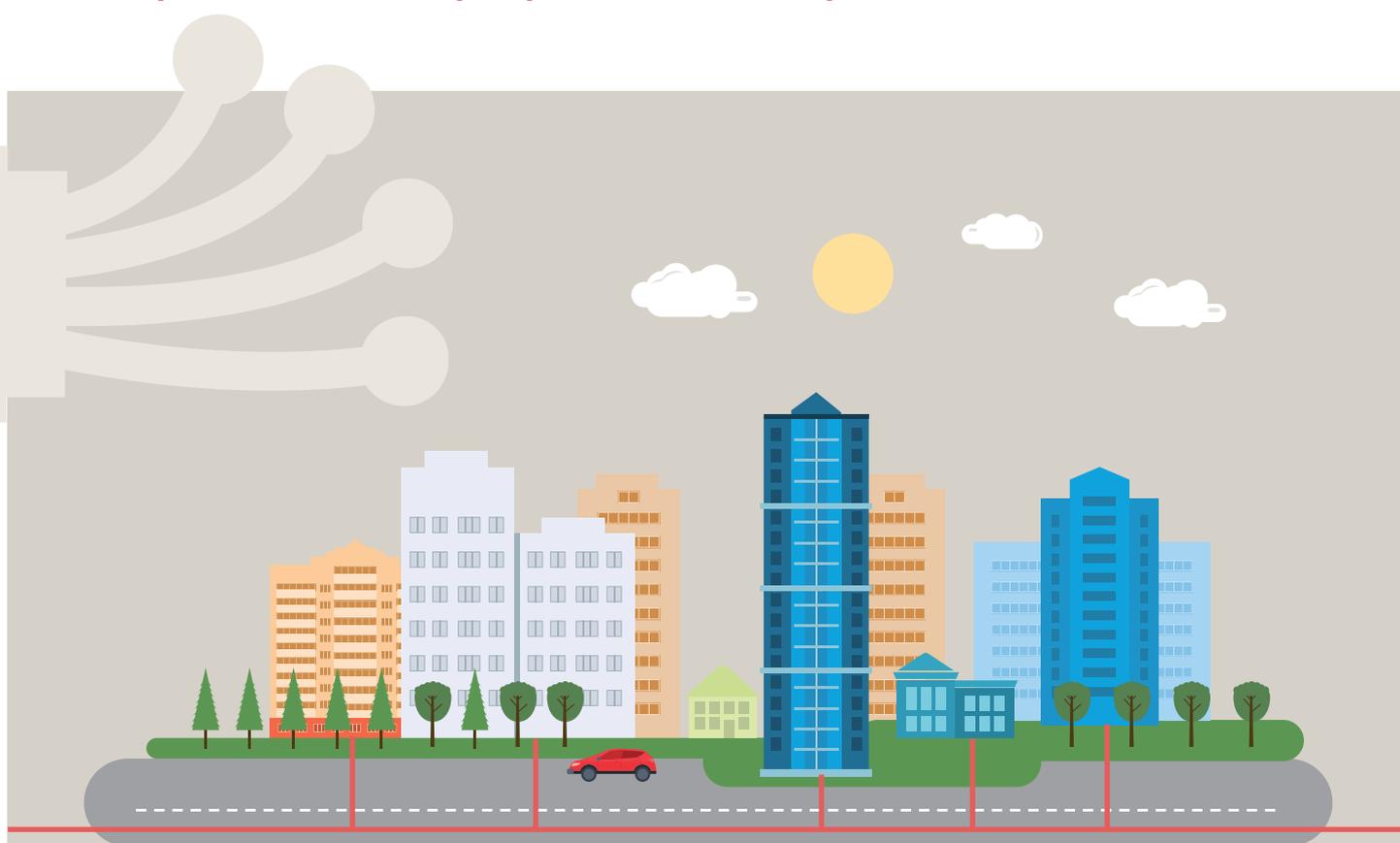


FIBRE OPTIQUE DANS LES IMMEUBLES DES 106 VILLES DES ZONES TRÈS DENSES *

Droits et obligations des occupants, des propriétaires,
des syndicats de copropriété et des opérateurs



DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE ET CONCURRENCE ENTRE LES OPÉRATEURS

La fibre optique est progressivement déployée en France dans le cadre du Plan France Très haut débit porté par le Gouvernement. Elle apporte un accès à internet très haut débit à ses habitants et ses entreprises. L'Arcep, le régulateur des réseaux internet, fixe, mobile et postal, encourage les opérateurs à l'accélération de son déploiement ; elle organise le partage des infrastructures entre les opérateurs sur les parties du réseau où c'est la solution la plus efficace, pour permettre la concurrence et offrir aux utilisateurs une liberté de choix.

En « zones très denses * », constituées des 106 communes françaises les plus denses, l'opérateur qui équipe l'immeuble installe un réseau vertical partagé avec les autres opérateurs, qui doivent alors pouvoir venir s'y raccorder. L'état des lieux de la réglementation présenté ici doit permettre à chacun de connaître ses droits et devoirs en matière d'accès à la connectivité en fibre. En particulier, propriétaires, syndicats de copropriété et opérateurs d'immeuble sont tenus de permettre l'accès des habitants à la fibre optique et aux offres de plusieurs opérateurs.

UN « DROIT À LA FIBRE » POUR LES OCCUPANTS D'UN LOGEMENT ¹

L'occupant d'un logement, qu'il soit propriétaire, copropriétaire, locataire ou occupant de bonne foi, bénéficie d'un « droit à la fibre »².

Cela signifie que :

1. Le propriétaire, le locataire ou un occupant de bonne foi d'un logement d'un immeuble peut demander le raccordement à un réseau en fibre optique au syndicat des copropriétaires. L'assemblée générale ou le syndicat des copropriétaires ne peuvent s'opposer à l'installation de la fibre optique dans l'immeuble que pour un motif sérieux et légitime, tel que la préexistence de lignes en fibre optique dans l'immeuble ou l'existence d'une décision en préparation en vue d'installer de telles lignes³.
2. Toute proposition d'un opérateur pour installer des lignes à très haut débit en fibre optique dans un immeuble est inscrite de droit à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale des copropriétaires, qui est tenue de statuer sur cette proposition au plus tard douze mois suivant la date de réception de celle-ci par le syndicat des copropriétaires⁴. L'installation de la fibre est réalisée aux frais de l'opérateur, sauf lorsque le propriétaire, le syndicat de copropriétaires ou l'association syndicale de propriétaires a refusé deux offres consécutives de cet opérateur dans les deux ans qui précèdent.

OPÉRATEURS D'IMMEUBLE, OPÉRATEURS COMMERCIAUX, QUELLES DIFFÉRENCES ?

L'opérateur choisi pour installer les lignes à très haut débit en fibre optique dans l'immeuble est l'**opérateur d'immeuble** (ou opérateur d'infrastructure) et il doit signer, avec le propriétaire, le syndicat de copropriétaires ou l'association syndicale de propriétaires, une convention qui détermine les conditions d'installation, de gestion, d'entretien et de remplacement des lignes⁵.

L'**opérateur d'immeuble** équipe ainsi l'immeuble en fibre optique et installe le point de mutualisation par lequel il donne accès à son réseau à l'ensemble des opérateurs fournisseurs d'accès à internet, aussi appelés **opérateurs commerciaux**. Les **opérateurs commerciaux** peuvent alors raccorder l'immeuble à leurs réseaux en fibre optique jusqu'au point de mutualisation. Ils procèdent à l'installation d'une fibre et d'une prise optique dans les logements lors du premier abonnement.

Les occupants peuvent alors souscrire un abonnement auprès de l'**opérateur commercial** de leur choix parmi les opérateurs présents à leur adresse, à savoir ceux qui ont effectivement raccordé leur réseau au point de mutualisation (PM).



L'opérateur d'immeuble ne bénéficie d'aucune exclusivité à la commercialisation : l'opérateur commercial peut être différent de l'opérateur d'immeuble et l'occupant du logement peut changer d'opérateur s'il le souhaite.

1. Dans le présent document, le terme logement désigne à la fois un local à usage d'habitation et à usage professionnel.

2. Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie.

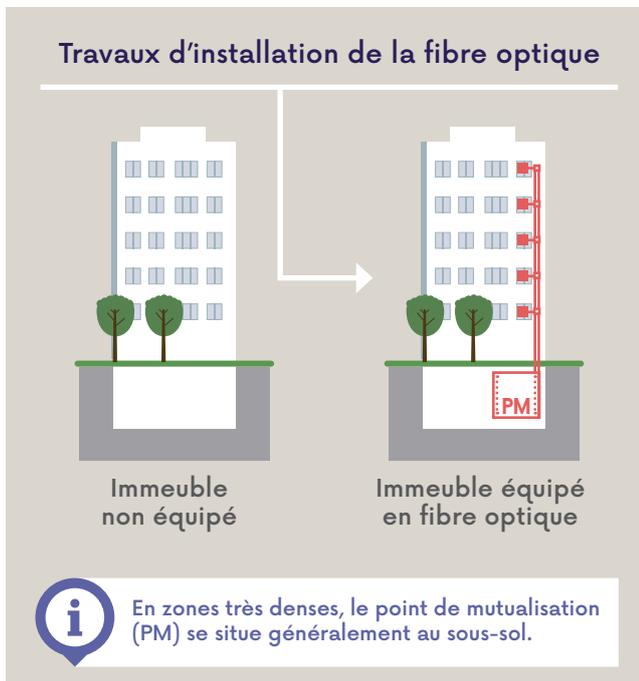
3. Article 24-2 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 et loi n° 66-457 du 2 juillet 1966.

4. Article 24-2 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965. L'installation doit se faire dans le respect des articles L. 33-6 et L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

5. Article L. 33-6 du CPCE.

ÉTAPE 1

L'OPÉRATEUR D'IMMEUBLE ÉQUIPE L'IMMEUBLE EN FIBRE OPTIQUE

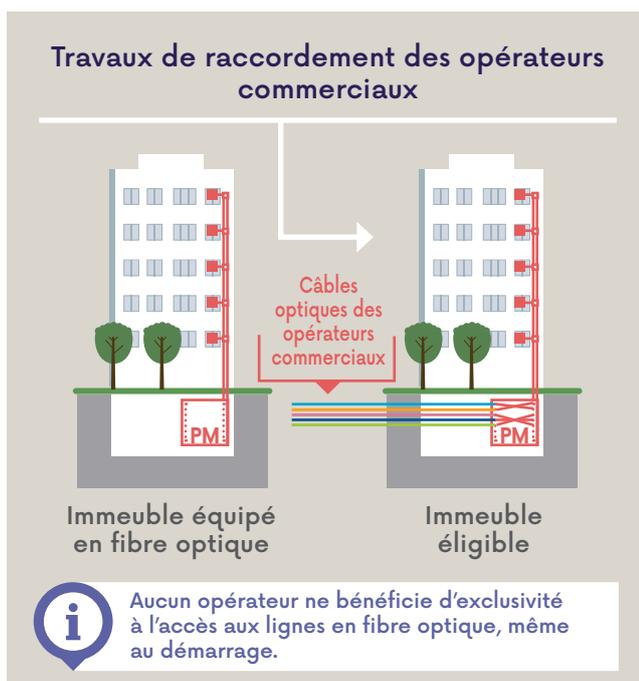


- ▶ Le propriétaire ou syndicat de copropriétaires choisit l'**opérateur d'immeuble**.
- ▶ Une convention d'installation, de gestion, d'entretien et de remplacement des lignes en fibre optique est signée.
- ▶ L'**opérateur d'immeuble** installe un « point de mutualisation » (PM)¹ depuis lequel il installe des lignes en fibre optique qui desservent l'ensemble des logements de l'immeuble et qui permettra le partage du réseau avec les autres opérateurs.
- ▶ L'installation des lignes optiques doit avoir lieu dans un délai de six mois à compter de la signature de la convention.

NB : dans les immeubles neufs, l'installation des lignes en fibre optique est réalisée par le promoteur. L'opérateur d'immeuble choisi par le propriétaire prend ensuite en charge la gestion, l'entretien et le remplacement des lignes en fibre optique.

ÉTAPE 2

LES OPÉRATEURS COMMERCIAUX DOIVENT RACCORDER LE POINT DE MUTUALISATION POUR POUVOIR PROPOSER LEURS OFFRES « FIBRE »



- ▶ L'**opérateur d'immeuble** informe les **opérateurs commerciaux** de la mise à disposition des lignes installées dans l'immeuble.
- ▶ Aucun opérateur ne peut mettre en service ses offres « fibre » avant l'expiration d'**un délai de prévenance² de trois mois** suivant la mise à disposition des lignes. Cela permet aux **opérateurs commerciaux** de se préparer et de se raccorder à l'immeuble.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** procèdent à l'installation de leurs câbles optiques depuis le domaine public (fourreaux, égouts) jusque dans l'immeuble pour raccorder le point de mutualisation (PM) à leurs réseaux.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** doivent pouvoir accéder au point de mutualisation et aux parties communes de l'immeuble pour la réalisation de leurs travaux de raccordement.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** peuvent mandater des équipes de techniciens sous-traitants pour la réalisation de leurs travaux de raccordement.

1. Le point de mutualisation est situé à l'intérieur des immeubles dans les cas définis par l'Arcep (décision n° 2009-1106). Pour vérifier la localisation du point de mutualisation, consulter le site <https://cartefibre.arcep.fr>

2. Dans les zones très denses, pour donner la possibilité à tous les opérateurs commerciaux qui souhaitent se raccorder à l'immeuble, un délai de prévenance (ou gel commercial) de trois mois est prévu. Cela signifie que la mise en service des offres par n'importe quel opérateur, y compris l'opérateur d'immeuble, ne peut intervenir que trois mois après que l'opérateur d'immeuble a informé les opérateurs commerciaux de la mise à disposition du point de mutualisation (PM).

ÉTAPE 3

LES OPÉRATEURS COMMERCIAUX PROPOSENT LEURS OFFRES « FIBRE » ET RACCORDENT LES LOGEMENTS AU PREMIER ABONNEMENT



- ▶ À l'issue du délai de prévenance de trois mois, les habitants de l'immeuble peuvent souscrire des offres fibre à très haut débit auprès de l'**opérateur commercial** ou fournisseur d'accès de leur choix parmi les opérateurs présents à leur adresse.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** réalisent généralement le raccordement de leurs abonnés. Ils installent un câble depuis un point de branchement situé sur le palier jusqu'à l'intérieur des logements. Ils peuvent mandater des équipes de techniciens sous-traitants pour la réalisation de ces travaux.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** procèdent alors à la mise en continuité de la ligne de leurs abonnés au niveau du point de mutualisation.
- ▶ Les **opérateurs commerciaux** activent leurs services de communications électroniques à très haut débit.



L'Arcep a publié un guide pratique à l'attention des (co)propriétaires, bailleurs, locataires et syndicats, qui apporte un éclairage sur chacune des étapes contribuant à l'installation de la fibre optique dans les immeubles, dont les grands principes sont aussi disponibles sur une page dédiée du site internet de l'Arcep.

Ce guide est téléchargeable à l'adresse suivante :

<https://www.arcep.fr/demarches-et-services.html>



* Les 106 communes en zone très dense :

06 : Antibes, Cannes, Le Cannet, Nice ; 13 : Marseille ; 31 : Toulouse ; 33 : Bordeaux ; 34 : Montpellier ; 35 : Rennes ; 37 : Tours ; 38 : Échirolles, Grenoble, Meylan, Le Pont-de-Claix, Seyssinet-Pariset ; 42 : Saint-Étienne ; 44 : Nantes ; 45 : Orléans ; 54 : Nancy ; 57 : Metz ; 59 : Lille, Mons-en-Baroeul ; 63 : Clermont-Ferrand ; 67 : Strasbourg ; 69 : Bron, Caluire-et-Cuire, Lyon, La Mulatière, Sainte-Foy-lès-Lyon, Vénissieux, Villeurbanne ; 75 : Paris ; 76 : Rouen ; 77 : Champs-sur-Marne ; 78 : Le Chesnay ; 83 : Toulon ; 86 : Poitiers ; 91 : Évry, Longjumeau, Les Ulis ; 92 : Antony, Asnières-sur-Seine, Bagneux, Bois-Colombes, Boulogne-Billancourt, Bourg-la-Reine, Châtenay-Malabry, Châtillon, Chaville, Clamart, Clichy, Colombes, Courbevoie, Fontenay-aux-Roses, Garches, La Garenne-Colombes, Gennevilliers, Issy-les-Moulineaux, Levallois-Perret, Malakoff, Marnes-la-Coquette, Meudon, Montrouge, Nanterre, Neuilly-sur-Seine, Le Plessis-Robinson, Puteaux, Rueil-Malmaison, Saint-Cloud, Sceaux, Sèvres, Suresnes, Vanves, Vaucresson, Ville-d'Avray, Villeneuve-la-Garenne ; 93 : Aubervilliers, Bagnolet, Bobigny, Drancy, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Grand, Noisy-le-Sec, Pantin, Le Pré-Saint-Gervais, Romainville, Rosny-sous-Bois, Saint-Denis ; 94 : Alfortville, Cachan, Charenton-le-Pont, Créteil, Fontenay-sous-Bois, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Joinville-le-Pont, Le Kremlin-Bicêtre, Maisons-Alfort, Nogent-sur-Marne, Saint-Mandé, Saint-Maurice, Vincennes ; 95 : Cergy, Garges-lès-Gonesse, Villiers-le-Bel

CHOISIR SON OPÉRATEUR EST UN DROIT

Propriétaires, syndicats de copropriété et opérateurs d'immeuble sont tenus de permettre l'accès des habitants à la fibre optique et aux offres de plusieurs opérateurs : libre concurrence et liberté de choix des utilisateurs sont notamment en jeu.

RAPPEL DES DROITS ET DES DEVOIRS DE CHAQUE ACTEUR

Propriétaire ou syndicat de copropriété

- ▶ doit inscrire toute proposition de fibrage d'un opérateur d'immeuble à l'assemblée générale des copropriétaires ;
(Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965)
- ▶ doit se prononcer sur une demande de fibrage d'un propriétaire, locataire ou occupant de bonne foi. Le cas échéant, il doit choisir l'opérateur d'immeuble qui installera les lignes en fibre optique ;
(Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965)
- ▶ doit signer une convention avec cet opérateur d'immeuble ;
(Article L. 33-6 du CPCE)

- ▶ doit permettre l'accès aux infrastructures, au point de mutualisation, aux parties communes, aux locaux et gaines techniques pour l'installation et le raccordement de tous les opérateurs au point de mutualisation ;
(Articles L. 33-6 et R. 9-2 et suivants du CPCE)

- ▶ ne peut s'opposer à la demande d'installation de la fibre optique émanant d'un propriétaire, locataire ou occupant d'un logement que pour un motif sérieux et légitime, tel que la préexistence de lignes en fibre optique dans l'immeuble ou l'existence d'une décision en préparation en vue d'installer de telles lignes.
(Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 et Loi n° 66-457 du 2 juillet 1966)

Opérateur d'immeuble

- ▶ doit informer les autres opérateurs qu'il a signé une convention et installé ses lignes en fibre optique dans l'immeuble ;
(Articles L. 33-6 et R. 9-2 du CPCE)
- ▶ peut mandater une tierce personne, y compris des techniciens sous-traitants, pour la réalisation de tous ses travaux. Il en informe préalablement le propriétaire et le syndicat des copropriétaires. Il reste responsable de tous les dommages éventuels causés par les travaux ou installations et équipements.
(Articles L. 33-6 et R. 9-4 du CPCE)

- ▶ doit garantir l'accès au point de mutualisation de l'immeuble pour l'installation et le raccordement au point de mutualisation de tous les opérateurs ;
(Article L. 34-8-3 du CPCE)

Opérateur commercial

- ▶ peut accéder aux parties communes pour raccorder le point de mutualisation situé à l'intérieur de l'immeuble ;
- ▶ peut être mandaté par l'opérateur d'immeuble pour la réalisation des travaux tels que l'installation d'un câble depuis un point de branchement situé sur le palier jusque dans le logement.
(Articles L. 33-6 et R. 9-4 du CPCE)

VRAI OU FAUX ?

Les opérateurs doivent attendre 3 mois après la mise à disposition du point de mutualisation pour mettre en service leurs offres fibre ?

► **VRAI** Afin de permettre une concurrence loyale entre eux, les opérateurs, y compris l'opérateur d'immeuble, ne peuvent mettre en service leurs offres fibre qu'à l'issue d'un délai de 3 mois après la mise à disposition du point de mutualisation par l'opérateur d'immeuble.

Le syndicat de copropriété peut refuser de faire installer la fibre dans l'immeuble et ne pas choisir d'opérateur d'immeuble ?

► **FAUX** Le syndicat de copropriété a l'obligation de se prononcer sur les demandes d'équiper l'immeuble en fibre optique émanant d'un occupant de l'immeuble ; il ne peut refuser qu'en cas de motif sérieux et légitime (tel que la préexistence d'un réseau en fibre optique dans l'immeuble).

L'occupant d'un logement peut souscrire un abonnement chez l'opérateur de son choix ?

► **VRAI** Le choix de son fournisseur d'accès à internet est libre. Le choix peut porter, parmi les opérateurs présents à son adresse, sur un opérateur différent de celui qui a équipé l'immeuble en fibre optique.

Un opérateur commercial doit pouvoir accéder au point de mutualisation intérieur à l'immeuble même lorsque celui-ci est situé dans une cave ou dans les parties communes ?

► **VRAI** Chaque opérateur commercial bénéficie d'un droit d'accès aux infrastructures en fibre optique et au point de mutualisation situé à l'intérieur de l'immeuble pour lui permettre d'effectuer la mise en continuité de son réseau avec celui de l'opérateur d'immeuble. Le propriétaire de l'immeuble ne doit pas faire obstacle à l'accès à ces infrastructures ni aux travaux d'un opérateur commercial. Ceux-ci doivent être réalisés dans les conditions prévues par la convention signée entre le propriétaire et l'opérateur d'immeuble. Ce dernier demeure responsable de tous les dommages éventuels causés par les travaux.

L'opérateur d'immeuble bénéficie d'une exclusivité pendant laquelle il est le seul fournisseur d'accès à internet ?

► **FAUX** L'opérateur d'immeuble ne bénéficie d'aucune exclusivité. Il doit donner l'accès aux lignes dans des conditions non discriminatoires à tous les opérateurs, ce qui signifie qu'il doit permettre à tous les fournisseurs d'accès à internet d'accéder au réseau dans les mêmes conditions que sa branche de détail chargée de fournir de tels services.

L'installation de la fibre optique chez l'abonné implique la déconstruction de sa ligne en cuivre ?

► **FAUX** Le câble et la prise optique qui sont installés jusque dans le logement de l'abonné ne se substituent pas à la ligne cuivre et à la prise téléphonique déjà existante.

L'occupant d'un logement, même locataire, peut demander le raccordement de son logement à la fibre optique ?

► **VRAI** Le raccordement à la fibre optique nécessite l'installation d'un câble dans les parties communes de l'immeuble et la pose d'une prise à l'intérieur du logement. Cette opération est réalisée sur demande de l'occupant.

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS ?

En cas de difficultés avec un opérateur de communications électroniques, vous pouvez agir en trois temps :

1. contactez votre opérateur pour toute information ou opération relative à votre compte ou assistance technique (via le « service consommateurs ») ;
2. si vous n'avez pas obtenu de réponses satisfaisantes des « services clients » et « services consommateurs » de votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques ;
3. si vous ne souhaitez pas rechercher un règlement à l'amiable de votre différend ou si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé avec votre opérateur, vous pouvez saisir les juridictions compétentes.

Plus d'informations sur :

<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/consommateurs/particuliers-comment-resoudre-un-litige-avec-votre-operateur.html>

► Pensez à alerter l'Arcep en utilisant la plateforme « J'alerte l'Arcep » : <https://jalerte.arcep.fr/home>

Cette plateforme de signalement permet aux particuliers, entreprises et collectivités d'alerter l'Arcep de dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Les alertes recueillies permettent à l'Autorité d'identifier les problèmes récurrents ou les pics d'alertes.