

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

Dans son document mis en consultation publique, l'Arcep estime « *nécessaire de venir 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* ».

Altitude Infrastructure (AI) considère que les propositions de l'Autorité vont bien au-delà de cet objectif de précision et ajustement. L'ARCEP propose en effet d'imposer tout un jeu d'obligations nouvelles ou renforcées sur les Opérateurs d'Infrastructure (OI) dont certaines sont caractéristiques des obligations historiquement imposées aux opérateurs dominants, notamment du fait de leur intégration verticale et du risque de discrimination qui en découle : publication des KPIs, comptabilité réglementaire, synchronisation des différentes prestations associées à l'accès...

Ces propositions ne tiennent par ailleurs absolument pas compte des obligations contractuelles issues des contrats de DSP qui s'imposent déjà aux opérateurs de RIP. En effet, les opérateurs de RIP sont déjà soumis à des pénalités en matière de qualité de service et à des obligations de restitutions financières. Il semble nécessaire que l'ARCEP ait bien en tête ces obligations et en tienne compte pour éviter aux opérateurs de RIP d'être régulés deux fois par deux autorités différentes. Nous nous tenons à la disposition de l'ARCEP pour présenter ces obligations contractuelles.

Le cadre symétrique de 2009, précisé en 2010 et 2015 a permis de créer les conditions de mutualisation des réseaux FttH favorables à l'accélération de la commercialisation, notamment en précisant ces conditions avant la vague de déploiement massif. AI considère que dix ans après, ce cadre reste d'actualité et ne nécessite pas d'être modifié au-delà de ce qui est nécessaire pour tenir compte des éléments objectivement nouveaux et des éventuels dysfonctionnements observés sur le marché.

L'augmentation significative des déploiements et l'annonce de la fermeture du cuivre justifient les précisions apportées aux obligations de complétude, en zone très dense comme en zone moins dense.

Pour le reste, AI considère qu'il n'existe pas d'éléments nouveaux ou de dysfonctionnements, à tout le moins chez les OI non intégrés, qui justifieraient de leur imposer des obligations qui étaient jusqu'ici caractéristiques de la régulation des opérateurs dominants.

Au contraire, le Code européen des communications électroniques prévoit qu'un opérateur non intégré qui serait également dominant ne pourrait se voir imposer d'autres obligations que celles prévues « *au titre des articles 70 et 73 ou des obligations concernant une tarification équitable et raisonnable si cela se justifie sur la base d'une analyse de marché* ». AI ne comprend donc pas la volonté de l'ARCEP d'étendre le régime symétrique y compris à des obligations qui ne serait pas imposées aux acteurs non intégrés si ces derniers étaient dominants.

En effet, les opérateurs neutres ont un rôle fondamental pour permettre l'accès à une offre de services diversifiée, riche et compétitive, permettant de remplacer à terme les offres disponibles sur le réseau de cuivre et garantir la non-discrimination entre opérateurs.

A titre d'exemple, AI dispose de plus de 80 clients opérateurs et collectivités et, après avoir été boudé par les OCEN pendant plusieurs années, observe depuis leur arrivée un taux de mutualisation en croissance exponentielle (alors que Free commercialise depuis avril 2019 et Orange depuis décembre 2019) :

	Janvier 2019	Février 2020
1 OC au NRO	[...]%	[...]%
2 OC au NRO	[...]%	[...]%
3 OC au NRO	[...]%	[...]%
4 OC au NRO	[...]%	[...]%

Ces chiffres démontrent que tout est aujourd'hui organisé sur les réseaux d'AI pour favoriser la mutualisation et la commercialisation des OC.

Dès lors, les obligations symétriques imposées par l'Arcep n'apparaissent ni justifiées ni proportionnées à l'égard des opérateurs neutres d'infrastructure comme AI présents uniquement sur le marché de gros et des opérateurs de RIP qui sont déjà contraints par leurs engagements contractuels vis-à-vis des collectivités. Elles sont de plus et dans tous les cas totalement prématurées au regard de l'état des déploiements des réseaux FTTH sur les zones concernées.

1. Disponibilité de la fibre sur l'ensemble du territoire

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

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

Dans 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, l'Arcep offrait déjà la possibilité de différer la pose du point de branchement optique pour certains logements et locaux professionnels situés en zone d'habitat dispersé, en subordonnant ladite pose à une demande effective de raccordement. L'Arcep estimait, ainsi, qu'un délai de mise à disposition du PBO excédant six mois ne serait pas raisonnable. A travers le projet de décision, l'Arcep ne fait qu'imposer ce qu'elle avait auparavant recommandé à l'Opérateur d'infrastructure opérant au sein des zones moins denses et étendre ce mécanisme dans les poches de basse densité des zones très denses.

En conséquence, AI ne peut que saluer que le mécanisme de « raccordables sur demande » s'impose à l'ensemble des opérateurs.

2.2.2 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

AI note également que sur la partie « cas exceptionnels » et tarification spécifique, l'ARCEP reprend des éléments qu'elle a d'ores et déjà validés dans le cas de la zone d'Appel à Manifestation d'Engagements Locaux (ci-après « AMEL ») de la Côte d'Or. En effet, dans sa lettre d'engagement en date du 8 janvier 2019, AI s'est engagé à identifier, d'une part, les locaux concernés par les catégories « cas exceptionnels » bénéficiant d'une tarification spécifique de l'ordre 5 000 euros. D'autre part, AI s'est engagé que les locaux visés par cette catégorie n'excèdent pas 4%.

L'ARCEP et les pouvoirs publics en général souhaitent garantir la commercialisation effective de ces RAD.

Au-delà des obligations générales imposées aux opérateurs d'infrastructure, le sujet des logements et locaux « raccordables sur demande » (ci-après « RAD ») est également un sujet d'Opérateur Commercial. Afin de permettre une homogénéité des processus informatiques et commerciaux, AI est en train d'implémenter le protocole PM 3.1 validé en Interop visant à identifier les cas où un local est identifié comme « raccordable sur demande ». Il convient que les Opérateurs commerciaux implémentent les protocoles concernés afin que les lignes soient ouvertes à la commercialisation. Il faudra également que ces opérateurs proposent des offres de détail permettant aux utilisateurs de souscrire.

Sur les zones rurales (hors zone AMII), le sujet des RAD est également et avant tout un sujet économique. AI souhaiterait sur ce point souligner sur l'ensemble de ses projets, les RAD représenteront une très infime part des prises et, pour l'essentiel, des situations où la pose du PBO nécessite des investissements tels qu'ils pourraient renchérir significativement les coûts de déploiement.

Au-delà des RAD, il est nécessaire de traiter les cas des raccordements complexes (sujet de génie civil et adduction notamment) qui pourraient également freiner la commercialisation de certaines prises et représenteront des cas beaucoup plus importants.

De manière générale, le sujet du financement des prises les plus chères mériterait d'être abordé au niveau national, des précisions sur le rôle des technologies autres que le FTTH dans ces cas seraient également bienvenues.

2.3 Raccordement des immeubles et lotissements additionnels ou écartés

AI partage parfaitement l'objectif poursuivi par l'ARCEP dans cette section « *qu'aucun utilisateur ne soit laissé de côté a posteriori* », en particulier dans la perspective de la fermeture du cuivre. Elle invite toutefois l'Autorité à allonger certains délais et préciser les conditions dans lesquelles ils s'appliqueront.

2.3.1 Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements neufs

A titre liminaire, la notion « *d'équipement des nouveaux logements issus de la construction...* » n'est pas claire. Les lotisseurs et aménageurs ont l'obligation de desservir en fibre optique tous les locaux à usage de logement ou professionnel individuels et collectifs y compris les lotissements. L'Opérateur d'infrastructure doit attester les travaux réalisés par les lotisseurs et aménageurs. Le texte de l'ARCEP mérite donc d'être précisé.

A ce titre, plusieurs prérequis sont nécessaires à la mise à disposition des infrastructures d'accueil en domaine privé permettant à l'opérateur de raccorder le nouveaux logement ou local, à savoir :

- la signature par le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires et l'opérateur d'immeuble de la « convention d'installation, gestion, entretien et remplacement de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique » ;
- la fourniture du diagnostic technique amiante (DTA) ;
- la validation du dossier technique immeuble (DTI).

Si l'ensemble de ces éléments sont communiqués alors le délai de six mois paraît raisonnable. Le projet de l'ARCEP devrait *a minima* reprendre l'ensemble de ces prérequis.

2.3.2 Délai pour le raccordement des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés

Al considère que le délai de six mois à compter du signalement ou, le cas échéant, de l'accord des propriétaires ou copropriétaires concernés peut sembler raisonnable pour que l'Opérateur d'infrastructure assure l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnel qui n'ont pu être raccordés antérieurement à la fibre.

Dans le cas où le non-raccordement serait dû au refus du propriétaire, Al s'interroge sur la possibilité pour l'Opérateur d'infrastructure de pouvoir répercuter sur ce propriétaire une partie des coûts de raccordement au réseau dans la mesure où celui-ci génère pour l'Opérateur d'infrastructure des surcoûts par rapport à un raccordement qui serait intervenu au moment du déploiement.

2.3.3 Commande sans adresse

Après un échange avec les services de l'Arcep, nous comprenons que l'Autorité souhaite que les Opérateurs d'infrastructure permettent aux Opérateurs commerciaux de fournir la possibilité d'accéder à une ligne pour les sites d'entreprises dans un délai de trois mois. En l'absence d'adresse formelle ou d'identifiant normalisé permettant aux opérateurs commerciaux de commander une ligne desservant des logements ou locaux à usage professionnel, il apparaît justifié et proportionné que l'Opérateur d'infrastructure fournisse l'accès à une ligne en fibre optique à très haut débit. Toutefois, le délai imparti d'une durée de trois mois est déraisonnable. En effet, dans certains cas, il peut s'avérer que l'accès à ces locaux seront conditionnés à la réalisation de travaux (GC, autorisations administratives, extension de réseau, raccordement à la demande).

Ainsi, Al considère qu'un délai de six mois serait plus raisonnable.

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

Al a mis en place un système de tickets via son extranet permettant de traiter les données erronées, incohérentes ou manquantes signalées par les opérateurs commerciaux. Compte tenu de l'hétérogénéité des données communiquées dans le fichier d'informations préalables enrichies (« fichier IPE »), le traitement est actuellement manuel. Au regard de la croissance des déploiements, il est primordial de mettre en place un processus inter-opérateurs afin de permettre aux opérateurs commerciaux de signaler aux opérateurs d'immeubles les données manquantes ou erronées, de façon unitaire ou en masse dans le fichier IPE. Des travaux ont été engagés au sein du groupe Interop'fibre. Al ne peut que saluer cette initiative et insiste sur la nécessité que ce processus soit mis en place par toute la communauté des opérateurs dans un délai identique.

Par ailleurs, concernant les délais impartis pour que les Opérateurs d'infrastructure ajoutent les immeubles manquants ou corrigent les informations erronées dans l'IPE, Al n'a pas d'objection. Il

faut cependant que les délais mentionnés visent uniquement l'intégration ou la correction dans le fichier IPE et non le délai de déploiement du réseau.

Ces travaux nous semblent complémentaires de la mise en œuvre d'un processus industriel de signalement et de correction des données manquantes ou erronées dans les fichiers des IPE. Et, de manière plus générale, du sujet des adresses manquantes qui est un enjeu majeur pour la réussite de la commercialisation des réseaux FTTH en France et en particulier pour les RIP. Ce sujet requiert une implication croissante des pouvoirs publics et notamment des mairies.

D'autres chantiers sont en cours dans le cadre du groupe de travail Adresse Interop'Fibre. Lors du Comité d'orientation du Groupe Interop'fibre a été validé la mise en place d'un « guichet adresses multi-opérateurs » au sein du groupe de travail « Adresses ». AI considère que ce chantier est primordial pour optimiser la qualité des adresses et assurer une commercialisation des lignes.

3. Garanties de non-discrimination opérationnelle et technique

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

A titre liminaire, en tant qu'opérateur neutre d'infrastructure de gros, AI met tout en œuvre pour accélérer la venue des OCEN dans les meilleurs délais, en adaptant ses infrastructures à leurs besoins spécifiques, tout en minimisant les perturbations pour les Opérateurs commerciaux déjà présents de longue date.

Afin de respecter le principe de l'effectivité de l'accès dans des conditions non-discriminatoires prévu par les décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312, l'Autorité est venue rappeler dans la décision n° 2015-0776 que :

«- l'ouverture à la commercialisation d'une ligne ne peut avoir lieu avant l'expiration d'un délai de prévenance de trois mois à compter de la mise à disposition du point de mutualisation et, le cas échéant, du point de raccordement distant mutualisé et du lien de raccordement distant mutualisé correspondants ;

- la fourniture des informations relatives au lien de raccordement distant mutualisé et au point de raccordement distant mutualisé, ainsi que la capacité des opérateurs de commander les ressources associées aux lignes, doivent être antérieures ou à tout le moins simultanées à la mise à disposition du point de mutualisation ;

- « les délais de livraison des liens [de raccordement distant] et des emplacements d'hébergement doivent être compatibles avec l'ouverture à la commercialisation des lignes desservies par les éléments du réseau mutualisé dans des conditions non-discriminatoires ».

Afin de mettre en œuvre les obligations susmentionnées, AI a mis en place un suivi permettant de communiquer aux Opérateurs commerciaux les informations relatives au calendrier prévisionnel des déploiements afin qu'ils commandent dans les temps les ressources associées aux lignes. Par ailleurs, un fichier de suivi permet aux Opérateurs commerciaux d'avoir les informations leur permettant d'anticiper la commercialisation.

De surcroît, avant l'envoi du compte-rendu de mise à disposition de la ligne à l'opérateur commerciale, le prérequis est que le lien de transport (NRO-PM), de collecte et/ou d'hébergement soit établi.

En tant qu'opérateur non verticalement intégré, AI constate que les dispositions qu'elle a mises en place garantissent l'effectivité de l'accès aux Opérateurs commerciaux dans des conditions non-discriminatoires.

L'imposition d'un dispositif général de report de l'ouverture à la commercialisation des lignes pour tous les points de mutualisation pour lesquels la date de livraison des prestations nécessaires à l'effectivité de l'accès n'est ni justifié, ni proportionné.

Il peut être concevable que l'ouverture à la commercialisation soit reportée si le retard dans les délais de livraison des différentes composantes de l'accès FttH et des ressources associées sont de la responsabilité de l'Opérateur d'infrastructure. Or, il n'est pas envisageable de reporter l'ouverture à la commercialisation si ce retard est lié à l'Opérateur commercial du fait de son incapacité à effectuer les travaux nécessaires.

Par ailleurs, en vue d'assurer une concurrence effective entre les Opérateurs commerciaux sur les marchés avals de détail, AI considère que ce mécanisme de synchronisation n'est raisonnable et proportionné qu'à l'égard des Opérateurs verticalement intégrés pour lesquels existe un risque de discrimination.

Enfin, AI s'étonne des propos d'Orange dans la consultation publique de l'Arcep et tient à rappeler que la mise en place d'un dispositif de report de l'ouverture à la commercialisation des lignes a été imposée à Orange au regard de sa présence sur le marché de gros et de détail.

3.5 Demande raisonnable d'hébergement au niveau du point de mutualisation et du point de raccordement distant mutualisé

Les offres d'hébergement d'équipements passifs et actifs, tant au niveau du point de mutualisation, que du point de raccordement distant mutualisé, sont indispensables pour que l'ensemble des opérateurs commerciaux, OCEL mais aussi OCEN s'hébergent à proximité de l'extrémité du réseau leurs équipements actifs.

Il paraît donc raisonnable et justifié que l'Opérateur d'infrastructure fasse droit aux demandes raisonnables d'hébergement d'équipements passifs et actifs, tant au niveau du point de mutualisation, que du point de raccordement distant mutualisé.

A ce titre, AI propose, d'ores et déjà dans son offre d'accès passifs aux lignes FttH, une offre d'hébergement d'équipements passifs et actifs, tant au niveau du point de mutualisation, que du point de raccordement distant mutualisé.

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

Dans un contexte d'extension des déploiements des réseaux FttH en zone moins denses, il est essentiel que les infrastructures d'accueil susceptibles d'accueillir les réseaux de collecte des Opérateurs commerciaux soient disponibles. En effet, les Opérateurs commerciaux s'appuient sur ces réseaux de collecte pour raccorder les NRO/PRDM. Une offre d'accès au réseau de collecte permet la venue massive sur l'ensemble des réseaux FttH des Opérateurs commerciaux renforçant ainsi une concurrence effective et loyale.

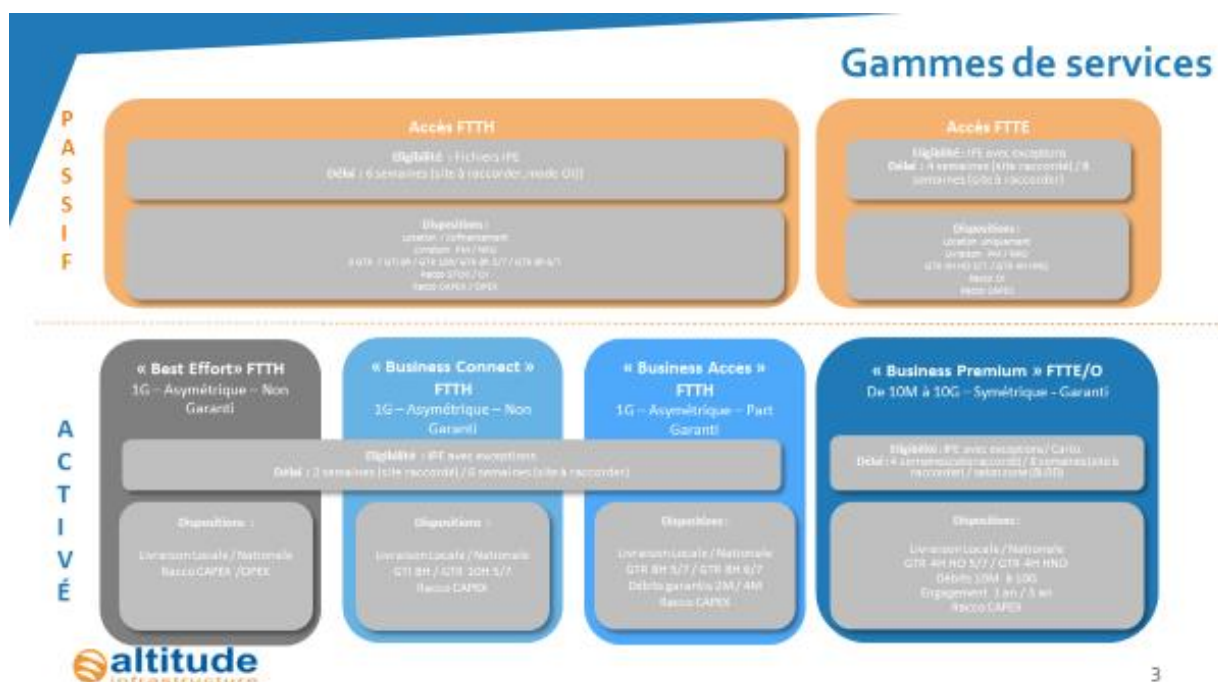
Il ressort de ce qui précède qu'il paraît essentiel que l'Opérateur d'infrastructure propose une offre d'accès au réseau de collecte.

AI dispose dans son catalogue d'une offre de collecte activée. Cette offre permet à l'ensemble des Opérateurs commerciaux n'ayant pas forcément regroupés tous les NRO d'être présents sur les RIP d'Altitude Infrastructure.

4. Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH pour les locaux non résidentiels

AI souhaite souligner le rôle des opérateurs de RIP dans le développement de la concurrence sur le marché entreprises. Ces opérateurs proposent en effet des offres qui correspondent parfaitement aux besoins de la majorité des opérateurs B2B, et pas uniquement des OCEN : neutres, ouvertes et activées. Ces offres ont permis à des acteurs dynamiques et innovants de se développer, au bénéfice des entreprises clientes. AI est convaincu que ce foisonnement concurrentiel doit être préservé et étendu en dehors de la zone RIP. Nous pensons qu'il serait dangereux de se limiter à un marché à quatre acteurs intégrés fixe/mobile, et résidentiel/entreprise et qu'il faut au contraire permettre aux alternatifs de continuer à émerger et croître (et pas seulement à vivoter).

Voici à titre d'exemple le catalogue proposé par AI :



C'est pourquoi, AI soutient la démarche de l'ARCEP d'imposer à l'ensemble des Opérateurs d'infrastructure un socle minimal d'obligation sur les offres à destination des opérateurs entreprise, et notamment les deux niveaux de qualité avec la GTR 10h et la GTR 4h (sous réserve que les OI puissent proposer ce deuxième niveau sur le FTTE). AI note toutefois que ces deux niveaux de qualité sont d'ailleurs déjà proposés par les acteurs de RIP, l'obligation de l'ARCEP vise donc surtout les réseaux déployés en zone privée.

En revanche, AI s'inquiète d'autres questions qui pourraient ouvrir sur des mesures très intrusives au détriment de la qualité et de la concurrence sur le marché. Elle invite l'ARCEP à ne pas sur-réguler les offres à destination des entreprises mais à faire en sorte que l'ensemble des Opérateurs

d'infrastructure respecte bien le socle minimal, y compris sur la zone AMII qui concentre le plus gros des entreprises sur la zone moins dense.

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

4.1.1 Le 1er niveau de qualité de service renforcée

AI propose d'ores et déjà dans son catalogue de service d'offres de gros d'accès passif à son réseau FttH incluant un délai garanti de rétablissement en 10 heures ouvrées, et même 8 heures ouvrées.

Pour répondre aux besoins des entreprises, caractérisés par des exigences fortes sur les délais de mise en service, sur la disponibilité du service et sur la réactivité du service client, il apparaît justifié et proportionné que l'ensemble des Opérateurs d'infrastructure disposent dans leurs catalogues de service des offres de gros d'accès passif à leur réseau FttH incluant un délai garanti de rétablissement des pannes en 10 heures ouvrées.

4.1.2 Processus de déclenchement du SAV

AI encadre le processus de déclenchement du SAV en distinguant en mode STOC et en mode OI. Avant de signaler un incident, l'Opérateur commercial s'assure que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final.

En cas de panne sur le lien NRO-PM et en aval PM, l'Opérateur commercial en mode STOC signalent la panne à AI en la prélocalisant lors de l'ouverture d'un ticket d'incident à travers l'interface extranet mise à sa disposition. L'Opérateur commercial fournit une description détaillée de l'incident rencontré. L'horaire sur le ticket d'incident ouvert pendant les Heures Ouvrées constitue le point de départ du calcul de la durée d'une interruption. AI confirme alors l'ouverture et la prise en compte du ticket par retour de suivi de ticket. A l'ouverture d'un ticket par l'Opérateur commercial, AI réalise l'identification de l'incident et confirme par retour de suivi de ticket à l'Opérateur commercial que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, AI réalise, pendant les Heures Ouvrées, les actions visant à corriger ladite interruption s'il est bien avéré que la panne résulte bien de sa responsabilité.

En mode OI, les Opérateurs commerciaux ne communiquent pas de prélocalisation de la panne. Les Opérateurs commerciaux confient à AI la responsabilité d'intervenir y compris sur leurs coupleur et jarretières installées au PM en cas de panne entre le NRO et le DTIO. AI assure un SAV « de bout en bout » de la boucle locale optique.

4.1.3 Pénalités

Question n°3 :

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

Il paraît essentiel que des mécanismes de pénalités à destination des Opérateurs commerciaux soient clairement déterminés dans les contrats afin d'éviter des déplacements à tort des Opérateurs d'infrastructure.

Il est également légitime d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR par l'Opérateur d'infrastructure en cas de circonstances l'empêchant de résoudre la panne. AI prévoit dans ses conditions particulières, Service « Business Connect » à l'article 2.9.6 « Modalités de versement des pénalités » les cas d'exonération du respect de la GTR. Ces cas d'exonération nous semblent raisonnables et répondre à des situations objectives pour l'OI et l'OC.

AI estime que l'ARCEP ne serait pas légitime à fixer les niveaux de pénalité ou les causes d'exemption de responsabilité dans le cadre du régime symétrique. Par ailleurs, AI est également soumis à des engagements de délai vis-à-vis des délégants, avec un régime de pénalités spécifique. De manière générale, les obligations de l'ARCEP ne devraient pas faire doublon avec les obligations imposées dans les contrats de DSP. Nous nous tenons à la disposition de l'ARCEP pour présenter ces obligations contractuelles.

4.1.4 Délai de mise en œuvre

La mise en place d'une offre FttH avec une GTR de 10 ouvrées dans un délai de trois mois est raisonnable dans la mesure où aucune adaptation du réseau n'est nécessaire.

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 2d niveau de qualité de service renforcée

A la demande de l'Arcep, AI a proposé une offre d'accès passive aux lignes FttE à qualité de service renforcée 4 heures ouvrées. Comme précisé lors de sa réponse au bilan et perspective, AI considère qu'une GTR 4h sur le FTTH serait une obligation disproportionnée et que seule une GTR 4h sur une architecture de type FTTE, c'est-à-dire offrant une fibre point-à-point du NRO à la PTO, est une option raisonnable mais aussi effective. Nous comprenons que l'ARCEP laisse le choix de l'architecture aux OI, ce qui nous semble en effet une solution raisonnable. IL nous semble toutefois qu'au-delà de l'imposition de la GTR 4H et du principe de pénalités contractuelles, toute autre régulation de l'ARCEP serait disproportionnée à ce jour.

Al note de plus que certains OI ne proposent toujours pas d'offre passive avec GTR 4H. En réalité, à date, seuls les opérateurs qui proposent des offres activées correspondantes ont cette obligation, c'est-à-dire les opérateurs de RIP.

Il est nécessaire que l'ARCEP se penche sur les limites des offres proposées par les acteurs intégrés, quand elles existent, et les imposent quand elles n'existent pas. Il est dommage, pour ne pas dire disproportionné, d'avoir à imposer une obligation à des opérateurs qui le font déjà pour au final remédier à la situation d'un opérateur verticalement intégré.

4.2.2 Efficacité opérationnelle dans le traitement de la panne

La réponse d'Al est identique à celle mentionnée au 4.1.2.

4.2.3 Pénalités

Question n°4 :

a. 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 ?

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

Il est indispensable d'identifier des cas d'exemptions du respect de la GTR par l'Opérateur d'infrastructure en cas de circonstances l'empêchant de résoudre la panne intervenant dans le processus de rétablissement. A défaut d'exemption, la GTR n'aurait finalement aucun sens puisqu'elle ne pourrait être respectée (en particulier du fait de l'utilisateur final, d'un tiers ou de l'OC).

Al dispose dans ses conditions particulières, Service « Business Premium » à l'article 2.6.1 « Généralités » des cas d'exonération du respect de la GTR en 4 heures ouvrées et, en option, 4 heures non ouvrées. A contrario, il est essentiel que les Opérateurs d'infrastructure imposent aux Opérateurs commerciaux des pénalités afin d'éviter des déplacements à tort des Opérateurs d'infrastructure.

Comme pour le premier niveau de qualité, Al estime que l'ARCEP ne serait pas légitime à fixer les niveaux de pénalité ou les causes d'exemption de responsabilité dans le cadre du régime symétrique et lui signale que des pénalités existent déjà dans ses contrats avec les autorités délégantes (en plus de celles qui existent déjà dans les contrats avec les OC).

4.2.4 Délai de mise en œuvre

La mise en place d'une offre avec GTR 4HO/HNO dans un délai de douze mois est raisonnable dans la mesure où Al la propose déjà (offre premium).

4.3 Précisions sur les offres d'accès avec qualité de service renforcée fournies sur un réseau FttH avec adaptation d'architecture

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

Question n°5 :

a. 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 ?

AI propose déjà des offres avec GTR 4H HO/HNO sur la BLOM. Celles-ci sont basées sur des adaptations d'architecture destinées à permettre à AI d'assurer ces engagements et garanties de niveau de service. L'architecture dite FTTE offre un lien dédié sur le segment NRO-PBO sur la BLOM. Comme déjà précisé dans ce document, une offre GTR 4h sur FTTH ne serait pas proportionnée ni possible d'un point de vue opérationnel.

AI estime que la responsabilité des choix d'architecture permettant de répondre au besoin fonctionnel de la GTR 4h doit rester entre les mains de chaque Opérateur d'infrastructure qui doit rester maître de ses arbitrages entre précautions ab initio et moyens alloués pour traiter les dysfonctionnements.

AI considère que l'élément minimal permettant de qualifier une architecture de fibre dédiée est l'existence d'une fibre dédiée sur le segment du transport ou NRO-PM. L'ingénierie prévoit également des fibres surnuméraires du NRO au PM pour permettre de fournir des accès points à points jusqu'au NRO. Ces offres permettent ainsi de répondre aux exigences fortes du marché entreprises en termes de performance et de disponibilité du service. En revanche, l'existence de point de branchement optique spécifique entreprise peut effectivement être intéressante à court terme pour limiter le risque d'un accroissement du nombre de panne due aux interventions multiples sur les PM et les PBO mais verra son utilité décroître dans les prochaines années quand les techniciens n'interviendront plus qu'en cas de churn au PM.

4.3.2 Cofinancement et offres avec adaptation d'architecture FttH

Question n°6 :

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

b. Il est demandé aux opérateurs cofinanceurs sur l'infrastructure FttH de renseigner leur intérêt à pouvoir utiliser leur droit sur les offres avec adaptation de l'architecture de la boucle locale optique mutualisée.

c. Il est demandé aux opérateurs tournés spécifiquement vers le marché entreprises leur appétence pour le cofinancement et les modalités qu'ils en attendent.

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 ?

Al n'est pas favorable qu'un Opérateur commercial puisse avoir accès aux offres passives en cofinancement en puisant dans son quota de lignes FttH affectées au titre du cofinancement.

Les offres FttE incluent un délai garanti de rétablissement des pannes en 4 heures ouvrées et, en option, 4 heures non ouvrées à la différence des offres FttH garantissant un délai de rétablissement des pannes en 10 heures ou 8 heures ouvrées. Par ailleurs, les offres FttE bénéficient d'un lien dédié NRO-PBO. Ainsi, les services proposés justifient que les tarifs offerts en FttE soient plus élevés qu'en FttH. Offrir la possibilité à un Opérateur commercial de cofinancer le FttE en puisant dans son quota de lignes FttH est une disposition dangereuse ayant pour conséquence de remettre en cause les offres FttE.

De surcroît, cette disposition renforcera davantage le duopole d'ores et déjà présent et constitué par Orange et SFR sur le marché entreprise et plus largement les OCEN au détriment des opérateurs alternatifs spécifiques entreprises. En effet, cela aurait également pour effet de donner aux opérateurs également actifs sur le marché grand public des avantages non répliquables par les opérateurs uniquement entreprises.

Il est à noter que le cofinancement du réseau FTTH permet aux Opérateurs commerciaux d'accéder à 100% des prises raccordables, y compris les entreprises éligibles au FTTE. Le traitement du FTTE hors du cofinancement FTTH ne lèse donc pas les cofinanceurs.

A ce jour aucun opérateur ne cofinance les réseaux d'Al.

Concernant les opérateurs purement entreprise, la principale barrière à l'entrée est constituée par la tarification du lien NRO-PM qui nécessite de pouvoir desservir plusieurs utilisateurs derrière un seul PM. Dans les RIP, les offres activées à destination du marché entreprise sont disponibles au NRO voire à un niveau régional/national. Si un opérateur purement entreprise devait toutefois souhaiter une modalité de cofinancement spécifique lui permettant de modifier sa structure financière (en CAPEX amortissable) alors Al examinera sa demande.

4.3.3 Prévisibilité et éligibilité

Question n°7 :

a. Selon vous, est-ce que la solution mise en œuvre 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 ?

Al rend éligible son réseau BLOM aux offres de gros FttE. Les Opérateurs commerciaux ont d'ores et déjà accès aux informations concernant l'éligibilité. En conséquence, Al n'a pas besoin de prévoir un programme de reprise.

Concernant la mise à disposition des informations dans l'IPE aux opérateurs, Al tient à rappeler qu'une partie des informations demandées par l'Arcep sont d'ores et déjà embarquées par le protocole PM 3.1 à savoir :

- « le type de point de branchement qui supporte l'offre ».

S'agissant des autres critères retenus par l'Arcep à savoir :

- « le type de point branchement qui supporte l'offre » ;
- « l'état du PBE si l'opérateur choisit de ne pas utiliser le point de branchement optique généraliste ».

Al considère que ces informations ne sont pas pertinentes puisqu'une architecture spécifique n'est pas nécessaire pour assurer les engagements et garanties de niveau de service 4H HO/HNO d'Al.

En conséquence, il est souhaitable que ces éléments ne soient pas intégrés dans l'IPE.

4.3.4 Livraison

Question n°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 ?

Les offres BLOM à qualité renforcée sont encore au tout début de leur commercialisation. Al estime que pour assurer la migration des entreprises vers la fibre, ces offres seront clef si elles peuvent offrir un niveau de service proche de celui offert par la BLOD.

Par conséquent, Al est opposé à multiplier les interventions de tiers sur le réseau, en particulier tant que les Opérateurs d'infrastructure n'ont pas les moyens de les contrôler et d'en sanctionner les

dérives le cas échéant. AI estime notamment que permettre les interventions de tiers sur les points de fragilité que constituent les brassages au PBO/PBE et au PM serait contraire aux garanties offertes par ailleurs par les offres concernées. Orange n'a d'ailleurs jamais autorisé les mutations par des tiers sur son réseau cuivre, uniquement les opérations de SAV aux PC.

AI est donc totalement opposé à l'ouverture du mode STOC sur le marché entreprise.

Enfin, les Opérateurs d'infrastructure devraient pouvoir appliquer des pénalités aux Opérateurs commerciaux grand public dont les intervenants porteraient atteinte à un lien avec qualité de service renforcée.

4.3.5 Migration inter-opérateurs

Question n°9 :

a. Quels sont les obstacles techniques et informatiques que vous identifiez pour mettre en œuvre les modalités de création/résiliation et de reprise de ligne ?

b. Comment résoudre, le cas échéant, ces difficultés ?

Afin de réaliser une migration inter-opérateurs sur les réseaux FttH, AI a prévu dans ses STAS un raccordement en bifibre. Ainsi, en cas de création d'une ligne sur un accès disposant d'une souscription, AI dispose d'ores et déjà d'un deuxième brin lui permettant d'assurer la migration. Le bifibre permet d'éviter de devoir redéployer un câble et assure à la clientèle entreprise une absence totale de coupure. Le bifibre est donc très utile dans ce contexte des raccordements entreprises, ce point mérite d'être mis en avant dans les débats autour du bifibre.

4.3.6 Développement d'interfaces conjointes pour les produits sur réseaux FttH

AI rappelle qu'il est indispensable que l'ensemble des opérateurs implémentent les interfaces élaborées par le groupe Interop' afin que ces développements produisent les effets souhaités. Comme démontré par le document « restitution courrier protocoles Interop'fibre » de l'Arcep, de nombreux opérateurs n'ont toujours pas implémenté des protocoles Interop'fibre validés pourtant depuis plus d'un an. Il apparaît urgent que ces protocoles soient validés en temps voulu.

4.4 Autres offres à destination des entreprises

4.4.1 Possibilité de commander plusieurs accès dans un même local

Question n°10 :

a. Selon vous, quels seraient les obstacles à la mise en œuvre d'une telle offre ?

b. Quels sont les moyens nécessaires pour les résoudre ?

La fourniture de plusieurs accès dans un même local n'est aujourd'hui pas prévue par les protocoles interop. Le choix de déployer du bifibre sur le segment du raccordement et de densifier le réseau en amont du PBO devrait toutefois permettre de répondre à cette demande si elle existait d'un point de vue réseau. Des évolutions SI seraient alors à développer.

4.4.2 Double adduction sur les réseaux FttH

Question n°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 ?**

Al considère que la possibilité d'offrir une double adduction sur les réseaux FttH n'est pas opportun, cela ne facilitera pas la migration des entreprises sur les réseaux FttH. De plus cette solution ne serait pas satisfaisante d'un point de vue sécurisation, les architectures de réseau ne permettent pas de garantir dans la durée et au fur et à mesure des opérations de reconfiguration des réseaux une solution pérenne satisfaisante pour les clients finaux.

La solution permettant de proposer une solution satisfaisante sur ce type de demande passe par le déploiement de liens dédiés de type FTTO, plus souples et avec moins de fragilité que les liens du réseau FTTH car ils évitent le PM.

4.6 Utilisation des offres à qualité de service renforcée pour le raccordement de stations de base mobile

Question n°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 ?

Al propose d'ores et déjà dans son catalogue de service des offres d'accès aux lignes, avec ou sans qualité de service renforcée, permettant à un Opérateur commercial de raccorder des stations de base mobiles.

Un opérateur cofinanceur peut ainsi choisir d'utiliser une fibre cofinancée pour raccorder un de ses sites mobiles sous réserve de ne pas excéder un plafond fixé par le contrat. Dans ce cas, la fibre mise à disposition de l'Opérateur commercial n'offre aucune qualité de service particulière. L'Opérateur commercial doit, préalablement à la commande de mise à disposition de ligne FTTH, effectuer une

demande d'étude auprès de l'Opérateur d'infrastructure. En fonction de la réponse de l'Opérateur d'infrastructure, l'Opérateur commercial pourra, le cas échéant, passer une commande de raccordement de site mobile. L'Opérateur commercial est entièrement responsable de la réalisation du raccordement depuis le BRAM jusqu'à son site mobile ainsi que de la mise en service de son site mobile.

Si l'opérateur souhaite disposer d'une qualité de service spécifique, GTR ou fibre dédiée, il peut alors souscrire à une offre FTTE pour raccorder ses sites mobiles.

Al considère donc que son catalogue actuel offre déjà aux opérateurs une gamme suffisante d'offres leur permettant de répondre à leurs besoins en matière de raccordement de sites mobiles.

5. Qualité de service sur les réseaux FttH

Question n°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 ?

Question n°14 :

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

Question n°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 ?

L'ARCEP propose de préciser le cadre symétrique applicable aux différents Opérateurs d'infrastructure pour ce qui concerne la partie qualité de service en imposant :

- un mécanisme d'engagement contractuel des Opérateurs d'infrastructure (avec pénalités) ;
- le respect de seuils chiffrés déterminés pour une liste d'indicateurs et calculés de manière trimestrielle ;
- la publication mensuelle d'indicateurs correspondants aux différentes offres de gros.

Le sujet de la qualité de service est un enjeu majeur pour les Opérateurs d'Infrastructure.

Dans le contexte du cuivre, les objectifs du régulateur étaient clairs puisque Orange était (i) soumis à des obligations de service universel et (ii) intégré verticalement avec l'opérateur dominant sur le marché de détail. Ces obligations sont également arrivées plusieurs dizaines d'année après l'achèvement du déploiement.

Cette situation ne peut faire l'objet d'une transposition basique à la fibre : la fibre est encore en déploiement et nous avons encore peu de recul. De plus, le mode STOC impose de repenser les KPIs. Enfin les objectifs ne peuvent être les mêmes : pas de suivi de la qualité du service universel ou du respect des obligations de non-discrimination, à tout le moins pour les Opérateurs d'infrastructure non intégrés.

Al comprend du document de l'ARCEP que l'objectif poursuivi est celui de l'effectivité de l'accès, c'est donc pour assurer cet objectif que les mesures de Qualité de service doivent être décidées. Al note que si l'objectif devait être de suivre le respect des obligations de non-discrimination alors cette obligation serait inopérante pour les opérateurs non intégrés.

- Les engagements contractuels

En tant qu'opérateur de gros, AI a pour objectif de satisfaire les besoins et demandes de ses utilisateurs et donc de leur apporter un haut niveau de qualité. Nos contrats incluent déjà des engagements de délai de livraison et de rétablissement accompagnés de pénalités.

Sur les zones RIP où le réseau est un bien de retour, AI doit également respecter un certain niveau de performance au titre de ses contrats avec les collectivités. Les niveaux de performance peuvent dépendre des différents contrats locaux.

Nous suivons de manière régulière la performance de nos équipes par rapport à ces engagements ce qui nous permet de réaliser les ajustements nécessaires destinés à offrir à tout moment la meilleure qualité possible, qu'il s'agisse de délai de production ou de rétablissement ou bien de taux de disponibilité sur nos réseaux.

Nous sommes à la disposition de l'ARCEP pour échanger sur ces sujets, notamment sur les niveaux d'engagement des Opérateurs d'infrastructure sachant que, comme cela a déjà été dit, les niveaux du cuivre ne sauraient être transposés à la fibre sans réflexion sur les différences objectives.

Nous estimons enfin qu'il est de la responsabilité des Opérateurs d'infrastructure de décider des ressources nécessaires pour l'atteinte de leurs engagements contractuels et non le rôle du régulateur (ce que nous faisons d'ailleurs déjà avec nos autorités déléguées).

- Les seuils à respecter

AI n'est pas défavorable à la mise en place de seuils de qualité de service. Toutefois, AI estime que la mise en place d'indicateurs les plus incontestables possible prend du temps et recommande à l'ARCEP de prendre le temps nécessaire pour leur bonne définition dans la mesure où ces indicateurs vont être valables sur le long terme.

Au-delà de la définition des indicateurs, la fixation des seuils ne doit pas être faite à la Légère pour que cet exercice ait vraiment un sens. Nous proposons, une fois les indicateurs définis, de procéder à une première mesure « à blanc » qui permettra d'évaluer des seuils cohérents vis-à-vis de l'infrastructure FTTH et de la situation des réseaux. Nous ne pensons pas que la proposition des deux jalons fasse vraiment sens.

De manière générale, il est nécessaire que l'Arcep lance des travaux multilatéraux sur ces aspects avec l'ensemble des acteurs concernés, comme cela a été fait par le passé sur les autres sujets touchant à la qualité de service pour les définir précisément, afin de fixer les indicateurs qui seront imposés à l'issue de la phase de construction des réseaux, c'est-à-dire à l'horizon de la prochaine analyse de marché.

- Publication des indicateurs

Supprim

Il considère en revanche qu'il n'est pas justifié de demander à l'ensemble des Opérateurs d'infrastructure de publier mensuellement des indicateurs de qualité de service pour l'ensemble des offres de gros d'accès passif. En effet, contrairement à ce qu'écrit l'Autorité, une comparaison entre les Opérateurs d'infrastructure ne permet pas de donner la possibilité au client final d'apprécier les responsabilités respectives de l'Opérateur d'infrastructure et de l'Opérateur commercial. D'ailleurs sur une zone donnée, il n'est pas possible de choisir entre deux Opérateurs d'Infrastructure, la possibilité de comparer n'a donc pas de sens et pourrait au contraire créer des frustrations (à l'exception des opérateurs entreprises en ZTD). Dans le cuivre la publication était justifiée par les aspects de non-discrimination, ce qui n'est pas le cas pour les opérateurs de RIP ou à tout le moins les opérateurs non intégrés. Si l'ARCEP devait poursuivre sur ce projet de publication, cela ne saurait intervenir alors que les déploiements sont toujours en cours, c'est-à-dire pas avant la prochaine analyse de marché.

Enfin, des indicateurs pourraient également porter sur les délais de raccordement des Opérateurs commerciaux en mode STOC afin de permettre à l'ARCEP d'avoir une vision la plus complète possible de la qualité sur les réseaux FTTH. En particulier ces indicateurs de délai de raccordement ou de délai de rétablissement lié au raccordement sont finalement ceux qui seront les plus parlants d'un point de vue utilisateur final. Les indicateurs qui mesurent le mode OI risquent de ne pas être représentatifs avec la montée en puissance des OCEN et du mode STOC.

Question n°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 ?

Al s'est déjà largement exprimé sur la dégradation de la qualité des opérations liées aux raccordements en mode STOC en zone RIP et les solutions qui permettraient d'y remédier. Ce constat est partagé par l'ensemble des opérateurs d'infrastructure en zone RIP et par Infranum.

Le mode STOC est une situation inédite pour les réseaux télécoms en ce qu'il permet à une multitude d'acteurs d'intervenir de manière très souple sur l'infrastructure mutualisée, notamment au niveau des PM et des PBO. Al n'a pas connaissance de ce mécanisme dans d'autres pays. Sur le cuivre, Orange est le seul intervenant dans le raccordement des abonnés. Orange a toujours refusé toute intervention des opérateurs alternatifs aux sous-répártiteurs et au NRA (hors de la salle dédiée aux

équipements des dégroupesurs). Orange a également interdit toute opération de mutation sur son réseau. Toutes ces interventions sont désormais possibles en autonomie sur le FTTH.

Si AI ne remet pas en cause l'existence du mode STOC en tant que tel, il est toutefois indispensable de prendre en compte le caractère nouveau et exceptionnel du mode de raccordement FTTH en France et d'en tirer les conséquences sans plus tarder afin que les raccordements à venir ne se fassent plus au détriment de la qualité du réseau. Cette situation a des conséquences désastreuses qui perdureront sur le long terme. A court terme, les utilisateurs peuvent également souffrir de ces dégradations : délai de raccordement, coupure du service...

Le constat :

Nous l'avons largement illustré en Septembre dans la réponse au bilan et perspective, la qualité des opérations de raccordement est devenue un enjeu majeur pour les opérateurs et plus globalement pour la pérennité des réseaux FTTH déployés en France.

Les audits réalisés par AI (audits réalisés sur un échantillon représentatif) sur les raccordements montrent que la situation ne s'est pas améliorée, voire qu'elle empire depuis le début de 2020. En février, un quart des raccordements audités seulement étaient conformes aux STAS, cahier des charges et règles de l'art conformément aux contrats STOC signés par les Opérateurs commerciaux.

[...]

La décision n°2015-0776 précise que l'opérateur d'infrastructure est « *responsable de la ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique de bout en bout, c'est-à-dire du point de mutualisation jusqu'au dispositif de terminaison intérieur optique (DTIO)* » (article 4.2.1.). L'OI est donc bien responsable de l'intégralité des lignes FTTH y compris en mode STOC. L'Opérateur commercial raccordeur est en l'espèce un sous-traitant de l'Opérateur d'infrastructure. Dans tout autre contexte, il serait légitime que le sous-traitant rende des comptes sur ses plannings d'intervention, sur la qualité de ses interventions et puisse être pénalisé en cas d'intervention non conforme au contrat. Force est de constater que ce n'est pas le cas pour les contrats STOC actuellement.

Pour permettre de trouver des réponses concrètes à ces difficultés, un groupe de travail ad hoc a été instauré au sein d'Infranum. Il est ressorti de ces travaux plusieurs propositions qui ont été présentés à l'ensemble des acteurs lors des réunions organisées par l'Arcep.

Premier constat : l'Opérateur d'infrastructure n'a aujourd'hui quasiment aucun moyen de suivre les interventions des opérateurs commerciaux sur son propre réseau. Il est pourtant responsable de la ligne FTTH de bout en bout.

Propositions : CRI asynchrone, accès aux plannings d'intervention/notifications de SAV, partage KPIs des Opérateurs commerciaux.

Ces outils permettront de superviser de façon industrielle les interventions sur les réseaux par l'ensemble des acteurs concernés (indicateurs de suivi et de qualité de service partagés entre l'opérateur d'infrastructure, ses sous-traitants directs et opérateurs commerciaux, ainsi que les Délégants dans le cas des RIP), et ainsi améliorer la qualité globale du réseau et sa pérennité, et permettre à chacun des intervenants sur les réseaux de travailler dans les règles de l'art.

Le CRI asynchrone a été validé en Interop en novembre 2019, il est déjà en phase de test par un Opérateur commercial. Lors du dernier comité d'orientation, deux Opérateurs commerciaux se sont refusés à annoncer une date de mise en œuvre. L'action du régulateur est requise sur ce sujet afin de garantir que le délai d'un an pour la mise en œuvre d'un protocole soit bien respecté.

Al souhaite intégrer le partage de KPIs dans ses contrats, déjà en négociation avec un Opérateur commercial, et invite l'ARCEP à regarder ce sujet également.

Le groupe Infranum n'a pas permis de conclure sur le partage des informations relatives aux dates d'intervention, en production ou en SAV. Sur ce sujet, la position commune s'est fixée sur la communication des dates prévisionnelles de RDV uniquement dans le cas où l'Opérateur commercial aurait été mis en demeure par l'Opérateur d'infrastructure. Ces informations semblent pourtant essentielles et le sujet pourrait mériter d'être réouvert après l'été si les dégradations continuent de s'accroître.

Deuxième constat : la grande majorité des malfaçons/dégradations ne sont pas imputables à un Opérateurs commercial (estimations Al : 70% des malfaçons), et ne le seront toujours pas même si les outils précédents sont mis en place. Il s'agit notamment : au PM des poignées ou portes cassées, bouchons au sol, détritrus, jarretières volées ; au PBO des PBO ouverts, cassettes, fibres ou PBO cassés ; dans les chambres, PBO non fixé ou mal refermé, mauvais love...

Proposition : reprise par les Opérateurs d'infrastructure et facturation aux Opérateurs commerciaux.

Les dégradations ou malfaçons attribuables à un opérateur doivent être reprises par le responsable, à ses frais. Le délai doit être raisonnable et proportionné. A défaut, l'Opérateur d'infrastructure remédie au défaut et facture les coûts à l'opérateur concerné (situation actuelle).

Les dégradations ou malfaçons non attribuables doivent être refacturées à l'ensemble des opérateurs. La prise en charge doit tenir compte du nombre de lignes affectées à chaque opérateur.

Al va lancer un chantier visant à modifier son contrat STOC pour prendre en compte les dispositions validées par Infranum et ouvrir les discussions avec les Opérateurs commerciaux dans les prochains mois.

AI signale toutefois que les opérateurs de RIP ne se trouvent pas dans la même situation que l'opérateur historique en termes de pouvoir de négociation. AI invite donc l'Arcep à accompagner les opérateurs afin de mettre en œuvre ces évolutions dans les meilleurs délais, y compris en contraignant les opérateurs réticents.

Question n°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 ?

AI tient à rappeler qu'il est primordial que les opérateurs adoptent de manière diligente les nouvelles versions de protocoles afin de proposer les dernières fonctionnalités en matière de mutualisation et d'assurer un fonctionnement homogène des réseaux. La mise en œuvre des nouvelles versions doit aussi être complète.

Comme démontré par le document « restitution courrier protocoles Interop'fibre » de l'Arcep, de nombreux opérateurs n'ont toujours pas implémenté des protocoles Interop'fibre validés pourtant depuis plus d'un an. Il apparaît urgent que ces protocoles soient validés en temps voulu.

En effet, le retard constaté dans les délais d'implémentation des protocoles par certains opérateurs a des conséquences financières et opérationnelles non négligeables pour AI qui dédie des moyens importants à ces développements et, surtout, rend inopérant les travaux du groupe Interop'fibre ce qui pénalise l'ensemble des opérateurs et les utilisateurs in fine.

Il serait pertinent qu'un système de pénalités soit mis en place en cas de retard constaté dans les délais d'implémentation sous l'égide de l'Arcep, voire que des décisions ARCEP viennent entériner la mise en œuvre des protocoles une fois qu'ils ont été validés.

AI constate également que la règle du consensus peut être un facteur de délai ou de blocage pour le groupe Interop'fibre. Nous sommes disposés à réfléchir à une autre forme de prise de décision.

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

Les conditions de cofinancement et en particulier des conditions de renouvellement posent encore question chez certaines collectivités. En effet, de nombreuses collectivités ne souhaitent pas que les droits aillent au-delà de 20 ans car c'est sur cette durée qu'elles ont bâti leur modèle, ce qui n'est pas forcément le cas pour les acteurs privés, notamment dans le cas du règlement de différend concernant les réseaux d'Orange. AI estime que l'ARCEP devrait définir des règles plus précises la durée des droits d'usage FTTH et s'interroge sur le fait que cette disposition soit une simple recommandation et non une décision.

AI note toutefois que l'un des objectifs principaux du cofinancement, c'est-à-dire un certain partage des risques entre Opérateurs d'infrastructure et Opérateurs commerciaux, n'est pas applicable à la situation des RIP. L'ARCEP et le secteur en général devrait donc s'interroger sur cette situation et les éventuels ajustements qui pourraient être apportés.

En effet, alors que les opérateurs de RIP font face à des coûts de déploiement beaucoup plus importants que sur la zone privée et renchérissent par la disparition des subventions sur des zones toujours plus rurales, les Opérateurs commerciaux sont eux confrontés à un risque toujours plus réduit, voire inexistant avec la hausse de la pénétration de la fibre qui n'est aujourd'hui plus remise en question, les conditions de décaissement du cofinancement et la souscription du cofinancement par tranche de 5% uniquement accompagnée de la possibilité de basculer de manière automatique et transparente entre la location et le cofinancement, mais aussi, depuis peu, le recours à des partenaires financiers qui abolissent tout risque pour l'opérateur.

Il est primordial que les conditions de revente de ces véhicules financiers ne puissent dévoyer le système actuel en tirant tous les avantages des mécanismes de cofinancement pour notamment concurrencer les autres offres de gros des opérateurs RIP. AI interpelle l'ARCEP sur cette situation.

7. Précision des obligations comptables

Dans le cadre de la régulation asymétrique, l'Autorité a soumis Orange :

- À une obligation de comptabilisation des coûts des prestations d'accès concernant la fourniture en gros d'accès local en position déterminée et aux ressources et services qui y sont associés.
- À une obligation de séparation comptable concernant la fourniture en gros d'accès local en position déterminée et aux ressources et services qui y sont associés.

Cette obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable s'impose à Orange en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché. *« Etant donné la nécessité de détecter l'apparition de comportements discriminatoires et/ou de subventions croisées abusives entre le marché de gros et le marché de détail aval »*, l'Autorité considère comme justifié et proportionné d'imposer ces obligations à Orange.

Dans sa décision n°2017-1347, l'Autorité indique avoir *« engagé, dans le cadre de la régulation symétrique des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), des travaux de définition d'une nomenclature comptable afin de préciser les modalités selon lesquelles les opérateurs déployant ces réseaux doivent établir la comptabilité prévue par les décisions n°2009-1106 du 22 décembre 2009 et n°2010-1312 du 14 décembre 2010 »*.

La décision n°2009-1106 de l'Autorité impose à chaque opérateur d'immeuble d'*« établir et tenir à jour des informations relatives aux coûts retraçant les investissements réalisés du point de mutualisation aux logements »*. Cette obligation de comptabilisation des coûts vise les zones très denses. Elle est justifiée par l'ARCEP du fait des spécificités tarifaires de la zone qui prévoit un partage des coûts entre les opérateurs. La régulation tarifaire de la mutualisation en zone moins dense ne suit pas les mêmes principes.

Par ailleurs, le cadre symétrique appliqué par le régulateur français découle de dispositions européennes différentes de celles encadrant les pouvoirs asymétriques. Ces dispositions ne prévoient pas la possibilité pour le régulateur de demander des éléments comptables aux opérateurs régulés symétriquement. Cette possibilité est par ailleurs explicitement prévue dans les pouvoirs asymétriques des régulateurs. Au-delà des dispositions du CPCE, on peut donc s'interroger sur l'adéquation de cette nouvelle obligation symétrique avec le cadre européen.

Pour ce qui concerne les RIP plus particulièrement, AI s'interroge sur l'objectif poursuivi par l'ARCEP. Si la décision n°2009-1106 prévoit bien que *« la tarification mise en œuvre par l'opérateur doit pouvoir être justifiée à partir d'éléments de coûts »* et la décision n°2010-1312 que *« Les conditions tarifaires de l'accès au point de mutualisation doivent correspondre à une prise en charge d'une part équitable des coûts d'installation des lignes et des ressources associées »*. Ce lien entre tarifs et coûts n'est pas pris en compte par l'ARCEP pour les tarifs des RIP.

En effet, la loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a confié à l'Autorité le soin de préciser les principes généraux que doivent respecter les RIP en matière de tarification. A ce titre, l'Autorité a publié ses lignes directrices en décembre 2015 encadrant les tarifs des RIP. L'Autorité a ainsi accès aux tarifs proposés sur les RIP FttH et les valide. Si elle juge les tarifs non adaptés, elle peut minorer ou majorer les tarifs présents sur le catalogue de service si ceux-ci sont trop élevés ou trop bas. Ces lignes directrices sont fondées sur les niveaux des zones privées et non sur les coûts des RIP.

En conséquence, AI considère que l'encadrement tarifaire résultant des lignes directrices de l'Autorité est d'ores et déjà un garde-fou suffisant lui permettant d'effectuer un contrôle tarifaire efficace au regard du cadre propre aux zones RIP. De plus, AI ne peut faire évoluer ses tarifs sans le consentement de l'ensemble des autorités délégantes. Il semble toutefois que l'Autorité fasse preuve d'une certaine ouverture quant à la fixation des tarifs des RIP afin notamment que ces derniers puissent effectivement refléter les éventuelles différences de coûts entre zones privées et zones publiques.

Par ailleurs, un des objectifs majeurs des obligations comptables imposées à Orange historiquement était de vérifier la bonne application de l'obligation de non-discrimination. AI note que si l'objectif de l'ARCEP devait être ici également de suivre le respect des obligations de non-discrimination alors cette obligation serait inopérante pour les opérateurs non intégrés.

AI n'est pas opposée à une transmission d'information comptable à l'Autorité, en particulier dans un contexte où les tarifs des RIP pourraient évoluer de manière à refléter davantage les coûts de ces zones. Il est toutefois nécessaire que ces obligations restent raisonnables et proportionnées eu égard aux spécificités des opérateurs de RIP, à l'absence de risque de discrimination et aux données effectivement à disposition.

Les opérateurs de RIP communiquent déjà des données de coûts aux autorités délégantes, d'autre part, ils sont souvent constitués en sociétés de projet pour lesquelles, la mise en œuvre d'un reporting comptable complet, serait une charge opérationnelle et financière disproportionnée. Par ailleurs, la comptabilisation des coûts n'est pas normée et présente une grande diversité (encaissement du chiffre d'affaire des cofinancements en une seule fois ou sur plusieurs années, coûts des raccordements CCF et redevances d'affermage considérées soit en OPEX soit en CAPEX). Cela peut conduire à des résultats très différents. De même, la situation est très différente d'un montage à l'autre : par exemple, l'opérateur ne dispose d'aucune visibilité sur les coûts de déploiement dans les montages de type affermage et une vision très partielle pour les montages de type MPGP. En DSP, l'exercice est complexifié par l'existence de subventions et l'existence de contrats au global et forfaitaire avec les sous-traitants qui complexifie l'appréhension des CAPEX (un CAPEX par ligne) et ne permet pas d'avoir la vision analytique demandée par l'ARCEP. Par ailleurs, AI ne dispose pas de la comptabilité analytique qui serait nécessaire pour transmettre la granularité envisagée par l'Autorité. Mettre en place ce type de granularité signifierait des coûts très significatifs pour un opérateur comme AI ou ses filiales et serait très lourd d'un point de vue opérationnel.

Pour toutes ces raisons, si l'ARCEP devait poursuivre dans cette voie, AI l'invite à la plus grande vigilance dans la mise en œuvre de ce reporting. Il conviendrait de cerner au préalable les objectifs de l'Autorité, en particulier dans la zone publique et dans la mesure où la régulation tarifaire ne s'appuie aujourd'hui pas sur les coûts. Il conviendrait également de veiller à ce que cette obligation reste proportionnée et donc de regarder dans un premier temps le type d'information déjà partagée par les opérateurs de RIP (nous tenons à la disposition de l'ARCEP ces informations).

Pour ce qui concerne la zone AMEL, AI souligne que son organisation repose sur deux sociétés très limitées en ressources et totalisent moins de 200000 prises à elles deux. Il serait disproportionné de leur imposer les mêmes obligations qu'aux opérateurs de dimension nationales.