Des actifs de type « BRAM » (boîtier de raccordement des antennes mobiles) devraient également rentrer dans cette catégorie.

Pour chacune de ces catégories, seront distingués d'une part les coûts directs, d'autre part les coûts support (ou indirects et communs). La notion de coût indirect peut poser des questions d'interprétation. Dans la décision n° 06-1007, si les coûts indirects se définissent (p. 18) par une forme de causalité moins immédiate que les coûts directs, la distinction opérée en pratique est

---

<sup>37</sup> Pour les architectures avec adaptation, à l'exemple de certains réseaux dits « FttE », le PBO peut être remplacé par d'autres points (ex : le PRE dans l'architecture FttE d'Orange).

<sup>38</sup> Il inclut ainsi également les traverses des appuis communs dont l'opérateur est propriétaire.

<sup>39</sup> Cf. section « Onglet Dépenses d'exploitation (OPEX) » infra.

plutôt entre « coûts réseau » et « coûts support » (p. 23). Une telle distinction entre coûts directs et support semble pertinente : en effet, ces dépenses sont de nature diverse (ex : bâtiments, informatique, véhicules...), et différents opérateurs peuvent avoir des structures de coûts support assez variées.

Sur chaque segment de réseau, l'Arcep souhaite disposer de la part des CAPEX acquise auprès de sociétés liées à l'entité (ex : sociétés du groupe). En cas de part importante de celle-ci, il peut en effet être utile de vérifier si les prestations achetées auprès de telles entités le sont à des conditions de marché.

#### Principe : précisions

L'intégralité des CAPEX utilisés pour le réseau FttH seront restitués, quel que soit l'usage des actifs. Notamment, en cas de CAPEX dans un actif donné servant à la fois au réseau FttH et à d'autres usages, l'intégralité du CAPEX sera restituée à l'Autorité, la précision sur les usages sera ensuite disponible dans l'onglet « Usages du réseau » (cf. plus bas). Ainsi, les CAPEX renseignés ne seront pas issus d'une allocation en fonction des usages, ces usages pouvant évoluer dans le temps.

En particulier tout tronçon de GC ou câble sera restitué intégralement (et non une quote-part), même s'il n'est utilisé que partiellement par le FttH, sachant que l'utilisation respective par le FttH et les autres usages sera renseignée dans l'onglet « Usages du réseau ».

Une difficulté pratique peut survenir pour les CAPEX, s'agissant du traitement d'actifs anciens (ex : génie civil construit il y a de longues années) ou d'actifs utilisés très minoritairement pour le FttH. Dans ce cas, l'Arcep envisage deux traitements possibles :

- cas d'un actif « reconverti » pour le FttH : l'actif pourra être compté en investissement à sa valeur nette comptable résiduelle, ou à une autre méthodologie pertinente à définir par l'opérateur
- cas d'un actif utilisé très minoritairement pour le FttH : l'utilisation de l'actif pourrait être présentée en OPEX (quote-part de son amortissement)

Dans ces deux cas, le traitement opéré devrait être explicitement signalé et détaillé au plan quantitatif, dans la documentation jointe aux grilles.

Le tableau doit présenter l'ensemble des dépenses de déploiement réalisées année par année par l'opérateur pour le FttH, indépendamment de leur traitement comptable.

Ainsi, par exemple :

- un opérateur dont les CAPEX comptables seraient après déduction des cofinancements de l'année restituera bien l'ensemble des dépenses brutes d'investissement (avant cofinancement)
- un opérateur d'infrastructure qui traiterait au plan comptable les dépenses de construction de raccordement final comme des dépenses d'exploitation les présentera bien dans cet onglet « CAPEX »

Enfin, cet onglet « CAPEX » ne devrait pas contenir les acquisitions d'éléments de réseau auprès d'autres opérateurs, qui sont à renseigner dans l'onglet « Acquisitions-cessions ».

#### Nomenclature

SECTION 1 : un modèle générique pour les 4 segments de réseau (modèle figé)

SECTION 2 : un modèle détaillé dont les lignes pourront dépendre de l'opérateur (modèle non figé)

- le niveau de détail devra au moins distinguer sur des lignes différentes (ces distinctions étant cumulatives) :
  - Les actifs ayant des durées de vie comptables différentes

- Les actifs non regroupables entre eux en une catégorie homogène de par leur nature ou par leur usage, quand bien même leur durée de vie comptable serait identique
- Les actifs faisant l'objet d'usages différents selon les offres (leur usage par les offres sera alors identifié dans l'onglet « Usages du réseau » en vertu du principe de pertinence<sup>40</sup>), et en particulier ceux servant à certaines offres et non à d'autres tels par exemple les actifs dédiés au FttE
- Pour chaque segment de réseau, le total restitué au titre de la section 2 devra être égal au total des actifs restitués au titre de la section 1

### SECTION 3 : détail des coûts par type de raccordement final

Dans cette section, le détail des coûts de raccordement final sera restitué, avec autant de lignes que de types de raccordement final identifiables (notamment devront être distingués au moins autant de catégories que (i) les distinctions usuelles de type intérieur / chambre / façade / aérien ou assimilé, (ii) d'offres tarifaires pratiquées par l'opérateur, si cela va au-delà des catégories citées au (i), (iii) de distinctions de types de tarifs à l'achat<sup>41</sup>). Les raccordements finals spécifiques devraient également être distingués (ex : raccordement aval PBO jusqu'à un autre point de terminaison du réseau de l'opérateur, comme une antenne mobile)<sup>42</sup>.

## 4 Onglet Opérations d'acquisition et de cession

**Dans cet onglet l'opérateur restituera des informations générales liées aux éventuelles opérations d'acquisition et de cession d'actifs de réseau, les unités d'œuvre concernées par ces opérations, ainsi que les variations de valeur comptable (valeurs brutes et valeurs nettes) en résultant.**

### Principes

Cet onglet vise à retracer de façon standardisée les mouvements de 4 types d'informations en cas d'opération d'acquisition et de cession de réseaux :

- Informations générales liées à la transaction
- Informations sur les actifs transférés :
  - Unités d'œuvre
  - Valeurs brutes
  - Valeurs nettes

Les unités d'œuvre listées doivent correctement décrire le périmètre des actifs achetés. Ainsi seront décrites les unités d'œuvre standard demandées par l'Arcep dans l'onglet « Unités d'œuvre » et les unités d'œuvre spécifiques à signaler par l'opérateur correspondant à des coûts significatifs ne correspondant pas aux unités d'œuvre standard.

Notamment, il est attendu que la somme du produit des unités d'œuvre par leur coût ou prix unitaire (coût de remplacement) ait un sens et corresponde au coût (de remplacement) du périmètre de réseau transféré dans l'opération.

### Nota

---

<sup>40</sup> « les coûts doivent être supportés par les opérateurs qui les induisent ou ont usage des infrastructures ou prestations correspondantes » (Décision n° 2009-1106)

<sup>41</sup> Notamment, certains opérateurs pratiquent dans certains cas des tarifs de vente péréqués, mais correspondant à des prix d'achats différents.

<sup>42</sup> Ex : BRAM dans l'offre de référence d'Orange dans les zones moins denses.

Il est également rappelé, comme décrit en section 6.3.2, qu' à l'occasion d'une cession partielle de réseau, l'opérateur fournira à l'Arcep deux fichiers comprenant les différents onglets : l'un correspondant au périmètre conservé, l'autre correspondant au périmètre conservé

## 5 Onglet Dépenses d'exploitation (OPEX)

**Cet onglet a pour objectif de recenser les dépenses d'exploitation correspondant aux segments de réseaux et aux actifs de la boucle locale en fibre optique et à la fourniture d'offres d'accès passif à ces réseaux.**

### Principes

La restitution des OPEX liés au réseau FttH distingue :

- Les OPEX attribuables à des éléments de réseau (ex : exploitation, maintenance)
- Les OPEX directement attribuables à des offres (ex : service après-vente, commande-livraison)

Une telle distinction correspond à ce qui est pratiqué en comptabilité réglementaire asymétrique<sup>43</sup>.

### Restitution des OPEX attribuables aux éléments de réseau

- La segmentation retenue est identique à celle des CAPEX :
  - Mêmes segments de réseau (hébergement NRO, transport, distribution, raccordement final)
  - Même décomposition par type d'actifs : actifs standard (dont génie civil, dont câbles et autres actifs), actifs spécifiques
- En effet :
  - Des offres étant disponibles par segment de réseau (NRO-PM, PM-PBO...), le principe de pertinence nécessite d'avoir cette distinction par segment
  - Au sein d'un même segment de réseau, un type d'actif n'a pas forcément le même usage : ainsi le génie civil pourrait être utilisé pour d'autres offres (ex : location de GC à des tiers), les actifs spécifiques ne sont utilisés que pour des usages spécifiques (ex : entreprises)
- Dans cette segmentation, la location d'espace dans du génie civil est un OPEX attribuable aux « câbles » et non au « génie civil ». Les OPEX attribuables au génie civil sont uniquement les OPEX attribuables à du génie civil détenu par l'opérateur.
- Compte tenu des obligations asymétriques applicables à Orange, et notamment l'existence d'une offre de génie civil régulée orientée vers les coûts et d'équivalence des intrants, Orange, par exception, au lieu de restituer dans la catégorie « génie civil » les OPEX liés à l'exploitation de son génie civil régulé, restituera dans les catégories appropriées (ex : « câbles » ou « actifs spécifiques ») les OPEX correspondant au coût de location du génie civil virtuellement supporté

---

<sup>43</sup> Ainsi, dans le cas de l'accès dégroupé à la boucle locale cuivre (produit de gros G-DEGTABO), Orange distingue les coûts de la paire de cuivre (PT\_ACC\_PAIRE\_BL), identiques (par paire) pour toutes les offres utilisatrices, et les coûts de SAV (R\_7\_SAV\_CLIENT), dont l'usage dépend des offres Cf. catalogue des clés réseau :

<https://www.orange.com/fr/content/download/3675/33650/version/10/file/Catalogue-cl%C3%A9s-r%C3%A9seau-2017.pdf> ou description du système de coûts :

[https://www.orange.com/fr/content/download/3668/33632/version/11/file/Description\\_couts\\_2017.pdf](https://www.orange.com/fr/content/download/3668/33632/version/11/file/Description_couts_2017.pdf)

au tarif de location de GC-BLO<sup>44</sup>. Ces dépenses virtuelles seront clairement identifiées et leur calcul documenté.

#### Restitution des OPEX attribuables aux offres

- Pour les restitutions par offres, selon le modèle des restitutions comptables asymétriques, deux principales catégories sont distinguées : (i) les OPEX liées à la vente et la mise en service (« LIV » dans le modèle réglementaire d'Orange), (ii) les OPEX liés au service après-vente (« SAV » dans le modèle réglementaire d'Orange), une catégorie « autres » étant prévue pour d'autres cas si cela s'avérait utile. Deux tableaux sont prévus à cet effet : le premier, dont la structure est figée, vise à récupérer le total de ces coûts sur le périmètre restitué, tandis que le second, dont la structure peut s'adapter à la liste des offres de l'opérateur, vise à obtenir les détails de ces coûts par offre.

#### Eléments communs

Sur chaque segment de réseau et pour le total des OPEX liés aux offres, à l'instar de ce qui est demandé pour les CAPEX, il est demandé la part des OPEX dépensée auprès de sociétés liées à l'entité (ex : sociétés du groupe). Il peut en effet être utile de vérifier si les prestations achetées auprès de telles entités le sont à des conditions de marché

## 6 Onglet Revenus

**Dans cet onglet, l'opérateur répartira par segment de réseau et par offre les revenus attribuables au réseau de boucle locale optique mutualisée. Les revenus « internes », correspondant aux des ventes internes à l'opérateur reconstituées, ainsi que les unités d'œuvre sous-jacentes aux revenus seront également restitués.**

#### Principes

- Les revenus seront répartis, de façon croisée, selon deux axes : (i) par offre et (ii) par segment de réseau.
  - L'allocation des revenus par segment de réseau peut être directe (ex : offre d'accès à un lien NRO-PM) ou indirecte dans le cas d'une offre faisant appel à plusieurs segments de réseau. Dans ce dernier cas, le tarif d'une offre A + B étant normalement la somme du tarif de l'offre A et du tarif de l'offre B, les revenus seront réalloués par l'opérateur selon ce principe. L'opérateur devra expliquer l'allocation des revenus dans sa notice explicative.
  - Un segment « autres » permet de traiter le cas des offres dont les revenus relèvent, pour leur formation, d'une part du réseau FttH objet de la restitution, d'autre part d'éléments de réseau externes à cette restitution : dans ce cas les revenus totaux de l'offre seront restitués, et ventilés entre les différentes sections du réseau FttH et le segment « autres » pour le complément. Ce type de cas, *a priori* assez minoritaire, devra être documenté précisément par l'opérateur pour que l'Autorité puisse s'assurer d'absence de distorsions dans l'allocation des revenus.
  - Par offre, il est entendu de distinguer, selon les standards de l'industrie, les grandes catégories d'offre. Notamment, les offres de cofinancement devront être distinguées des offres de location. Les offres d'accès à un segment de réseau devront être distinguées des offres d'accès à un autre segment de réseau ou des offres d'accès à plusieurs segments de réseau. Les offres utilisant des éléments d'architecture spécifique devront

---

<sup>44</sup> Qui couvrent également les coûts de patrimoine supportés par Orange pour fournir cette offre GC-BLO

être distinguées des offres utilisant les éléments d'architecture standard. En revanche, il n'est pas prévu de demander dans cette restitution la distinction entre les offres d'accès *a priori* et *a posteriori* à un même segment de réseau.

- Afin d'être cohérente avec les objectifs de contrôle tarifaire, la restitution des revenus devra prendre en compte trois éléments :

1. Tout d'abord, dans l'objectif du contrôle tarifaire, les revenus restitués devront correspondre à un flux de trésorerie (à l'effet près des décalages de facturation classiques), nécessitant le cas échéant des retraitements vis-à-vis du chiffre d'affaires comptable, qui seront explicités par l'opérateur.

Seront ainsi présentés en chiffre d'affaires de l'année :

- Les cofinancements reçus (quand bien même ils seraient traités par exemple par l'OI dans sa comptabilité sociale pour tout en partie en déduction des investissements, en produits constatés d'avance, ....)
- Les tarifs de type frais d'accès au service ou éléments de même nature (quand bien même ils feraient l'objet d'un traitement spécifique en vertu par exemple de IFRS 15 dans la comptabilité de l'opérateur)

Seront ainsi présentés : (i) le chiffre d'affaires comptable, (ii) les retraitements, (iii) les revenus, c'est-à-dire le chiffre d'affaires retraité (i) + (ii).

La méthodologie de retraitement devra être clairement explicitée dans la note méthodologique.

2. Dans un 2<sup>e</sup> temps, les pénalités (tant payées par l'opérateur aux clients que par les clients à l'opérateur) devront être identifiées. Il est à noter que, conformément à la pratique en régulation asymétrique, il est demandé de restituer les pénalités payées aux opérateurs clients non pas en coûts mais en minoration de revenus.

Seront ainsi présentés : (i) les revenus, correspondant au chiffre d'affaires retraité (cf. supra), (ii) les pénalités facturées, (iii) les pénalités concédées et (iv) les revenus hors pénalités.

3. Enfin, les revenus hors pénalités seront divisés entre : (i) revenus correspondant à l'abonnement de base des offres (ii) revenus des options (ex typique d'option : option de garantie de temps de rétablissement). Dans l'objectif du contrôle des tarifs, il est en effet nécessaire de pouvoir suivre à la fois l'ensemble des revenus, mais aussi les revenus correspondant à l'abonnement de base.

- Les revenus « internes », c'est-à-dire internes à l'entité juridique correspondant à des ventes virtuelles, seront également restitués, selon la même décomposition, dans des lignes spécifiques : il s'agit ici des revenus qui auraient été perçus si l'entité juridique restituant les comptes était dissociée en deux utilités juridiques : l'une fournissant l'accès au réseau, l'autre exerçant des activités en aval.
- Pour chaque offre, la quantité d'unités d'œuvre vendues correspondant au revenu présenté<sup>45</sup> sera renseignée, sur le modèle de ce qui est réalisé dans les comptes d'exploitation produit en comptabilité réglementaire asymétrique. Il est ainsi attendu que les revenus, hors pénalité et hors option, de l'offre pour l'année N soient égaux à  $UO * [\text{Tarif moyen de l'année}]$ , modulo des effets de réconciliation de deuxième ordre<sup>46</sup>, où UO est l'unité d'œuvre de l'année N et  $[\text{Tarif moyen de l'année}]$  le tarif moyen en vigueur en année N.

---

<sup>45</sup> Ex. typiques d'unités d'œuvre dans les structures typiques d'offres de référence : sur le segment PM-PBO : nombre de clients actifs ; pour NRO-PM : km de fibres actives

<sup>46</sup> En général, cette approximation du calcul chiffre d'affaires annuel ne se vérifie pas exactement, pour plusieurs raisons qui peuvent se combiner : par exemple une vente d'UO non constante pendant l'année combinée à une variation du tarif

## 7 Onglet Droits de suite

**Cet onglet vise à restituer les transferts financiers entre opérateurs commerciaux gérés par l'opérateur d'infrastructure dans le cadre de certaines dispositions des offres d'accès aux réseaux FttH des opérateurs d'infrastructure.**

### Principe

- Par « droits de suite », on entend tout système de transfert financier entre opérateurs clients de l'OI (y compris lui-même en tant qu'opérateur commercial, dans ce cas sans transfert « cash » pour les ventes internes) géré par l'OI. Cela peut donc concerner à la fois les droits de suite prévus dans le cadre du cofinancement sur les segments NRO-PM et PM-PB, mais également ceux liés au *churn* (sur le raccordement final), lorsqu'un client change d'opérateur.
- Le « Total reçu-payé » permet de vérifier que l'OI joue uniquement un rôle de « caisse » (les droits de suite doivent s'annuler entre eux).
- Trois flux seront distingués : avec l'opérateur lui-même (flux virtuels), avec des sociétés tierces du groupe, avec des sociétés tierces extérieures au groupe.

## 8 Onglet Unités d'œuvre du réseau

**Cet onglet vise à restituer une description quantitative des actifs du réseau.**

### Principes

- Pour chaque segment de réseau de la boucle locale, les opérateurs renseigneront des unités d'œuvre standardisées correspondant au génie civil, câbles et autres actifs standard (section 1), les unités d'œuvre spécifiques (section 2) non comprises dans la liste de ces unités d'œuvre standard, et les unités d'œuvre liées au raccordement final (Section 3).
- Les unités d'œuvre spécifiques, qui pourront dépendre de l'opérateur, pourront être de deux types :
  - Des unités d'œuvre liées aux actifs standard, au-delà des unités d'œuvre standard : l'opérateur peut estimer pertinent de restituer certaines unités d'œuvre pour une meilleure compréhension des coûts de son réseau, bien que ces unités d'œuvre correspondent toujours à l'architecture standard du réseau
  - Des unités d'œuvre liées aux actifs spécifiques, notamment liées à des architectures spécifiques en vue d'usages particuliers, comme les architectures avec adaptation permettant une qualité de service renforcée (cf. section « CAPEX »).
- Enfin, les unités d'œuvre liées au raccordement final doivent être restituées selon le même découpage de typologie de raccordement final que les investissements liés au raccordement final.
- Pour servir des besoins spécifiques (ex : entreprises), un opérateur pourra ainsi être amené à utiliser pour une partie du réseau (ex : transport) des actifs standard (câbles NRO-PM), et pour une partie du réseau (ex : raccordements dédiés entreprises en aval d'un point intermédiaire de type « point d'aboutement » dans l'architecture d'Orange), des actifs spécifiques.

---

au cours de l'année ( $\text{moyenne}(a) * \text{moyenne}(b) \leftrightarrow \text{moyenne}(a*b)$ ). Par ailleurs, certaines offres peuvent présenter des tarifs non proportionnels à l'UO principale (ex. par catégorie d'UO avec des effets de seuils importants – ex : certains tarifs comme pour le segment NRO-PM chez certains opérateurs). Il est attendu que l'opérateur présente l'unité d'œuvre la plus pertinente.

- La valeur restituée correspond à la valeur de l'unité d'œuvre en fin d'année comptable (31 décembre pour les exercices se clôturant le 31 décembre).

## 9 Onglet Usages du réseau

**L'onglet « Usages du réseau » permet de connaître, pour chaque catégorie d'actif du réseau mutualisé, l'usage de celui-ci par les différentes offres proposées par l'opérateur.**

### Structure de la grille

- Dans la section 1, l'intégralité des usages de chaque élément de réseau « standard » devra être restitué que l'usage soit régulé ou non régulé. Il s'agit ainsi d'éviter les « doubles comptes ».
  - Pour le génie civil, l'usage proposé à ce stade est, au choix de l'opérateur, le volume ou la longueur. La préconisation est une restitution de l'usage au volume, en cohérence avec l'unité de facturation applicable pour l'offre d'Orange GC-BLO pour les déploiements ponctuels, et dans la mesure où cet usage tient mieux compte des problématiques de saturation du réseau ou de charge, s'agissant du génie civil aérien.
  - Pour les câbles, deux unités d'œuvre sont prévues : le nombre de fibres occupées et les kilomètres de fibres occupées. En effet, les systèmes de tarification peuvent être en pratique par fibre ou par longueur de fibre, nécessitant de disposer des deux visions. Toutefois, s'agissant des segments PM-PBO et PBO-PTO, seule l'unité du nombre de fibres occupées pourra en général être renseignée, les schémas de tarification ne faisant généralement pas appel à la longueur de fibres occupées.
- La section 2 apporte deux compléments :
  - En matière de niveau de détail : Tout d'abord, ces mêmes usages seront répartis par offre (en distinguant ventes internes et externes). Les « offres » seront les mêmes que celles de l'onglet « chiffre d'affaires », prenant ainsi en compte l'intégralité des usages de ces éléments de réseau
  - En matière de périmètre : Seront ajoutés les usages correspondant aux actifs non listés dans la section 1, qu'il s'agisse d'actifs « standards » ou « spécifiques à des offres ». Il est rappelé que, dans l'onglet CAPEX, il a été demandé de distinguer, en section 2, autant d'actifs que de répartitions d'usages spécifiques. Dans cette section, il s'agit ainsi, pour chacun de ces actifs, d'indiquer les usages par offre. Ceci permet ainsi le suivi du principe de pertinence.
  - Enfin, un traitement particulier est réservé, en section 2, à l'actif « génie civil » : son usage n'est pas uniquement des offres, mais (i) des câbles du réseau FttH, de façon principale, (ii) le cas échéant des offres, d'accès à ce génie civil pour des tiers. Ceci permet un calcul indirect de l'usage du génie civil par les différentes offres. Il s'agit d'un traitement inspiré du modèle de déversement en couches utilisé par Orange<sup>47</sup>.
- Les usages seront restitués en moyenne annuelle de l'année, ce qui permet une comparaison homogène avec des revenus de l'année.

---

<sup>47</sup> Voir décision n° 06-1007, section II-2.3.3

## 10 Onglet Clés d'allocation

**L'onglet « Clés d'allocation » recense les clés d'allocation le cas échéant utilisées par l'opérateur pour remplir les autres onglets.**

### Principe

Comme indiqué en section 6.3.2 de la présente décision, les informations restituées devraient devenir le plus possible directement de la comptabilité analytique de l'opérateur, mais des clés d'allocation peuvent être utilisées dans le cas contraire.

Le présent onglet vise à renseigner l'ensemble des clés d'allocation utilisées.

### Structure

Les différents déversements « origine » => « cible », par l'intermédiaire d'une clé sont listés. Pour ces déversements, sont restitués : la définition du poste « origine », la définition de la clé, les postes de déversement ainsi que les observations méthodologiques.

Ces éléments doivent être présentés de façon claire et non ambiguë. Si la case « observations » est insuffisante pour présenter correctement la clé utilisée, l'opérateur pourra la détailler dans la notice jointe aux grilles restituées.

Le choix et la mise en œuvre des allocations pouvant avoir un impact notable sur les éléments comptables restitués, l'Autorité pourra en tant que de besoin demander à l'opérateur les valeurs numériques de certaines clés utilisées (montant du poste déversé, numérateur de la clé, dénominateur de la clé, valeur de la clé)<sup>48</sup>. Si une restitution annuelle de ces valeurs n'est pas demandée, l'opérateur doit ainsi en conserver la trace, conformément au principe d'auditabilité des données décrit en section 6.3.5.

## 11 Onglet Patrimoine par ancienneté (fourni en cas de cession d'actifs de réseau)

**Cet onglet est fourni uniquement en cas de cession d'actif de réseau.**

**Il vise à restituer le patrimoine cédé de l'opérateur par ancienneté.**

### Précisions sur la grille

- À la différence de la plupart des onglets, cette grille n'est pas une chronique mais un état des lieux, les années représentent la date de mise en service des différents actifs.
- Sont remplis, avec le même degré de détail que dans l'onglet « CAPEX » (y compris les sections détaillées), le stock de valeur brute par ancienneté à la date de la cession.

## 12 Notice explicative

Une notice explicative sera jointe par l'opérateur aux grilles au format tableur.

Comme indiqué en section 6.3.6, cette grille précise en particulier :

---

<sup>48</sup> Exemple de clé et de valeurs : concernées une dépense « origine » de 10 K€ peut être allouée via une clé aux heures passées vers 5 postes « cible ». Si le nombre d'heures totales est de 140 000 et que le nombre d'heures correspondant au poste cible n°1 est de 10 000, la valeur de la clé d'allocation vers le poste n°1 est de 10 000 / 140 000 soit 7%.

- la définition des termes qui le nécessitent dans les grilles de restitutions ;
- les sources de données utilisées ;
- les normes et principes comptables utilisés ;
- les allocations et retraitements le cas échéant effectués ;
- et plus largement les choix méthodologiques opérés dans la production des restitutions et toute information nécessaire à la bonne compréhension par l’Autorité de ces restitutions.

Une version de la documentation est produite pour chaque exercice.