

Valdahon, le

Affaire suivie par : Jean-Louis CHAUVIN

Ligne directe : 09.71.16.60.20

Référence : JLC/JT

Autorité de régulation des communications
électroniques, des postes et de la distribution
de la presse (ARCEP)
14 rue Gerty Archimède
75012 PARIS

A l'attention de M. COROLLEUR

Objet : réponse à la consultation publique concernant la « synthèse des travaux sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné »

Présentation synthétique du Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit

Le Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit est la structure porteuse du réseau d'initiative publique du Doubs, dont les membres sont le Département et 17 intercommunalités du Doubs. Depuis sa création en 2013, il agit dans le cadre du Plan France très Haut Débit, décliné localement dans le Schéma Directeur Départemental d'Aménagement numérique (SDDAN) valant SDTAN.

L'objectif principal est d'équiper en fibre optique tous les foyers et entreprises de la zone d'initiative publique du Doubs d'ici début 2023, soit plus de 135 000 lignes à créer, 6000 kilomètres de câbles et 220 M€ d'investissements.

Le réseau est construit par le Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit en maîtrise d'ouvrage publique directe via des marchés des travaux.

Le réseau DIOPTIC est exploité en affermage depuis septembre 2021 par une filiale d'Altitude Infra. Fin janvier 2023, il compte d'ores et déjà 120 500 lignes éligibles et 56 000 clients.

*En termes de « vie du réseau », malgré l'affermage, **le Syndicat a conservé la maîtrise de toutes les « extensions » et « densifications », ce qui signifie qu'il partage avec son délégataire certaines responsabilités de l'« opérateur d'infrastructure », notamment celles relatives à la complétude du déploiement.***

Préambule

En préambule, le Syndicat précise s'inscrire en complète complémentarité avec la contribution de l'AVICCA, dont il est membre actif.

Il y a un peu plus de 4 ans, le Syndicat découvrait avec effarement les premiers raccordements en mode STOC sur son réseau. Il était alors question des premières serrures fracturées, d'une première jarretière passant d'une baie de distribution à une autre en s'appuyant sur le plafonnier d'un local technique PM, ... L'alerte avait immédiatement été donnée dans toutes les directions, mais l'absence de leviers de contrôle par l'OI dans un cadre réglementaire et contractuel léonin en faveur des OC n'a jamais permis de reprendre la main sur la bonne réalisation des raccordements et autres interventions SAV décidées unilatéralement par les 4 OCEN.

Le Syndicat mixte a eu quelque peine à comprendre le sens de la présente consultation. Les avancées sont très faibles par rapport à la consultation générale sur les raccordements de février 2021 – le Syndicat renvoie d'ailleurs aux réponses apportées à cette occasion, qui sont toujours valables pour l'essentiel.

Les problèmes sont connus, documentés, y compris par l'ARCEP elle-même à travers l'audit dont les résultats ont été publiés récemment bien qu'édulcorés, et nous en sommes à commenter la même grille tarifaire qu'il y a deux ans, avec des questions byzantines sur l'équité des tarifs de reprise de raccordements réalisés dans des conditions parfaitement opaques. Pendant ce temps, les réseaux FTTH continuent à se dégrader malgré les efforts continus de reprise des OI, au moment où l'extinction du réseau cuivre est en cours de programmation.

Or, consultations après consultations, groupes de travail après comités d'experts, ateliers de concertation après tables rondes, l'ARCEP laisse perdurer un cadre dérogatoire insensé et gravement dommageable à l'image du secteur, comme aux collectivités et à leurs réseaux. Face à des acteurs surpuissants sur le marché de détail de la fibre, mettant tout en œuvre pour perpétuer un système qui leur est à l'évidence très profitable économiquement, la posture essentiellement spectatrice de l'ARCEP est déconcertante.

Une logique purement mercantile s'impose face à une logique patrimoniale et raisonnée de long terme de gestion de réseaux publics ou privés d'intérêt public, indispensables au quotidien des foyers, des entreprises, des télétravailleurs ou des administrations.

Ce laissez-faire, avec son cortège de problèmes de qualité de services numériques associés, est frappé d'une terrible incohérence avec tous les propos mettant justement en valeur le succès collectif du Plan France THD, l'avance européenne de notre pays en matière d'équipement et d'adoption de la fibre optique.

Depuis quatre ans, aucun enseignement n'a vraiment été tiré et le « pas vu, pas pris » reste la règle ; il n'est qu'à observer l'inertie des OCEN à accepter des évolutions, mêmes minimales, du contrat STOC.

L' élu local ou le citoyen ordinaire, que nous rencontrons plusieurs fois par semaine en réunion publique, reste incrédule face à une organisation OI / OC aussi absurde que celle du mode STOC, avec toute sa chaîne de sous-traitance obscure et distendue, ses errances de partage d'informations (cf. les flux inter-opérateurs), ses innombrables déplacements inutiles sur le terrain au détriment de la rationalité énergétique recherchée, ses étranges limites de responsabilité au PM ou sur le câblage client final CCF, et tout cela tant en création initiale des raccordements qu'en maintenance, stratifiant dans la durée les mauvaises installations initiales. « Comment a-t-on pu en arriver là ? » : c'est la question récurrente que nous recueillons

et que nous nous posons également depuis 4 ans. Mais, celle-ci ne semble pas parvenir jusqu'en haut des états-majors du secteur.

Avec des espoirs minimaux que cette contribution serve à quelque chose, nous soulignerons néanmoins ci-après les quelques rares éléments positifs inclus dans le texte de la consultation.

1 – Rappel sur la réalisation raccordement final

La somme des objections aux « motifs » qui ont conduit l'ARCEP à admettre le mode STOC comme mode de réalisation des raccordements est trop longue pour qu'on y revienne encore en détail. Mais en quelques mots :

- « *En mode STOC : le raccordement est construit par l'opérateur commercial (OC), qui agit comme sous-traitant de l'opérateur d'infrastructure* ». Dans aucune relation de sous-traitance normale, le maître d'ouvrage est dans l'incapacité de savoir ce que fait concrètement son sous-traitant, ni quand, ni par qui, et n'est, à la fin, contraint de le payer sans justificatif du service fait (le CRI, si tant est qu'il soit produit et conforme, n'en étant, même complet, qu'un ersatz incroyablement lacunaire...). Rappelons qu'on en est encore à batailler pour obtenir la transmission de plannings d'intervention STOC indicatifs...
- « *La réalisation du raccordement final fait partie intégrante de la relation commerciale de l'opérateur commercial avec son client* » : relation établie usuellement entre un abonné et une plateforme téléphonique impersonnelle, qui missionne un sous-traitant lui-même s'appuyant sur un rang 2 (au mieux), rarement identifiable... Quant à la relation entre une collectivité locale qui investit ses fonds et son crédit politique dans un réseau public, dont le raccordement final fait partie intégrante, et son administré confronté aux affres du système, cela n'a effectivement jamais fait partie des préoccupations de l'Autorité ;
- Eviter l'immixtion d'un OI verticalement intégré dans la relation FAI / client : mais pourquoi alors imposer ce schéma pour les OI non verticalement intégré et délégataire de RIP ?!
- « *dans le cadre du mode STOC, l'opérateur d'infrastructure reste responsable du réseau déployé de bout en bout.* » : l'archétype de l'injonction contradictoire : demander à un acteur de faire quelque chose tout en créant un cadre qui sape toute capacité à le faire.

Cette définition du mode STOC élude aussi le fait que **cette organisation se prolonge dans toutes les opérations de SAV / maintenance où les intervenants font au moins autant de dégâts qu'en raccordement initial**, mais cette fois en toute invisibilité pour l'OI puisque l'OC n'est pas tenu de notifier une panne et encore moins de transmettre un CRI. La désorganisation est dès lors totale pour rétablir des situations sur des branches de réseau dégradées, chaque intervenant défaisant ce que le précédent a fait (exemple typique des conflits de routes optiques où deux voisins se partagent une seule ligne alternativement).

L'ARCEP considère-t-elle normale que les collectivités, évidemment plus joignables que des OCEN organisés volontairement pour rendre le contact avec eux fastidieux (interlocuteurs physiques sur des plateaux à l'étranger, parcours du combattant, ...), croulent sous un tombereau de plaintes d'habitants et jouent le rôle de régulateurs du quotidien ? Ceci sans moyen d'intervention direct, en étant les bouc-émissaires d'un système qu'ils n'ont nullement cautionné ? L'ARCEP considère-t-elle comme acceptable que des coupures de service ne

soient pas signalés aux propriétaires-gestionnaires de réseaux publics, ou bien après de longues semaines de crispation des habitants, acteurs économiques ou autres usagers, tandis que les FAI ont copieusement dénigré le réseau et les collectivités en charge de leur construction et gestion ?

2 – Réaliser tous les raccordements finals

L'ARCEP souligne à raison qu'il s'agit d'un enjeu majeur dans la perspective de la fermeture annoncée du réseau cuivre par Orange. Le Syndicat mixte renvoie notamment à la synthèse de tous les éléments bloquants non traités freinant / empêchant le traitement efficace des problèmes de raccordements et de maintenance, joint à sa contribution sur l'analyse de marché en septembre 2022.

a) Permettre la réalisation des raccordements « non-standards » en mode OI au cas par cas

Il s'agit d'une avancée conceptuelle majeure de l'ARCEP : la réalisation de certains raccordements des OCEN en mode OI. A l'évidence, le mode STOC, et notamment le recours à des sous-traitants abandonnés à eux-mêmes, est inadapté dès lors qu'apparaît la moindre complication.

On peut toutefois remarquer que les OCEN ont souscrit au mode STOC en connaissance de cause et qu'ils étaient censés mobiliser les moyens adéquats pour résoudre les situations « particulières » mais prévisibles décrites dans la consultation. Ce passage ingénu tend à d'ailleurs à reconnaître que les raccordeurs ne sont pas au niveau des prestations « sous-traitées » de façon forcée aux OC en mode STOC : *« des raccordements nécessitant des compétences et matériels particuliers dont ne disposent habituellement pas les raccordeurs (réalisation de génie-civil, utilisation de plusieurs tourets de câble...) »*.

En pratique, on en revient à la méthode bien connue de l'écrouillage aux dépens des OI : les OCEN font le plus facile et le moins coûteux, et se désintéressent du reste. Avec une pratique détestable qui est celle de l'annulation de commande (le « CR ANNU »), sans explication, donc sans permettre de lever une problématique du point de vue OI, et parfois sans que le client final lui-même ne soit au courant. L'avantage est de ne pas grever les indicateurs de performance (KPI) des OC (taux d'échec, délai de raccordement à partir du CR MAD...).

Le Syndicat mixte s'étonne néanmoins que l'OI supporte, dans la vision de l'ARCEP, la responsabilité d'un choix qui serait imposé à l'OCEN entre mode OI et mode STOC. A notre connaissance, aucun des OCEN ne dispose de processus industrialisé, notamment la disponibilité d'un module de prise de commande interfacé dans les flux interopérateurs, permettant à un OCEN de passer commande d'un raccordement en mode OI. Quelques rares réseaux font peut-être du mode OI artisanal, très loin de l'insistante « industrialisation » souhaitée par les opérateurs télécoms.

A l'inverse, un OI comme Altitude tient à disposition un module de commande et de prise de rendez-vous en mode OI depuis le tout début de la commercialisation de notre réseau (fin 2015) et, toujours à notre connaissance, rien n'interdit à un OCEN de l'utiliser.

Nous ne manquerons pas de réinterroger notre OI à ce sujet, lequel sera sans nul doute heureux que les OCEN soient désormais si bien disposés à recourir au mode OI, fut-ce de façon marginale.

Le Syndicat mixte ne voit pas l'intérêt d'un mode intermédiaire OI / OC où l'OI réaliserait des travaux représentant souvent plusieurs milliers d'euros pour finalement se voir facturer un raccordement en mode STOC. Autant tout faire immédiatement avec une seule équipe d'intervention.

En revanche, le Syndicat voit très bien **l'intérêt de cas, les plus nombreux possibles, où les OI pourraient imposer aux OC le recours au mode OI**, c'est-à-dire dans toutes les configurations pré-identifiées comme génératrices d'échecs multiples de raccordements.

Enfin, il doit être clair, autant pour les OC que pour les OI, que les bâtiments qui étaient raccordés en cuivre doivent être aussi éligibles à la fibre, à de très rares exceptions, **ce qui suppose que tous les acteurs participent à l'effort en termes de ressources opérationnelles et financières.** Le Syndicat rejoint ainsi l'AVICCA sur **la définition extrêmement restrictive qui doit être apportée par l'ARCEP à ces exceptions.**

b) Responsabilité de la réalisation des infrastructures d'accueil manquantes pour les raccordements finals en domaine public en dehors des zones très denses

Cette clarification sur les responsabilités des OI en matière de génie civil est utile mais elle aurait pu intervenir bien plus tôt et ne résout pas tous les problèmes :

- Elle porte en elle **des investissements qui n'ont que très partiellement été anticipés par les OI.** Le Plan France THD et les plans d'affaires de RIP sont largement bâtis sur l'idée que la fibre passe par des infrastructures déjà existantes ou mises à disposition par d'autres (réseaux téléphoniques ou électriques). Ce point est néanmoins abordé ensuite par la consultation
- **La question des conduites souterraines d'adduction individuelle inutilisables en domaine public dont Orange ne reconnaît pas la propriété** (prétextant que ces gaines posées par Orange ont été payées par le demandeur, lequel n'a bien sûr jamais été considéré comme propriétaire de celles-ci et ne peut pas intervenir lui-même sur le domaine public en supposant qu'il en ait les moyens financiers) est éludée. Le dispositif « raccordement complexe » du FSN exclut malheureusement également ce cas des gaines existantes abîmées. Dès lors, quelle est la préconisation de l'ARCEP : l'OI intervient sur des infrastructures qui ne lui appartiennent pas et dont il n'a pas la gestion ? L'OI, dans sa grande largesse, recrée sur fonds propres une infrastructure parallèle ?
- L'offre GC BLO d'Orange n'est pas adaptée aux contraintes micro-opérationnelles de réalisation des raccordements finals, tant en termes de délais que de certaines règles d'ingénierie.

c) Prise en compte des coûts encourus dans les tarifs

Le Syndicat mixte estime que **le principe de répercuter les coûts de génie civil dans la tarification des raccordements aux Usagers des réseaux est pertinent** mais que, dans le rapport de force asymétrique entre OI et OC, **il faudra une ferme intervention de l'Autorité pour le mettre en œuvre et selon une réalité des coûts par territoire, non contestable par les OC.** Le « dialogue » n'y suffira pas et en zone RIP, les collectivités ne voient pas pourquoi elles seraient seules mises à contribution avec leurs OI, alors que la mise en service du lien bénéficiera avant tout aux OC.

3. Réaliser des raccordements finals de qualité

3.1 Les actions en cours sur la qualité de l'exploitation

A un moment où les processus sont depuis longtemps passés au stade industriel, l'attention portée à ce sujet par l'ARCEP est jugée tardive et il sera difficile de rétablir une situation compromise tout autant que prévisible.

Les problèmes de qualité étant cumulatifs (à l'exemple de la dramatique mise à mal des référentiels par déphasage des systèmes d'information avec la réalité terrain, faute de pouvoir contrôler en direct les routes optiques utilisées par les intervenants), les très maigres progrès observés sur le terrain se heurtent à des configurations déjà dégradées qui demanderaient des reprises complètes sur de vastes secteurs. Sauf que cette reprise en main et remise en ordre est rendue très difficile avec les interférences du mode STOC.

Prenons un exemple concret, un peu extrême, mais pas si éloigné de ce que nous pouvons observer – en tous cas chacune de ces anomalies citées ci-après est rencontrée fréquemment et elles se cumulent dans certains « secteurs à problèmes » – dans le cadre d'un audit général réalisé actuellement par notre exploitant OI sur les parties les plus « anciennes » (6-7 ans maximum) du réseau doubien :

- Soit, donc 10 PBO souterrains en cascade sur une branche de distribution, avec 5 abonnés finals chacun, tous clients de services délivrés par des OCEN ;
- aucun des PBO n'est plus étanche, faute d'écam en entrée de boîtier sur les câbles de raccordement ;
- 1 boîtier ne ferme plus du tout à force d'avoir été malmené et va devoir être changé (intervention sous prévenance) ;
- 1 ou 2 boîtier PBO ne peuvent plus être sortis de la chambre télécom en raison de CCF trop courts (il va donc falloir retirer ces CCF de bout en bout) ;
- 2 ou 3 CCF par PBO n'ont pas d'étiquettes (toutes ces proportions sont réalistes), donc l'auditeur ne sait pas avec certitude quel site utilisateur ou abonné ces CCF desservent ;
- 2 ou 3 clients finals ne sont pas rattachés au PBO prévu dans le design du réseau, puis fourni à l'OC à la commande et donc supposé comme tel par le SI ;
- il y a un problème d'adressage sur un ou 2 locaux ;
- il y a aussi un collectif comptant officiellement beaucoup plus de PTO que de logements connus (reconfiguration du bâtiment dont le Syndicat n'a pas été informé ? Churn en cours ? prise de commande forcée pour les voisins ? « PTO magouilles » ?) ;
- plusieurs fibres sont HS à force d'avoir été manipulées par des doigts malhabiles et ont ruiné les surcapacités installées au départ ;
- 1 ou 2 fibres ont été remontées des cassettes en amont du PBO prévu par un raccordeur indélicat, créant des conflits de routes optiques sur toute la chaîne de PBO...

Maintenant, notre OI doit démêler cet écheveau avec des clients finals qu'il ne connaît pas, dont il ne connaît pas forcément le FAI (notamment dans le cas des mauvais PBO sans étiquetage) et dont la localisation est soumise à caution (cf. pas d'étiquettes, erreurs de commande, adressage, pas le bon PBO, PTO « virtuelles », appartements dans le collectif). Il va devoir le faire en envoyant des notifications individualisées aux OCEN pour chacune des anomalies identifiées de façon manuelle (ces processus n'ont encore été que partiellement automatisés) qu'ils ont 30 jours pour traiter, avant que l'OI ne reprenne la main, mais toujours sans le lien possible avec les clients finals.

Notons au passage la découverte d'une nouvelle complexité de répartitions des responsabilités sur les CCF : jusqu'à récemment, le Syndicat mixte indiquait aux administrés « problème de CCF = maintenance de votre FAI ». Mais les OCEN ont fait inscrire dans le contrat STOC un

délai d'un an maximum pendant lequel les OI peuvent exiger la reprise d'un CCF mal posé. Passé ce délai, l'OCEN peut toujours faire de la maintenance sur ce CCF, mais c'est l'OI qui est censé le reprendre si le besoin apparaît. Dans le cas typique d'un câble de raccordement posé trop bas au-dessus d'une voirie, qui est à la manœuvre ? On ne sait plus dire avec certitude et au final, plus personne ne comprend rien et l'impression générale est un cadre déresponsabilisant et inefficace du point de vue des élus locaux comme des usagers finals des réseaux...

Bref, **notre OI va devoir déployer des ressources considérables dans les prochaines années pour « retrouver ses petits » et remettre en ordre le réseau** après le tsunami des installations terminales réalisées en mode STOC. Mais actuellement, cela reste un travail sisyphéen compte tenu des raccordement STOC encore à faire et des interventions SAV en mode STOC. Il n'y a qu'à voir ce que donnent les reprises de PM, la partie la plus facile à traiter de la desserte, qui sont souvent mises à mal au bout de quelques semaines/mois.

Or, **ces ressources ne sont pas encore prises en compte dans les modèles économiques sous-tendant les lignes directrices tarifaires de l'ARCEP et les plans d'affaires des RIP.**

Les solutions sur la partie exploitation / post-raccordement sont assez évidentes, mais elles demandent que quelqu'un tape du poing sur la table et fasse usage de son pouvoir réglementaire :

- **brassage lors des changements de FAI (churn) exclusivement assurés par l'OI ;**
- **maintenance exclusive en mode OI sur l'ensemble du segment de desserte PM / PBO / PTO, seule partie aval PTO / box et actifs propriété OC restant du ressort du FAI.**

Pour le reste, l'art dilatoire et velléitaire dont usent et abusent les OCEN pour retarder la mise en œuvre contractuelle des mesures annoncées bruyamment – par ailleurs très insuffisantes – destinées à améliorer la qualité des raccordements, force l'admiration.

3.2 L'enjeu de la rémunération

Dans sa contribution de février 2021, le Syndicat mixte avait décrit les intervenants raccordeurs autant comme les petites mains d'un désastre industriel, que comme les victimes d'un système pervers.

La situation n'ayant pas évolué, voire s'étant dégradée dans le cas des sous-traitants d'Orange via les marchés RC Centric, le constat reste identique :

Si des entreprises structurées percevaient effectivement les montants modélisés par l'ARCEP pour chaque raccordement, dans un système efficace optimisant les déplacements et prenant en compte les échecs de raccordements, alors ils seraient justement rémunérés. Ces tarifs correspondent d'ailleurs peu ou prou à ce que verse notre OI pour des prestations de raccordements en mode OI ou en mode STOC.

Simplement, dans la vraie vie, il y a au moins deux intermédiaires entre notre OI et l'intervenant terrain, sans utilité évidente (conduite d'activité inexistante ou à distance, intermédiation qui vient compliquer le lien avec la « hotline » et la supervision de l'OI...), et qui margent donc de façon prédatrice aux dépens de travailleurs isolés, uberisés et de l'intégrité des réseaux.

La consultation affirme le principe de juste rémunération de la sous-traitance. Ce n'est pas inutile de l'écrire. Mais sans mesures contraignantes portées par l'ARCEP et/ou par l'Etat, y compris par des voies coercitives ou juridiques (inspection du travail, enquête sur les accidents, le travail dissimulé, etc...), avec la contribution des OI, les effets à en attendre sont

aussi vaporeux que l'engagement des OCEN à réaliser tous les raccordements « dans les règles de l'art » inscrit dans les contrats STOC.

Dans le même temps, ce gain économique indu réalisé par les OCEN et des intermédiaires aux dépens des OI se traduira *in fine* pour ces derniers par des réinvestissements supplémentaires dans la reprise complète des réseaux dégradés par des intervenants incompetents. C'est une sorte de double peine pour les OI dont on peut douter, par expérience, qu'elle soit compensée un jour, ou marginalement à travers les récurrents d'exploitation si l'ARCEP et les OCEN se décident à l'intégrer.

A noter enfin **qu'il manque une catégorie particulière de raccordements liée au « préfibrage » dans cette grille d'analyse tarifaire**, à savoir les raccordements sur bâtiments neufs en lotissements préfibrés. En supposant que le raccordeur identifie correctement le préfibrage, ce qui n'est bien souvent pas le cas, il n'a plus qu'à réaliser une soudure au niveau du micro-manchon dans le regard en limite de propriété, à poser une étiquette sur le DTIO indiquant la référence PTO et à réaliser le brassage au PM. Une prestation qui est donc plus proche du PLP / churn que du raccordement complet. Il y a encore un cas intermédiaire pour les pavillons neufs isolés où un tirage de câble limité reste à faire en domaine public jusqu'au point de jonction mis à disposition par l'OI au droit du terrain.

3.3. Prise en compte des raccordements longs

Le Syndicat mixte remarque tout d'abord que la longueur réelle du linéaire de raccordement n'est connue précisément d'aucun acteur, ni avant (ce n'est pas possible de les étudier un à un au moment de la conception et de la construction de la boucle locale fibre), ni après (aucun flux standardisé, rempli par des intervenants-terrain par ailleurs peu fiables, n'existe), et surtout pas de l'OI et de son délégant alors qu'il s'agit de biens de retour / patrimoine public.

Tout au plus peut-on faire des extrapolations sur la base de distance à vol d'oiseau, affinées parfois avec les PIT (plans itinéraires d'Orange lorsque disponibles) ou les implantations de poteaux.

Le Syndicat mixte confirme pour sa part avoir construit la desserte de telle sorte que le volume des raccordements longs soit très limité. Il ne s'agit en aucun cas pour le RIP du Doubs d'un enjeu majeur.

La réalisation des raccordements longs en mode OI résoudrait la plupart des questions posées.

Nous faisons confiance à notre Déléguataire OI pour la juste facturation de ces surlongueurs si tant est que les OC soient capables de les justifier.

4. Assurer l'équité concurrentielle entre les opérateurs commerciaux

Le Syndicat mixte n'a rien à ajouter à ce qu'en dit l'AVICCA dans sa réponse. C'est la seule partie de la consultation qui annonce la publication d'une recommandation : s'il n'y avait plus que ce problème de compensation financière lors des « churns » à régler, nous serions sortis d'affaire.

Or les « churns » posent bien d'autres soucis opérationnels :

- la timide suggestion de faire figurer la référence de PTO sur les factures abonnés, dont le bon sens aurait voulu que ce soit la 1^{ère} chose à imposer sans discussion possible à tous les FAI (cf. notre contribution à la consultation de l'ARCEP de février 2021);
- le lien aléatoire dans le SI, compte-tenu des erreurs de commande initiale, d'adressage et/ou de réalisation du raccordement, entre PTO / adresse / immeubles, le problème étant démultiplié dans les collectifs où l'OI est dans l'incapacité de rattacher un appartement à une PTO.
- « tuilage » de commandes lors du churn entre celle de l'ancien FAI tant qu'il ne l'a pas résilié, et le nouveau FAI, obligeant notre OI à ouvrir un nombre de lignes + 1 sur chaque immeuble. Cette ligne « virtuelle » supplémentaire sert ensuite à forcer les commandes pour des immeubles voisins, ou tout simplement à créer un double raccordement pour une seule ligne avec la facturation STOC correspondante.
- le cas particulier des liens professionnels passant sur des offres FTTH/FTTE qui se soldent souvent par un double raccordement et double facturation.

* *
*

Pour conclure, le Syndicat mixte souhaite attirer l'attention de l'ARCEP sur une problématique qui recroise tous les thèmes brassés précédemment : **l'écart croissant entre déployés-raccordés (locaux disposant théoriquement d'un ONT et/ou d'une PTO) et abonnés-facturés.** Concrètement, à fin janvier 2023, notre délégataire a financé 63 175 raccordements depuis le début de la commercialisation du réseau en 2015, mais ne facture que 56 000 liens aux OC correspondant donc à autant de clients finals.

Il y aurait donc sur notre réseau plus de 7000 points d'accès réseau ou CCF (soit 11% à cette date) créés au tarif moyen de 350 € à 400 € qui ne délivrent aucun service numérique à un utilisateur final et ne génèrent aucune recette pour notre exploitant. Une part peut être expliquée par la vacance immobilière, qui est cependant assez faible dans notre zone de compétence (par exemple pas plus de 5 % dans le parc locatif). Pour le reste, une analyse est en cours, mais compte-tenu du peu d'information dont dispose l'OI sur chacune des commandes, on en est réduit à des supputations qui vont de problèmes de SI aux désormais fameuses « PTO magouilles » utilisées pour compenser d'insuffisantes conditions de rémunérations des intervenants (cf. point *supra*). Des cas de doubles raccordements, ou simplement de changements d'étiquettes facturés comme un raccordement complet, commencent à être levés.

Si le stade du « dialogue » cher aux opérateurs commerciaux nationaux, usagers de réseaux dont il ne sont pas les propriétaires dans la ruralité (effort collectif de la puissance publique), ne suffisait pas à ajuster leur vision avec celle des OI, les collectivités financeuses des raccordements inexistantes ou facturés à tort, seront contraintes de se retourner contre leurs délégataires de service public, eux-mêmes étant fondés à ouvrir un front contre les OCEN et possiblement le cadre de la régulation.

Fait à Valdahon, le 10/02/2023

Le Président du Syndicat Mixte
Doubs Très Haut Débit,

Denis LEROUX

