

ANNEXE 1

Dispositions et recommandations envisagées par l'ARCEP précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à THD en fibre optiques

Projet de Décision

REPONSE A LA CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
17 MARS 2020



Question 1

L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées en partie 2 pour assurer la disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

2.1 Complétude au sein des zones très denses

Axione est favorable à tout dispositif permettant d'assurer la complétude en ZTD et les dispositions annoncées par l'Autorité nous semblent à ce stade cohérentes.

2.2 Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits raccordables sur demande

Axione estime qu'un délai maximal de mise à disposition de PBO de 6 mois, « à compter de la première demande de raccordement » de l'OC, est raisonnable. Nous apprécions par ailleurs la démarche de l'ARCEP de s'inscrire dans la continuité de la recommandation du 7 Décembre 2015. Cette stabilité permet de poursuivre une exécution simple et homogène de nos contrats de DSP, qui prévoient d'ores et déjà ce délai réglementaire.

Néanmoins, Axione émet une réserve quant à la nécessité d'« *inform[er] sur la volumétrie des logements/locaux raccordables dès la première consultation préalable* ». Cette identification et les informations associées ne peuvent être pérennes et fiables. Nos contrats de DSP établissent de manière singulière et positive le raccordement desdits logements et ou locaux. Nos délégants ont la possibilité, via des dispositions contractuelles (clause de revoyure, définition d'un calendrier de pose de PBO), d'accélérer le processus des RAD sans le limiter exclusivement à la demande effective d'un OC. Les logements deviennent alors raccordables et seront identifiés comme tels dans les IPE.

Au regard des éléments susmentionnés, Axione n'est donc pas concerné à date par les dispositions envisagées pour encadrer les cas exceptionnels de report d'installation de PBO d'un local raccordable sur demande jusqu'au paiement d'un tarif spécifique. Bien que contraire aux objectifs initiaux de complétude, ces adaptations semblent découler, notamment, des avis rendus par l'Autorité sur les projets AMEL.

2.3 Raccordement des immeubles et lotissements additionnels ou écartés

Concernant le raccordement des immeubles neufs au terme du délai de complétude, nous souhaiterions partager avec l'Autorité nos points de vigilances. Comme le souligne l'Autorité, les données relatives à la desserte sont des « informations utiles au dimensionnement » du réseau horizontal de l'OI. Or, elles échappent à la maîtrise de l'OI. En effet, des incohérences pourraient être identifiées entre les informations transmises et celles constatées sur le terrain. Ces erreurs pourraient conduire à une prorogation du délai de raccordement pour l'OI.

Ainsi, l'engagement d'équiper 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 dans un délai de trois à compter de la mise à disposition des infrastructures d'accueil nécessaires en domaine privé* » ne peut être tenu que sous les conditions suivantes :

- Le promoteur ou la collectivité transmet des informations fiables et exhaustives (adresse, nombre de prises, le nombre de logements résidentiels et de locaux professionnels) à l'OI
- La localisation du point de démarcation a été validée par la mairie et communiquée par le promoteur/la mairie à l'OI 3 mois avant la MAD des infrastructures d'accueil.

- Les infrastructures d'accueil du promoteur assure une continuité jusqu'au point de démarcation réseau

L'OI disposerait alors de 3 mois pour réaliser les travaux à compter de la MAD des infrastructures d'accueil par le promoteur.

Ce cas générique devrait être complété par des dispositions relatives au traitement de cas complexes pour lesquels le délai de raccordement effectif serait fixé à 6 mois. En effet, il nous paraît raisonnable d'accorder une certaine souplesse aux OI prévoyant les potentielles contraintes techniques et ou administratives significatives rencontrées (GC cassé ou indisponible sur le domaine public, retard dans la délivrance d'autorisation de voirie).

S'agissant des locaux sans adresse, Axione constate que la seule « clé » efficace et pérenne à date pour rendre éligible un site est l'attribution d'une adresse conforme, via l'action directe des collectivités.

Par ailleurs, il est à noter que les OI s'appliquent d'ores et déjà à faciliter la commercialisation des accès « sans adresse propre » identifiés par les OC :

- L'identifiant immeuble : Introduit dans le protocole d'accès 1.3 et validé en 2017, il permet de dispenser l'OC d'utiliser un identifiant d'adresse de type hexaclé ou quadruplet RIVOLI. De plus, cette référence est systématiquement associée à des coordonnées géographiques, l'ensemble de ces données sont, notamment, contenues dans les IPE.
- Les fichiers IPE : Ils constituent une base d'informations significatives autorisant la mise en place d'un outil cartographique d'éligibilité par les OC

Ainsi, et sauf à ce qu'elle vise un cas d'usage particulier (centre commerciaux ?) auquel cas elle mériterait d'être précisée, la disposition envisagée par l'ARCEP ne nous semble pas à ce stade pertinente.

2.4 Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées dans le fichier des informations préalables enrichies

En tant qu'opérateur neutre, Axione partage les préoccupations de l'ARCEP relatives à l'accès et à la commercialisation des réseaux FttH. Comprenant « le rôle stratégique » des fichiers IPE et soucieux de la qualité et de l'exhaustivité des données qu'ils contiennent, Axione mène actuellement différentes actions sur :

- **Les Adresses et relevés BAL** : Axione travaille activement avec les collectivités locales afin de maximiser le taux de couverture des locaux raccordables par une adresse « hexaclée ». Ces travaux d'adressage, conduits en amont des déploiements, réduisent le risque de « vide » de couverture. Autrement dit, ils évitent les cas pour lesquels la totalité d'un quartier serait oublié. Ainsi, cette action semble limiter la nécessité, pour Axione, de mettre en place un processus industriel de signalement en masse des immeubles manquants ou des informations erronées dans leurs fichiers d'informations préalables enrichies.
- **Les processus de signalements et de corrections manquantes ou erronées dans le fichier IPE**

Un outil de ticketing sera mis à disposition des OC, et permettra :

- D'assurer un suivi industriel des demandes de correction des OC et d'optimiser les délais de réponse
- Répondre au besoin de transparence des OC : L'OC aura une visibilité sur les délais et les actions réalisées par l'OI pour rendre le client éligible.

Enfin, si nous saisissons l'importance « d'ajoute[r] les immeubles manquants ou [de] corrige[r] les informations erronées, dans un délai raisonnable après le signalement par l'opérateur commercial », il reste nécessaire que ces obligations soient soumises à certaines conditions :

- **La mise en place d'un plafond/quota de signalements journaliers émis par les OC :** il offre la possibilité aux OI de lisser l'activité associée au travail de correction des IPE
- **Etablir un seuil de taux de respect des délais de correction de 90% :** il semble que certains cas complexes pourraient nécessiter un délai de traitement supplémentaire. La valeur de ce seuil permet d'inciter l'OI à fournir ses meilleurs efforts tout en tenant compte de la singularité de certains cas.
- **L'obligation pour les OC de renseigner les coordonnées XY de l'immeuble/pavillons manquants :** Ces données permettraient d'améliorer l'efficacité du traitement des données par l'OI et donc la commercialisation des accès.

Ces conditions et pré-requis conduisent à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs. Ils permettront d'une part aux OI, de fixer leur niveau d'engagement et de dimensionner les équipes dédiées aux corrections des IPE afin d'assurer une réponse proportionnée aux besoins des OC et prévenir d'autre part d'éventuels abus entravant illégitimement la tenue des obligations de délai imposées aux OI.

Question 2

L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées en partie 3 pour garantir la non-discrimination opérationnelle et technique en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

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

Axione se félicite des dispositions prévues par le projet de décision. Nous rejoignons la position de l'ARCEP sur la nécessité d'« *imposer une obligation en matière d'outils informatiques mis à disposition des opérateurs concernant la chaîne des systèmes d'information FttH pour les opérateurs intégrés* ». En raison des risques de discriminations plus élevés, Axione estime qu'il est effectivement nécessaire « d'imposer des garanties supplémentaires de non-discrimination à l'ensemble des opérateurs » présents sur le marché de gros et de détails du très haut-débit. L'utilisation d'outils communs pallie ce risque et assure donc la communication d'informations de même niveau dans des conditions équivalentes aux opérateurs tiers.

3.2 Renforcement des garanties en matière de circulation, au sein des opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés, des informations obtenues d'opérateurs tiers dans le cadre de la fourniture d'accès de gros

Axione rejoint l'Autorité sur la nécessité de séparer les unités techniques et des unités commerciales et d'interdire toute circulation d'informations sensibles, « obtenues d'opérateurs tiers dans le cadre d'un accord d'interconnexion ou d'accès, entre les différentes filiales, directions, services ou unités des opérateurs verticalement intégrés ». Ce cloisonnement et son contrôle sont des garanties nécessaires à l'exercice d'une concurrence loyale et effective.

3.3 Adduction par les opérateurs commerciaux des points de mutualisation intérieurs au sein des zones très denses

Axione se félicite de l'attention portée à l'effectivité des accès au PMI. Par ailleurs, nous rejoignons l'ARCEP sur la nécessité de généraliser les solutions proposées par Orange à l'ensemble des OI verticalement intégrés. Elles limiteront les situations dans lesquelles seul l'OI serait « en mesure de commercialiser les lignes »

L'effectivité de l'accès soulève également la problématique de l'arrivée d'un 5^{ème} opérateur. Comme partagé en GT PMI, CityFast, filiale d'Axione souhaite obtenir une visibilité suffisante sur la capacité d'accueil d'un PMI, un engagement de délai pour la mise à disposition de l'accès au PMI. En effet, l'effectivité de l'accès doit être assurée pour l'ensemble des nouveaux arrivants.

3.4 Des délais de livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires. Axione émet des réserves sur le sujet des délais de livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires. Une vigilance qui s'appuie sur l'Analyse du marché 3a conduite par l'Autorité qui acte le rôle important d'Orange sur les différentes zones et identifie les problématiques potentielles liées à la commercialisation des lignes et aux besoins de visibilité des OC d'autant plus qu'Orange est un opérateur intégré.

- Si nous saluons les objectifs poursuivis, étendre de tels mécanismes à l'ensemble des acteurs ne serait ni proportionné ni raisonnable. Axione estime que : Les dispositions et processus mis en place par les OI non intégrés répondent actuellement aux besoins des OC. L'efficacité des processus se traduit notamment par l'absence de remarque et/ou demande des opérateurs commerciaux lors des instances ARCEP
- En particulier, la garantie de non-discrimination est assurée par un mécanisme de « gel des commandes » piloté par l'équipe d'exploitation d'Axione. Elle s'engage rigoureusement à fournir un traitement équivalent, à l'ensemble de nos partenaires OC (alternatifs ou d'envergure nationale) ;
- L'automatisation du processus nous semble d'autant plus inutile qu'elle interviendrait tardivement puisque la majeure partie des NRO sont aujourd'hui déployés ou le seront prochainement. La phase avancée du développement de la fibre remet donc en cause la pertinence de cette obligation, sans compter par ailleurs la charge importante pesant déjà sur les équipes SI des opérateurs afin de mettre en œuvre les briques essentielles à la bonne commercialisation et exploitation des réseaux sur le long terme. Il nous paraît par ailleurs plus pertinent de concentrer les ressources SI des Opérateurs sur des sujets plus urgents, visant à améliorer l'exploitation des réseaux (mode STOC, CRI enrichi, etc...)

3.6 Localisation du point de mutualisation, le cas échéant, du point de raccordement distant mutualisé à proximité des réseaux de collecte existants

Axione partage l'analyse de l'ARCEP sur la nécessité de garantir la disponibilité de solutions de collecte pour les OC. Nous tenons d'ores et déjà compte de la proximité des réseaux de collecte tiers existant lors des décisions d'installation des PRDM (NRO).

Question 3

Est-il nécessaire, selon vous, d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR pour ce premier niveau de qualité de service renforcée ? Si oui, quels sont les cas d'exemptions pertinents ?

Axione dispose déjà, à ce jour, d'une offre d'accès GTR 10h sur infrastructure FTTH sur l'ensemble des plaques qu'il exploite. Le cas de Force Majeure est prévu dans tous nos contrats.

En cas de souscription par l'OC, il conviendrait que le mécanisme de pénalités tienne compte du périmètre de responsabilité et des contraintes opérationnelles de l'OI. En effet, la tenue des GTR n'est pas de son seul fait. Les travaux conduits dans le cadre du GT d'exploitation ont pu, notamment, le démontrer.

Les cas de suspension de l'engagement de respect de la garantie de temps de rétablissement par l'opérateur d'infrastructure incluraient ainsi tous les cas d'interruption de l'offre induits par un tiers ou toute entrave au traitement de la signalisation causée par un tiers :

- Signalisations transmises à tort (qualification erronée) ;
- Vandalisme ou accidents (ex : Poids lourd entrant dans un PM) ;
- En cas de nécessité de prise de RDV avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne ;
- L'obtention d'une autorisation d'un tiers (autorisation d'intervention en domaine public) ;
- PM dégradé non remis en état par l'OC responsable ;
- ...

Ainsi, pour les cas susmentionnés, Axione s'engagerait à fournir ses meilleurs efforts pour rétablir la ligne FttH dans les meilleurs délais. En d'autres termes, les engagements de délais l'OI ne relèveraient que des coupures qui lui sont exclusivement imputables.

Est-il légitime, selon vous, que les opérateurs d'infrastructure imposent aux opérateurs commerciaux des pénalités ? Dans quels cas ?

Pour répondre au principe de proportionnalité, il est effectivement légitime que les OI prévoient dans leur contrat l'imposition de pénalités aux OC. Ces dispositions existent aujourd'hui tant sur les offres passives (Convention de dégroupage) qu'actives (offres activées cuivre ou fibre des opérateurs de gros).

Elles visent notamment – mais pas uniquement – à s'assurer que l'OC réalise un minimum de contrôle sur son réseau avant d'ouvrir un incident chez l'OI.

A titre d'exemple : signalisations transmises à tort, absence de l'OC ou du Client Final à un rendez-vous SAV, etc...

La pré-localisation d'un incident nous semble être un élément majeur permettant de garantir un SAV de qualité tant pour l'OC que le Client Final, et renforce l'efficacité de l'intervention éventuelle des équipes de l'OI, dans un contexte où comme le souligne l'Autorité, plusieurs intervenants différents accèdent aux points sensibles du réseau, en particulier au PM.

Elle permet par ailleurs de préciser les limites de responsabilité entre acteur. Ainsi, tout incident pré-localisé au Client Final (PTO cassée par exemple) léverait les engagements de l'OI et pourrait entraîner l'application d'une pénalité due par l'OC.

Question 4

Est-il nécessaire, selon vous, d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR pour ce second niveau de qualité de service renforcée ? Si oui, quels sont les cas d'exemptions pertinents ?

Axione dispose déjà, à ce jour, d'une offre d'accès GTR 4h sur infrastructure FTTH. Cette offre est fournie avec architecture adaptée tant en activé (offre Fibre Entreprise) qu'en passif (offre FTTE passif). Le cas de Force Majeure est déjà prévu dans tous nos contrats.

Ces offres reposent sur une ingénierie passive renforcée, notamment au niveau du PM, et la mise en place d'équipes de maintenance sur les territoires.

La mise en œuvre des engagements d'Axione est conditionnée par un ensemble de prérequis :

- La transmission d'une prélocalisation par l'OC. Dans le cas contraire, un gel de la GTR de « 2H » serait appliqué ;
- La signalisation contient des informations complètes et fiables (nature du défaut) ;
- l'accès au local technique où se situe la PTO est garanti.
- La coupure doit relever du strict périmètre de responsabilité de l'OI

Cette dernière condition mérite une attention particulière et devrait faire l'objet de discussions entre les Opérateurs afin de cadrer ce qui relève effectivement des cas sur lesquels les engagements contractuels de l'OI devront être impérativement tenus, et ceux dans lesquels il peut en être exonéré.

A titre d'exemples non exhaustifs :

- dans les cas de vandalisme, d'accidents entraînant la destruction d'un PM, il ne paraît pas raisonnable d'imposer à l'OI de garantir une réparation sous 4H
- dans les cas de PM dégradés du fait de l'intervention multiples de sous-traitants peu scrupuleux, il ne paraît pas raisonnable d'imposer à l'OI de garantir une GTR 4H.

Au final, s'il semble légitime de considérer que l'infrastructure BLOM sera demain l'infrastructure de référence pour tous les usages, et doit donc proposer un panel de services et d'engagements de QoS permettant d'adresser tous ces usages, il est également raisonnable de tenir le plus grand compte :

- du rythme de déploiement intense des réseaux,
- de l'intensification des raccordements finaux, et
- des problématiques d'exploitation actuellement rencontrées (mode STOC, malfaçons liées aux interventions multiples au PM et au PBO notamment),

Au regard de ces éléments, demander aux OI de porter seuls la responsabilité des tenues de GTR est disproportionné.

Par ailleurs, Axione continue de s'interroger de la pertinence de l'offre « FTTE au PM », imposée par le régulateur, en particulier en zone RIP où les OC n'interviennent que très marginalement au PM. Interrogation renforcée par la perspective de se voir imposer le mode STOC..

Est-il légitime, selon vous, que les opérateurs d'infrastructure imposent aux opérateurs commerciaux des pénalités ? Dans quels cas ?

Il semble légitime et proportionné de facturer les interventions à tort en SAV a minima dans les cas suivants :

- défaut constaté au niveau de l'installation privée du Client final, de son réseau, ou du à son environnement ou son installation électrique, y compris équipement client final mis hors tension,
- défaut matériel ou logiciel survenu sur le terminal de l'OC ;
- erreur de manipulation du Client final ou de l'OC ;
- pas de défaut constaté sur le réseau d'Axione ;
- pas de défaut constaté.

Question 5 :

Selon vous, certaines de ces adaptations semblent-elles impérativement nécessaires pour fournir le second niveau de qualité de service renforcée ? b. Au contraire, certaines semblent-elles poser problème ? Pourquoi ?

Axione a choisi aujourd'hui de sécuriser ses raccordements entreprise au niveau du PM. Nous considérons que le principal risque, notamment dans le cadre des raccordements Grand Public, se trouve dans la multitude d'interventions effectuées au PM. Ainsi, Axione raccorde ses entreprises sans passer dans le coupleur et via la pose d'une jarretière sécurisée, prévue pour éviter tout arrachage. La sécurisation au niveau du PBO ne semble pas nécessaire dans la mesure où les fibres sont, en général, au nombre de 6 et les interventions sont *in fine* beaucoup moins fréquentes. Dès lors que les 6 clients potentiels sont raccordés, les interventions au PBO sont alors très limitées.

De plus, la pose d'un PBO spécifique modifie l'économie du raccordement de l'entreprise (boîtier supplémentaire, calcul de charge à effectuer, intervention plus complexe, etc.) et ne facilite pas l'accès aux services avec QoS pour les plus petites entreprises.

Enfin, Axione ne considère pas la pose d'un bandeau optique comme une adaptation d'architecture mais plutôt comme un service optionnel : le choix de la pose d'une PTO ou d'un Bandeau Optique est laissé au Client FAI et dépend uniquement du besoin du Client Final.

Axione déploie à ce jour des PTO bi-port pour les accès FTTE et les raccordements Entreprise sont effectués avec déploiement d'un câble bi-fibre.

Question 6 :

a. Il est demandé aux opérateurs d'infrastructure de renseigner les modalités qu'ils envisagent pour proposer du cofinancement sur ces offres.

d. Les cas de figure b. et c. permettent d'envisager deux modalités éventuellement différentes pour le cofinancement des offres avec adaptation de l'architecture de la boucle locale optique mutualisée. Est-ce qu'il vous semble pertinent que ces deux possibilités soient proposées aux opérateurs commerciaux ? Si non, quelles sont les difficultés que vous identifiez afin de les faire coexister ?

Axione comprend le raisonnement théorique tenu par l'ARCEP mais ne peut que regretter que l'Autorité de tienne pas compte de la réalité des faits pour le mesurer.

Comme évoqué à plusieurs reprises, Axione considère que la seule et unique vertu du cofinancement était à l'origine de faire porter collectivement l'effort d'investissement nécessaire au déploiement de la fibre optique sur tout le territoire. Cet objectif n'avait d'ailleurs d'intérêt que dans les zones privées puisqu'en zone publique, selon les montages contractuels retenus, la collectivité ou un acteur privé s'engageait à réaliser cet effort d'investissement. Permettant par la même occasion de concentrer les efforts des opérateurs commerciaux sur la zone privée, mais aussi les investissements radio.

Force est de constater que le co-investissement aujourd'hui en zone RIP es un échec :

- Seul un OCEN, parmi les quatre, mobilise à date cette solution ;
- La généralisation du co-investissement ne se fera probablement que via la création de structures ad-hoc pour financer l'investissement... et au final louer l'accès non pas au RIP mais à ce nouvel opérateur commercial.

Dès lors, et avant même d'en mesurer les impacts sur l'OI et surtout la concurrence efficace sur le marché de détail, pourquoi vouloir élargir au marché entreprise ce dispositif inefficace en zone RIP ?

Indépendamment de ce constat, le co-investissement favorise a priori les acteurs les plus puissants sur le marché, en particulier ceux présents sur le marché de masse. Son élargissement naturel ou forcé via l'émergence d'une offre de co-investissement « spécifique » entreprise pourrait donc renforcer encore la position des acteurs dominants au détriment des opérateurs alternatifs pourtant nécessaire à une concurrence efficace sur le marché de détail.

Enfin, une offre de co-investissement spécifique entreprise ne nous semble pas avoir de sens :

- D'un point de vue purement théorique, nous nous interrogeons sur une maille pertinente : 100% des entreprises d'une zone ?
- D'un point de vue commercial, nous nous interrogeons sur l'intérêt de développer une telle offre puisqu'aucun de nos opérateurs partenaires ne nous l'a demandé !

Axione ne prévoit donc pas d'introduire d'offre de cofinancement « entreprise » lors du prochain cycle et continue de s'interroger sur le but recherché par l'Autorité.

Question 7 :

a. Selon vous, est-ce que la solution mise en oeuvre par Orange pourrait convenir pour répondre aux besoins de prévisibilité des opérateurs commerciaux pour le second niveau de qualité de service ?

b. Existe-t-il, selon vous, une ou des autres solutions pour donner de la prévisibilité sur les programmes de reprise ?

Axione se félicite du mécanisme mis en place pour répondre aux besoins de pré-visibilité sur les programmes de reprise. Néanmoins, nous nous interrogeons sur le délai minimum envisagé. 3 mois semble restreindre les capacités de l'opérateur commercial à élaborer son plan d'affaires et à s'organiser.

A titre de comparaison, un opérateur commercial bénéficie d'une bien meilleure visibilité sur un déploiement FTTH grâce à la consultation préalable, qui lui permet d'affiner sa stratégie de déploiement. Dans un second temps, le J3M lui permet de se mobiliser d'un point de vue opérationnel l'infrastructure de l'opérateur d'infrastructure.

Ainsi Axione suggère la mise en place d'un délai de prévisibilité minimum de 6 mois, permettant d'assurer véritablement une non-discrimination entre l'opérateur verticalement intégré et les opérateurs commerciaux tiers, pour la construction de leur plan d'affaire et leur organisation opérationnelle.

Question 8 :

a. Quelles sont les spécificités des offres à qualité de service renforcée avec adaptation d'architecture qui justifieraient, selon vous, de considérer qu'une demande de raccordement final par l'opérateur commercial ne serait pas raisonnable, par exception au cas général établi dans la décision n° 2015-0776 ?

b. A contrario, dans le cas où les demandes de raccordement final par l'opérateur commercial seraient considérées comme raisonnables quels processus opérationnels permettraient selon vous d'apporter des garanties fortes quant à un mode STOC préservant la robustesse du réseau renforcé ?

c. Dans le cas où les demandes de raccordement final par l'opérateur commercial seraient considérées comme raisonnables, quelles adaptations de la décision de l'Arcep n° 2015-0776 vous semblent nécessaires pour permettre le raccordement en mode STOC pour les offres avec adaptation d'architecture répondant au second niveau de qualité de service renforcée ?

Au vue des travaux actuellement menés sur le mode STOC GP, Axione estime qu'élargir le périmètre du mode STOC au segment entreprise est tout simplement inconcevable. Il nie les difficultés rencontrées à ce jour par les OI et une réalité-terrain critique. Le caractère prématuré et les alertes des OI ne semblent malheureusement pas être entendus par l'Autorité.

En effet, le sujet du mode STOC entreprise a déjà été abordé à de nombreuses reprises et Axione maintient sa position tenue lors des échanges avec l'ARCEP sur ce sujet : le mode STOC est incompatible avec le marché entreprise. Si le but est de proposer des niveaux de GTR de 4h et des services à QoS, il est important que l'intégralité du raccordement soit effectuée et maîtrisée par l'OI. Au-delà du mode STOC, le fait d'avoir imposé une offre « FTTE livrée au PM » nous semble également être une erreur, et l'ARCEP ferait preuve de discernement en autorisant les OI en zone RIP à retirer cette offre de leurs catalogues de service.

L'expérience démontre déjà en FTTH que le mode STOC nuit à la qualité des raccordements. L'audit effectué par Axione ce début d'année a fait ressortir les points suivants :

- Sur les [100 PM] audités et corrigés par Axione, [5314] malfaçons ont été constatées et corrigées par Axione, avec parmi ces malfaçons :
 - Non-respect des règles de « jarretière »
 - Non-respect des STAS
 - [84%] attribuables aux OC en mode STOC
- Non communication des plannings
- Mauvaise remontée des routes optiques

Le mode STOC, nécessaire pour porter la masse des raccordements à réaliser sur le marché GP mais malheureusement non maîtrisé à date, dégrade grandement la qualité des PM de l'OI sur le FTTH. Son impact négatif sur la tenue des engagements de délai de rétablissement des OI est incontestable même sur les offres avec QoS de niveau 1. Il serait d'ailleurs rationnel de supposer que le mode STOC pourrait expliquer l'inexistence de la demande pour lesdites offres. En cas de mise en oeuvre, Axione proposerait que le mode STOC soit une clause exonératoire de respect de la GTR sur les liens PM-PTO.

Associer le mode STOC aux raccordements Entreprise rendrait impossible la fourniture d'une offre de QoS renforcée de niveau 2. Par ailleurs, Axione ne croit pas qu'une « certification des intervenants » ,telle qu'elle est proposée par l'ARCEP, apporte une quelconque valeur ajoutée : les intervenants des OC ne respectent ni les contrats ni les procédures. De plus, il est impossible pour l'OI de maîtriser de bout en bout les pratiques des OC et de leurs sous-traitants.

Les avantages énoncés par l'ARCEP sur le mode STOC sont plus que relatifs lorsque l'OI est un acteur neutre et non intégré, comme c'est le cas pour Axione.

Au-delà même de notre appréciation opérationnelle liée à notre métier d'opérateur de gros, cette obligation éventuelle ne sera évidemment pas soutenue par les collectivités délégantes que nous représentons.

Pour Axione, cette proposition du mode STOC entreprise n'est donc ni une solution probante à la commercialisation des accès à destination des entreprises, ni une réponse adéquate aux difficultés d'exploitation actuelles. Elle doit absolument être abandonnée par l'Autorité

Question 9 :

- a. Quels sont les obstacles techniques et informatiques que vous identifiez pour mettre en oeuvre les modalités de création/résiliation et de reprise de ligne ?
- b. Comment résoudre, le cas échéant, ces difficultés ?

Axione considère que la mise en place du mode reprise de ligne soulève des difficultés SI et requière une parfaite coordination entre OI, OC et Client Final pour garantir une coupure la plus réduite possible.

Malgré cette complexité, le choix d'Axione est de s'orienter vers cette option qui, comme le souligne l'ARCEP, permet une migration simple et rapide pour le Client Final.

Le groupe InterOp et la collaboration OI/OC doit permettre de définir les processus efficaces qui seront mis en oeuvre pour lever ces difficultés.

Question 10 et 11 :

Question 10 :

- a. Selon vous, quels seraient les obstacles à la mise en oeuvre d'une telle offre ?
- b. Quels sont les moyens nécessaires pour les résoudre ?

Question 11 :

- a. Selon vous, est-il nécessaire de rendre possible la double adduction sur les réseaux FttH ?
- b. Dans ce cas, suffit-il que l'OI permette à l'OC de le faire en mode STOC ou bien faut-il aussi qu'il propose une solution en mode OI ?
- c. Quel serait le premier point de défaillance unique le plus adapté pour réaliser une double adduction ?
- d. Selon vous, est-il pertinent de rallier un lien PM-PBO d'une autre ZAPM pour réaliser la double adduction ? Quels sont les obstacles que vous identifiez ? e. Envisagez-vous d'autres solutions pour réaliser la double adduction sur les réseaux FttH mutualisés ?

Axione considère que la BLOM devra à terme proposer des solutions de multi accès, probablement à minima sur deux PM différents, l'accès à deux NRO différents en zone rurale pouvant être plus complexe qu'en zone AMII.

Ces solutions seront probablement systématiquement des solutions sur mesure, avec un coût d'adaptation de la BLOM non négligeable et à répercuter au Client. Elles nécessiteront par ailleurs des adaptations dans les processus et SI des OI/OC qui demanderont du temps.

Cependant, comme le relève l'Autorité et comme nous le constatons sur nos réseaux, ce besoin ne représente qu'une très faible demande. Axione considère donc ce sujet comme non prioritaire à ce stade, et devra être abordé lorsque les déploiements seront plus avancés d'une part, et les véritables problématiques BLOM traitées d'autre part (mode STOC de façon général et accès aux infrastructures par exemple).

Notons par ailleurs qu'il existe sur le marché actuel des solutions, moins coûteuses qu'un double raccordement fibre et tout autant sécurisante, pour bénéficier de liens redondés en mobilisant des technologies alternatives telles que les réseaux 3G/4G, et même cuivre (SDWAN).

Question 12

Selon vous, est-il pertinent de prévoir que les offres à qualité de service renforcée d'un opérateur d'infrastructure permettent à un opérateur commercial de raccorder des stations de base mobile ?

Axione est déjà en cours d'intégration de l'offre de raccordement de Sites Mobiles dans son contrat FTTE.

Question Générale Partie 4

L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions et recommandations envisagées par l'Autorité en partie 4 pour adapter les modalités d'accès aux lignes FttH pour les locaux non résidentiels en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

Si Axione rejoint effectivement la vision cible de l'Autorité, à savoir faire de la BLOM l'infrastructure d'accès de référence pour répondre à l'ensemble des usages des locaux non résidentiels d'une part, et garantir d'autre part une concurrence effective et efficace sur le marché de gros et de détail d'autre part, Axione considère comme expliqué ci-avant que les pistes envisagées par l'ARCEP à ce stade vont à l'encontre de ce de double objectif.

Le retour d'expérience des trois dernières années sur les réseaux BLOM montre que des problèmes majeurs d'exploitation ne sont pas résolus, et font l'objet de discussions entre tous les acteurs du marché : OI, OC, régulateur, fédérations d'opérateurs et bien évidemment collectivités délégantes sur les RIPs.

Pousser « à marche forcée » le marché à migrer vers de la BLOM avec QoS renforcée pourrait être une erreur stratégique dès lors que nous ne sommes pas collectivement organisés pour assurer les niveaux de service promis, qui compte tenu du cadre réglementaire en place, ne peut pas relever de la seule responsabilité de l'OI.

Les adaptations d'architecture que nous avons mises en œuvre pour assurer la QoS renforcée doivent permettre de limiter les cas de panne au PM. Les équipes de maintenance dimensionnées localement doivent permettre d'intervenir rapidement sur un PM. Mais la dégradation rapide de nos infrastructures (et leur remise à niveau récurrente...) constatée également chez nos confrères, doit nous amener à la plus grande prudence quant à l'élargissement de dispositions telles que le mode STOC, incompatible à ce stade avec toute notion de QoS.

De même, l'ARCEP ne semble pas tenir compte de l'échec du modèle de co-financement en zone RIP, bien que prévisible compte-tenu des investissements massifs à réaliser par les OCEN sur l'ensemble des réseaux fixes ou mobile. Le succès actuel de la commercialisation GP n'est pas lié au co-financement, mais bien aux offres de locations proposées par les différents OI. Au-delà de ce constat d'échec, aucun des opérateurs alternatifs agissant sur le marché entreprise et client des réseaux que nous exploitons n'a formulé de demande en ce sens. Ces opérateurs réclament un accès ouverts et non discriminant aux réseaux d'infrastructures, ce qu'ils ont naturellement sur nos RIPs puisqu'ils bénéficient d'offres d'accès passives et actives cohérentes. De ce fait, une telle disposition ne servirait personne, à part les OCEN, déjà présents sur le marché de masse et « dominants » sur le marché entreprise, à l'échelle nationale.

Par ailleurs, nous ne comprenons pas la position de l'Autorité sur les flux d'information relatifs aux offres entreprises (FTTE ou non), souhaitant que les opérateurs d'infrastructure développent une interface conjointe avec les flux GP. Si nous entendons le vœu louable de l'Autorité d'agir sur l'efficacité et la fluidité du marché, cette recommandation, que nous rejetons depuis de nombreux mois, nous interpelle d'autant plus qu'elle est contraire à celle que l'ARCEP et Orange nous ont imposée sur le cuivre entreprise fin 2018, nous obligeant au passage à abandonner ce marché. A cette occasion, Orange a fait évoluer son offre de dégroupage en segmentant strictement le traitement des commandes et signalisations des accès GP en entreprises via deux chaînes SI distinctes. Lors de multilatérales Dégroupage Entreprise, Orange et l'ARCEP ont partagé les bénéfices tirés par cette segmentation :

- Optimisation du suivi des commandes : visibilité sur les jalons des commandes, notifications des changements d'état

- Renforcement et tenue des engagements d'Orange en SAV : GTR, amélioration des process SAV...

Axione n'a pas contesté les bénéfices attendus de cette évolution mais a noté que cette segmentation arrivait bien trop tard sur le marché du cuivre et induisait des coûts d'adaptation SI non justifiables sur un marché en décroissance. Pourquoi dès lors forcer les OI à « fusionner » les interfaces « de masse » et « entreprise » sur la BLOM ?

Ainsi, et comme nous avons déjà pu le mentionner dans notre réponse à la consultation « Bilan et Perspective », il nous semble urgent d'attendre avant de modifier en profondeur le cadre existant, hérité du dernier cycle d'analyse, que l'ensemble des acteurs vient tout juste de s'approprier, d'autant que nous ne partageons aucun des remèdes proposés par l'ARCEP sur ce dossier.

Question 13

Une évaluation du respect des seuils de qualité de service à une maille géographique plus fine vous semble-t-elle pertinente ? Si oui, quelle maille géographique vous apparaît appropriée ?

Axione estime que l'évaluation du respect des seuils de qualité de service à la maille de l'opérateur d'infrastructure, donc chaque RIP que nous exploitons, comme le propose l'Autorité est suffisant.

Cependant, s'agissant d'Opérateurs d'Infrastructures présents sur l'ensemble du territoire national ou sur plusieurs départements (cas de certains RIP), il serait pertinent d'introduire une maille départementale pour identifier les éventuels dysfonctionnements « locaux », qui pourraient être masqués par une moyenne nationale.

Question 14

Quelle est votre appréciation d'un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie d'indicateurs ?

Axione comprend la demande de l'Autorité de mettre en place un principe d'évaluation globale de la qualité de service par typologie, et accueille favorablement tout dispositif permettant d'aller dans le sens d'une responsabilisation des acteurs et d'une amélioration de la qualité de service.

Axione rappelle qu'au-delà des pénalités encourues vis-à-vis de l'OC dans le cadre des offres de référence, les RIPs sont d'ores et déjà contrôlés par les collectivités délégantes, et peuvent se voir pénaliser par la collectivité en cas de dérive.

Axione note cependant que l'ARCEP n'aborde pas la possibilité de mesurer la performance des OC alors même que ces derniers réalisent eux-mêmes des interventions massives sur le réseau de l'OI. La qualité du service de bout en bout dépend aussi de la qualité des informations et de la qualité des interventions des opérateurs dans le cadre du mode STOC. Dès lors, elle ne peut se restreindre à *une appréciation du client final*. Il serait sain d'instaurer des indicateurs de respect de certains éléments contractuels par les FAI, notamment : Le respect de transmission d'informations essentielles à la mise à jour de nos référentiels et la bonne intervention des techniciens SAV.

Cela se traduit notamment par :

- Une transmission systématique des CR MES,
- L'utilisation de la route optique communiquée par l'OI (directement ou par E-mutation ou appel hotline),
- La transmission de données exactes et complètes lors d'un échec de raccordement, etc....

Outre l'accompagnement souhaité par Axione, nous estimons que l'Autorité doit jouer son rôle de gendarme et garantir aux OI la maîtrise et la pérennité de ses réseaux FTTH. La qualité globale du raccordement final ne peut être imputée uniquement à la responsabilité de l'OI

Parmi les KPIs possibles, l'OI pourrait transmettre le taux de malfaçons constatées par OC, le nombre d'interventions « KO » non justifiées par OC, le taux de respect des délais de reprise, etc...

Question 15

- a. Selon vous, est-il pertinent d'instaurer un mécanisme d'entrée en vigueur progressive pour les offres avec qualité de service renforcée, à l'image du dispositif prévu pour les indicateurs communs à l'ensemble des offres ?
- b. Selon vous, les seuils planchers pour la production et le service après-vente des accès avec qualité de service renforcée sont-ils assez élevés pour garantir la qualité de service de ces accès ?

Le principe d'instaurer un mécanisme d'entrée en vigueur progressive pour les offres avec qualité de service renforcée nous semble pertinent notamment compte-tenu des difficultés énoncées en Partie 4. A ce stade, il est cependant difficile pour Axione de se prononcer sur les valeurs seuils fixées par l'ARCEP.

Concernant la publication d'indicateurs de qualité de service, Axione s'inscrit totalement dans la demande de l'ARCEP et se tient disponible pour venir préciser les modalités de publication et de calcul des indicateurs de qualité de service de Production et de SAV, notamment ceux associés au segment Entreprise. Axione reste cependant prudent sur les délais de mise en œuvre d'une telle décision qui nécessiteront des développements SI.

Question 16

- a. Estimez-vous nécessaire de prévoir de nouvelles obligations visant à remédier aux difficultés d'exploitation sur les réseaux FttH ?
- b. Selon vous, quelles formes pourraient prendre, le cas échéant, ces nouvelles obligations ?

Il nous semble primordial que de nouvelles obligations visant à remédier aux difficultés d'exploitation soient mises en place. Un accompagnement de l'ARCEP est aujourd'hui nécessaire aux OI pour conduire les OC à permettre la bonne exécution des contrats d'accès FttH (STOC et STAS).

Si le mode STOC est effectivement nécessaire et permet d'accompagner la volumétrie exponentielle de raccordements à réaliser, Axione considère que l'eco-système ne réagit pas assez vite pour contrôler et endiguer les dérives constatées quotidiennement.

Suite aux travaux menés au sein d'InfraNum pour définir avec l'ensemble des OI les aménagements minimum nécessaires pour pérenniser le mode STOC, partagés depuis avec les OC en GT Exploitation et multilatérale, Axione souhaite que l'ARCEP accompagne les OI et propose un planning de travail contraint et aide au renforcement des dispositions visant à engager l'ensemble des acteurs dans un processus d'amélioration continue.

A ce stade, Axione note que deux dispositions principales doivent être particulièrement appuyées par l'ARCEP :

- La mise en place du CRI asynchrone et du CR STOC enrichi. Ils permettront d'identifier l'origine des malfaçons ou dégradation. Ce sont des outils nécessaires mais non suffisants. A ce stade, seul un OCEN semble être en mesure de mettre en place ce CRI d'ici l'été, les autres n'ayant pas communiqué de dates fermes à notre connaissance ;
- Un principe de prise en charge des coûts non affectables à un OC, à l'OI ou à un tiers, par la communauté des acteurs et qui tiendrait compte de la bonne implémentation par l'OC et l'OI des processus censés « améliorer » la qualité de service

Ce dernier principe ne fait pas encore consensus, mais nous considérons que les propositions suivantes seraient raisonnables et proportionnées :

- Les défauts ou malfaçons, significatifs et avec un impact fonctionnel, attribuables à un OC ou OI doivent être remédiés par le responsable, à ses frais, dans un délai raisonnable. A défaut, l'OI réalise l'intervention de reprise et facture les coûts induits à l'opérateur concerné.
- Les défauts non attribuables doivent être refacturés à l'ensemble des opérateurs. La prise en charge doit tenir compte du nombre de lignes de chaque opérateur, et être modulée, de manière volontariste et incitative, en fonction des mesures Interop' implémentées par chaque OC.
 - o [10]% des frais sont supportés par l'OI, incitation à mettre en place des processus et dispositifs contractuels ou techniques permettant de diminuer l'ampleur et la fréquence des défauts non affectables
 - o Les [90]% restant sont répartis de la manière suivante :
 - à proportion du nombre de lignes activées de chaque OC en mode STOC, l'OI est considéré comme un OC pour les lignes produites en mode OI ;

- les OC, et l'OI lui-même pour les lignes en mode OI, qui ont mis en place les protocoles Interop de qualité bénéficient, pour réaliser ce calcul, d'un coefficient d'abattement de [X]% correspondant à l'espérance attendue de la qualité de ce dispositif ;
 - si une partie des OC uniquement a mis en place ces mécanismes, ils payent proportionnellement moins que les autres ; si tous les OC ont mis en place ces mécanismes, chaque OC paye sur la même base.
- Si l'OI perçoit des sommes de la part de l'OC au titre de l'exploitation du raccordement final, mais sans supporter les coûts correspondants, alors ces sommes sont affectées par l'OI à la remise en état des PM et viennent en déduction des coûts « non affectables » répercutés à l'OC au titre de la proposition précédente. Dans le cas inverse, l'OC est facturé directement et en sus pour la remise en état du PM

Axione considère par ailleurs qu'il appartient à l'ARCEP de faire converger les acteurs dans un délai maximal de 6 mois à compter de la remise des analyses de marché. En cas d'absence de consensus, l'ARCEP pourrait imposer un mécanisme contraignant pour les OC dès lors qu'elle le jugerait légitime.

Au-delà de la mécanique contractuelle entre l'OI et l'OC, Axione considère que la qualité du raccordement est aussi liée à l'économie de ce dernier : les principes de rémunération des raccordements (volume à la journée ; non prise en compte des échecs ; sous traitance de rang x) n'encouragent pas les intervenants à travailler proprement et sereinement, parfois au mépris des règles de sécurité les plus élémentaires (échelle sur poteau bois). Nous détaillerons ces éléments dans la consultation annoncée dans les prochaines semaines sur les raccordements.

Question 17

- a. Estimez-vous nécessaire d'envisager des obligations relatives aux processus de mutualisation des réseaux FttH ?
- b. Selon vous, quelles formes pourraient prendre, le cas échéant, ces nouvelles obligations ?

A ce stade, Axione n'estime pas nécessaire la mise en place d'obligations relatives aux processus de mutualisation des réseaux FTTH. Axione considère en effet que le remède pourrait être pire que le mal, en retardant les validations de protocole de la part d'opérateurs dans le but de repousser au maximum leur mise en place et ainsi gagner du temps jusqu'à ce qu'ils aient la capacité de mettre en place ledit protocole.

Partie 6 : précisions sur les modalités de l'accès des opérateurs cofinanceurs aux réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné

L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les recommandations envisagées par l'Autorité en partie 6 pour préciser les modalités de l'accès des opérateurs cofinanceurs en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

Axione n'a pas de commentaires sur cette partie, étant entendu que l'offre de référence proposée par Axione intègre déjà ces dispositions.

Partie 7 : précision des obligations comptables

L'Autorité invite les acteurs à faire part de leurs remarques sur les dispositions envisagées par l'Autorité en partie 7 pour préciser les obligations comptables en suivant l'ordre des sujets présentés dans la partie.

De manière préliminaire, comme indiqué en section 7.1.2, les obligations comptables applicables aux réseaux d'initiative publiques (« RIP ») dans le cadre de délégation de service public (« DSP ») doivent prendre en compte les spécificités contractuelles de ces réseaux.

D'une part, selon la nature de ces contrats, concessif et/ou affermage, le périmètre des missions dévolues à l'opérateur est très différent. D'autre part, chaque convention de DSP dispose, selon les attentes propres à chaque délégant, de ses spécificités pouvant se traduire par des partages de responsabilité particuliers sur la prise en charge de certains coûts. Les comptes des sociétés dédiées traduisent ces spécificités contractuelles.

Il convient également de souligner que les opérateurs ont également des obligations de restitutions d'information à l'Agence du Numérique. Il est très vivement souhaitable, si ce n'est nécessaire, que l'Autorité et l'Agence du Numérique harmonisent leurs demandes lorsque celles-ci portent sur les mêmes éléments (principalement CAPEX).

Axione prend note des demandes de l'Autorité en matière « d'élaboration des informations tenues par l'opérateur » qui s'inscrivent dans les objectifs que se fixent Axione et dans les évolutions qui sont apportées progressivement au système de comptabilité analytique d'Axione.