

Projet de décision de l'ARCEP sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Réponse d'Orange

Consultation publique
du 10 décembre 2014 au 20 janvier 2015

Version publique

Contacts : affaires.reglementaires@orange.com

Liens vers la consultation :

http://arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/Decision_operationnelle_FttH_.pdf

Synthèse

Il ressort de l'examen des réponses à la consultation qui s'est tenue du 15 juillet au 26 septembre 2014 sur le précédent projet de décision, que ce dernier fait l'objet de nombreuses critiques de la part des acteurs du très haut débit en France. La présente consultation aurait dès lors dû être l'occasion de modifier en profondeur ce projet de décision, aussi bien sur le fond, que sur la forme (en particulier quant au choix de l'outil). Orange constate avec regret que ce n'est pas le cas, ce qui pourrait se révéler préjudiciable pour le développement du très haut débit en France. En effet, l'adoption de cette décision constituerait un frein important vis-à-vis des investissements des opérateurs privés dans la couverture du pays en FTTH.

Orange constate que peu de ses observations ont été prises en compte et que, a contrario, plusieurs contraintes nouvelles sont venues s'ajouter à celles qui étaient présentes dans le premier projet.

La présente contribution d'Orange ne reviendra donc pas en détail sur l'analyse figurant dans la précédente réponse qui reste d'actualité mais se focalisera sur les points les plus critiquables du présent projet, même si c'est bien l'accumulation de contraintes ou d'obligations réglementaires pour l'essentiel injustifiées qui rend ce projet dissuasif vis-à-vis de l'investissement, notamment celui prévu en zone AMII.

En particulier, l'ARCEP n'a pas modifié les délais durant lesquels il est interdit aux opérateurs FTTH de fournir à leurs clients des services très haut débit (1 mois, 6 semaines ou 3 mois) après la mise à disposition des équipements. Pourtant, durant les mêmes périodes, le groupe Numéricâble-SFR est en mesure de fournir des accès très haut débit sur ses réseaux câblés. Les opérateurs commerciaux disposent tous de la même information au même moment et, dans le cas des PBO installés postérieurement à la livraison des PM extérieurs, aucune intervention n'est nécessaire dans le réseau : le gel de 1 mois tel qu'il est prévu est injustifié et retarderait inutilement le développement du très haut débit en France. Cette décision renforcerait également l'asymétrie très forte entre acteurs du très haut débit selon que la partie terminale de leur réseau est en câble coaxial ou en fibre optique et instituerait un déséquilibre structurel en faveur du groupe Numéricâble-SFR. Ce déséquilibre serait particulièrement significatif dans le cas des immeubles neufs puisque, selon les cas, Orange se verrait interdire la fourniture de service à ses clients entre 1 et 3 mois laissant ainsi à son concurrent une période de monopole total dans ces immeubles en matière de très haut débit. Dans tous les cas, si un délai de gel commercial devait être introduit suite à la mise à disposition d'un PB rattaché à un PM extérieur, il ne saurait être justifié que par le temps nécessaire à l'intégration des informations dans les systèmes d'informations des opérateurs commerciaux, et sa durée devrait dès lors être limitée à ce qui est strictement nécessaire à la réalisation de cette opération.

Plus généralement, et en dépit du caractère effectif de la fusion entre SFR et Numéricâble depuis la précédente consultation, la nécessaire symétrie des obligations réglementaires entre acteurs n'est abordée à aucun moment. Il en résulte que l'exemption dont bénéficient les réseaux câblés est confirmée. Or, il n'est ni raisonnable ni justifié que le régulateur laisse cette situation perdurer.

Par ailleurs, parmi les nouvelles contraintes, il est indiqué à l'article 11 du présent projet que les opérateurs doivent mettre à disposition des opérateurs un calendrier prévisionnel des déploie-



ments commune par commune. Or, une telle obligation n'est à aucun moment justifiée, les motifs de la décision n'évoquant des prévisions qu'au niveau de la maille de cofinancement, ce qui paraît plus raisonnable.

Le nouveau projet de décision introduit également l'obligation de répondre à des modes de livraison du lien NRO-PM qui s'écartent d'un mode générique à grande échelle et qui dérogent aux principes confirmés par l'ARCEP lors des réunions multilatérales. Ceci serait à l'objectif d'industrialisation des processus entre les opérateurs. Dès lors qu'un mode de livraison raisonnable est défini permettant une industrialisation des déploiements, il n'est ni justifié, ni efficace d'imposer à l'opérateur FTTH d'accepter une demande de processus différent en matière de mode de livraison. Ceci est également inquiétant quant à la stabilité du cadre réglementaire puisque l'ARCEP pourrait remettre en cause au travers d'une nouvelle décision ce qui avait fait l'objet d'une confirmation lors des réunions placées sous son égide.

Enfin, Orange tient à rappeler que la présente décision, si elle devait être adoptée, remettrait en cause les processus actuels des offres de gros et le système d'information associé, conduisant à d'importants retards, voire à un gel de certains déploiements, ce qui pourrait avoir des conséquences sur les engagements de déploiements qu'a pu prendre Orange.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, Orange estime que ce projet mérite d'être revu en profondeur, notamment parce qu'il porte atteinte à plusieurs principes fondamentaux de la régulation, à un moment où d'une part la plus grande partie de l'effort de déploiement est toujours à venir et d'autre part les opérateurs qui déploient effectivement se sont d'ores et déjà dotés de systèmes d'information et de processus opérationnels qu'il serait coûteux et pénalisant de remettre en cause.

Préambule

A titre liminaire, Orange souhaite rappeler sa position s'agissant de l'outil de régulation choisi par l'ARCEP (une décision détaillée et contraignante). En effet, un tel outil est :

- inutile pour le déploiement et l'exploitation des réseaux FTTH dans de bonnes conditions ; et
- de nature à décourager l'investissement dans les réseaux FTTH de par la complexité et la rigidité du cadre réglementaire qu'il crée.

L'objectif visé par le projet de décision de l'ARCEP, à savoir la définition de processus harmonisés et communs à tous les opérateurs FTTH, est partagé par Orange mais l'approche retenue par l'Autorité – une décision détaillée et contraignante imposant de nouvelles obligations réglementaires aux opérateurs qui investissent dans le déploiement de la fibre optique – n'est pas adaptée.

Les sujets traités sont complexes et font d'ores et déjà l'objet d'échanges entre opérateurs, notamment au sein du Groupe Interop'Fibre. En effet, il revient d'abord aux opérateurs de définir en temps réel entre eux les solutions les plus efficaces aux problèmes opérationnels qu'ils peuvent rencontrer.

L'ARCEP est associée à ces travaux :

- en organisant régulièrement des réunions multilatérales et bilatérales avec les différents acteurs,
- en participant ainsi qu'en intervenant lors des réunions du Groupe Interop'Fibre,
- en émettant des recommandations,
- ou encore, en réglant les différends entre opérateurs qui lui sont soumis.

Les outils actuels sont dès lors à même de régler les problèmes rencontrés.

L'ARCEP rappelle en outre qu'elle « anime un groupe de travail multilatéral relatif aux processus opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique pour résoudre les problématiques opérationnelles que pose l'accès aux lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné en concertation avec les opérateurs » (p. 10 du projet de décision). Ainsi l'Autorité reconnaît qu'il existe déjà une instance dont l'objectif est de traiter les problématiques opérationnelles et que cette instance repose sur un travail de concertation entre les opérateurs.

Enfin, la réglementation pesant sur les réseaux FTTH en France est une des plus détaillées et complexes au monde. Orange estime que toute rigidification complémentaire et inutile de cette réglementation doit être évitée afin que le cadre reste incitatif pour les acteurs qui prennent l'initiative et le risque d'investir.

Cela étant précisé, Orange tient à attirer l'attention de l'Autorité sur le fait qu'elle estime, qu'en l'état, ce projet de décision porte atteinte à des principes fondamentaux de la régulation sectorielle, à savoir : le principe de proportionnalité, le principe de non-discrimination et le principe de sécurité juridique.

Atteinte au principe de proportionnalité

L'ARCEP indique qu'elle souhaite adopter cette décision au regard du nombre croissant d'opérateurs déployant des réseaux FTTH et notamment des opérateurs publics (« *le nombre d'opérateurs qui déploient des boucles locales en fibre optique jusqu'à l'abonné est en augmentation, en particulier du fait des RIP* » p. 9). Selon l'Autorité, cela justifie un accompagnement particulier de ces acteurs et un besoin d'harmonisation.

Orange ne conteste pas le besoin d'accompagnement des collectivités locales dans leurs projets FTTH, le déploiement de telles infrastructures et la commercialisation d'un réseau d'accès nécessitant une expertise et un professionnalisme qui n'existent que dans très peu d'entreprises en France. Mais Orange estime que cela ne justifie pas d'imposer de nouvelles contraintes aux opérateurs nationaux ayant développé des systèmes d'information et processus opérationnels ayant permis le déploiement effectif de réseaux FTTH performant et mutualisables dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le déploiement du FTTH étant entré en phase industrielle, il est disproportionné d'imposer aux opérateurs nationaux de changer leur système d'information ainsi que les processus opérationnels.

Orange estime qu'il serait plus pertinent et efficace de définir, par exemple, un cahier des charges qui serait imposé par les pouvoirs publics (par exemple via la Mission France Très Haut Débit) à tout opérateur à qui est octroyé une subvention de l'Etat afin de garantir l'accessibilité effective du réseau qu'il va déployer. La mise en œuvre de ce moyen serait suffisant pour atteindre les objectifs d'homogénéisation visés par l'ARCEP.

Orange s'inquiète, par ailleurs, des impacts négatifs et disproportionnés par rapport aux objectifs visés par l'Autorité de certains points de ce projet de décision :

- ce projet introduit des périodes de gel de la commercialisation qui n'existaient pas auparavant et qui vont ralentir l'adoption du très haut débit par les Français ; Or, aucune justification de nature concurrentielle ne permet d'imposer ces nouveaux délais ; les délais appliqués actuellement sont suffisants pour permettre à chaque opérateur qui le souhaite de commercialiser ses services dans de bonnes conditions sur les réseaux FTTH ;
- certaines dispositions impliquent des modifications substantielles des systèmes d'informations et généreront des coûts importants ;
- d'autres dispositions conduisent à la remise en cause des processus définis entre les opérateurs (J3M ou commande du lien NRO-PM).

La question de la pertinence de l'outil utilisé par l'ARCEP est également un réel sujet de préoccupation pour Orange. L'Autorité dispose d'autres moyens d'intervention comme, par exemple, l'adoption d'une recommandation ou de décision dans le cadre de sa compétence en matière de règlements de différend (ex. la décision de règlement de différend entre Orange et le Syndicat des communes du pays de Bitche).

Ce projet est de nature à décourager l'investissement dans les réseaux FTTH de par la complexité du cadre réglementaire qu'il crée par des opérateurs privés primo-investisseurs,



alors même que c'est sur eux (et en tout premier chef Orange) que repose la plus grande partie de l'effort d'investissement pour doter la France d'un réseau très haut débit performant et réellement ouvert à tout opérateur commercial tiers.

Pourtant, au titre des objectifs que doit poursuivre l'ARCEP, l'article L. 32-1 du CPCE lui impose de veiller « *au développement de l'investissement efficace* » et de « *tenir compte du risque assumé par les entreprises qui investissent* ».

Atteinte au principe de non-discrimination

Ce projet de décision ignore totalement la situation du groupe Numéricâble – SFR et de son réseau câblé.

Numéricâble n'est soumis à aucune obligation de couverture ou de complétude de ses déploiements, n'a aucune visibilité à donner à ses concurrents qui ne disposent d'aucun droit de regard sur l'architecture de son réseau et ne sont pas consultés sur les éventuelles modalités opérationnelles d'accès à son réseau. Plus encore, aucun délai de prévenance n'est prévu pour garantir l'effectivité des conditions de concurrence sur le marché (capacité des opérateurs à commercialiser leurs offres THD dans les mêmes délais que Numéricâble). Cette situation paraît particulièrement anormale alors même que les dirigeants de cette entreprise annoncent un programme de modernisation de plusieurs millions de prises de réseaux câblés actuellement dédiés à la diffusion de chaînes de télévision, qui permettra d'offrir des services triple play très haut débit dans les prochaines années.

Les réseaux FTTH sont perçus par l'ARCEP comme les réseaux destinés à se substituer au cuivre mais cette vision n'est pas réaliste dans les zones où le réseau câblé de Numéricâble est présent puisqu'il est ou sera un réseau très haut débit supplémentaire.

Il y a donc une disproportion entre la régulation du FTTH extrêmement contraignante et détaillée et l'absence ou la quasi-absence de régulation du câble.

Atteinte au principe de sécurité juridique

Ce projet soulève également une réelle préoccupation s'agissant de la sécurité juridique apportée par le cadre réglementaire aux opérateurs qui déploient des réseaux FTTH.

L'ARCEP ne s'en cache pas puisqu'elle introduit une section spécifique dans son projet portant sur sa révision ultérieure :

« compte tenu de l'industrialisation progressive des déploiements des réseaux en fibre optique, de leur commercialisation et des évolutions techniques, les processus techniques et opérationnels traités dans la présente décision sont destinés à évoluer au fil du temps. Ainsi, l'Autorité pourra être amenée à réviser, en tant que de besoin, la présente décision. En particulier, au regard de la situation concurrentielle qui pourra être examinée sur le marché, et de ses conditions de fonctionnement, l'Autorité pourra être conduite à réexaminer les dispositions relatives aux délais de prévenance » (section 5.5).



Ce faisant, l'ARCEP annonce que les dispositions qu'elle entend imposer seront revues et pourront donner lieu à de nouvelles obligations réglementaires contraignantes, sans aucune précision sur la fréquence ou l'importance de ces révisions.

Question 1 – La durée proposée de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition vous semble-t-elle pertinente ?

Orange maintient sa position décrite dans la réponse à la première consultation. Le fait de raccourcir le délai à 3 mois ne change pas le fond de sa position sur l'absence de bien-fondé d'une telle obligation coûteuse à mettre en œuvre.

Question 2 – Les précisions que l'Autorité souhaite apporter sur le contenu des offres d'accès publiques appellent-elles des remarques de votre part (cf. partie 2.3) ? L'Autorité souhaiterait notamment recueillir les remarques des opérateurs sur les modalités de contrôle de l'efficacité opérationnelle sur le traitement des commandes d'accès proposées.

Orange publie une offre sur son site orange.com et s'attache à ce que tous les principes du contrat y soient précisément décrits sans toutefois détailler l'ensemble des aspects opérationnels mentionnés dans le contrat. Lorsque ce contrat est modifié suivant les évolutions des prestations ou les négociations avec les opérateurs, il est transmis de manière non discriminatoire à tous les opérateurs de la liste R9-2. Orange ne comprend pas quel serait l'intérêt d'alourdir l'offre de référence publiée de toutes les annexes opérationnelles prévues au contrat (STAS, bon de commande, interface d'échanges...) et estime totalement injustifié et déraisonnable de devoir expliquer les différences pouvant exister entre son contrat et son offre d'accès.

Concernant les pénalités incitatives demandées par l'ARCEP, Orange rappelle qu'il ne relève pas de la compétence de l'ARCEP de déterminer le niveau de pénalités des contrats des opérateurs.

Orange partage l'avis de l'ARCEP et considère raisonnable un délai maximal de 1 jour ouvré au 95^{ème} centile entre la commande d'accès et le compte-rendu de commande d'accès dans le cas des lignes à construire (si le brassage n'est pas réalisé par l'Opérateur d'Immeuble (OI)). En revanche, comme indiqué dans sa précédente réponse, Orange considère qu'en l'état des déploiements, et au regard des volumes constatés encore faibles, le cas des lignes existantes (si le brassage n'est pas réalisé par l'OI) n'est pas prioritaire en terme d'automatisation et d'industrialisation des processus. Si, à terme, le délai maximal dans ce cas devrait également être de 1 jour ouvré au 95^{ème} centile, un délai maximal de 1 jour ouvré au 80^{ème} centile serait raisonnable dans un premier temps.

Concernant le délai maximal de 3 jours ouvrés au 95^{ème} centile entre la commande d'accès et le compte-rendu de commande d'accès, indiqué par l'ARCEP dans le cas où le brassage est réalisé par l'OI, Orange considère que ce délai ne doit être applicable que dans certains cas très spécifiques (exemple : PMGC de Free), mais n'est pas adapté dans tous les cas. Par exemple, dans le cas où le brassage par l'OI est réalisé avec la prestation de construction du raccordement par l'OI (seul cas dans lequel Orange propose le brassage par l'OI dans ses offres), un délai identique à celui applicable sans brassage par l'OI semble raisonnable. Dans ce cas, Orange transmet dès que possible le compte-rendu de commande d'accès et réalise ensuite conjointement la construction du raccordement et le brassage, selon le rendez-vous pris par l'OC, avant d'envoyer le compte-rendu de mise à disposition de ligne. Cette chronologie, qui diffère de ce qui est indiqué au §4.3.1 (réalisation du brassage avant envoi du compte-rendu



de commande d'accès), semble plus efficace tant pour l'OI que pour l'OC puisqu'elle permet de limiter le nombre d'interventions et donc le délai global avant la mise à disposition de la ligne, ainsi que le coût de la prestation.

En outre, et comme indiqué dans sa précédente réponse, Orange estime que le principe consistant à mettre en place des engagements de niveau de service (SLA) et des garanties de niveau de service (SLG) est pertinent si les périmètres de responsabilités entre OI et OC sont précisément délimités. A ce titre, l'engagement pris par l'OI doit exclure les cas de commandes sur lignes existantes pour lesquels l'OC n'a pas identifié la PTO et passe une commande sans en fournir la référence, les informations étant ensuite communiquées à l'OC lors d'un appel à sa hotline. Dans ce cas, le respect des délais concernés ne relève pas de l'OI mais dépend directement de l'OC, voire également de son client.

Orange note que l'ARCEP a pris en compte sa proposition de définir des SLA/SLG correspondants à des objectifs fixés par rapport à des suites d'événements (par exemple : pourcentage minimum d'événements dépassant un niveau de performance minimum) et sa remarque concernant le fait que les engagements contractés par l'OI doivent pouvoir être exprimés en jours ouvrés (cf article 10 du projet de décision). Orange a cependant noté une coquille au §2.3.3 où les engagements sont toujours indiqués en jours calendaires.

Orange considère toujours que la durée de 2 ans est beaucoup trop longue pour le maintien d'un historique des données brutes concernant les indicateurs.

Question 3 - Les opérateurs sont invités à faire part de leurs remarques concernant les précisions apportées par l'Autorité sur le processus de consultation préalable aux déploiements prévu par la décision n° 2010-1312 ? Le délai minimal de 30 jours calendaires proposé, éventuellement prolongeable pour une durée supplémentaire n'excédant pas 15 jours à la demande de l'une des personnes consultées, vous semble-t-il approprié ? A quelle maille estimez-vous nécessaire la fourniture de données relatives au nombre prévisionnel de logements ou locaux à usage professionnel raccordables année par année ?

Orange maintient sa position concernant l'indication prévisionnelle du nombre de logements raccordables. En effet, Orange considère que l'affichage lors de la consultation d'une prévision de déploiement d'un nombre de logements raccordables suffisamment fiable n'est pas réalisable pour plusieurs raisons. Il peut s'agir de difficultés liées à l'obtention des accords syndics, le déploiement sur les réseaux d'infrastructures tiers, de contraintes budgétaires... Aussi, Orange estime non fiable toute prévision de cet élément.

De façon plus générale sur ce point, Orange ne souhaite pas diffuser d'informations sur ses rythmes de déploiement à l'ensemble de ses concurrents (liste R9-2) et souhaite rester dans le mode de fonctionnement actuel défini au contrat sans ajouter de nouvelles contraintes (à savoir la publication des intentions de déploiement en zone AMII à la maille des zones de cofinancement).

L'article 11 doit être corrigé, par la suppression de « commune par commune », pour être conforme aux motifs développés par l'Autorité, c'est-à-dire la fourniture de ces prévisions à la maille du cofinancement. En effet, il n'est pas proportionné d'imposer aux opérateurs de fournir

des informations sur une base plus fine que celle de la maille de cofinancement qui est la base servant à l'élaboration par les opérateurs de leur business plan. Un calendrier prévisionnel à la maille du cofinancement est donc tout à fait suffisant.

Compte tenu du faible retour des acteurs, le mécanisme proposé pour le délai de consultation pourrait être acceptable dans la mesure où les opérateurs ou les collectivités n'abusent pas de la possibilité d'obtenir 15 jours de délai supplémentaire. Toutefois, ce mécanisme introduit de la complexité dans la mise en œuvre des consultations et fera incontestablement perdre du temps dans les déploiements. Que se passe-t-il si le demandeur estime que le motif de refus de prolonger la consultation de l'opérateur d'immeuble n'est pas légitime ? Une telle disposition illustre le fait que ce projet de décision entre dans un niveau de détail excessif et injustifié sans en mesurer les conséquences pratiques, notamment sur les contraintes que cela fera peser aux seuls opérateurs souhaitant déployer des réseaux FTTH.

Question 4 – L'ensemble du processus de consultations préalables aux déploiements décrit précédemment répond-t-il selon vous aux objectifs poursuivis par l'Autorité ? Avez-vous des remarques concernant les informations spécifiques destinées à améliorer le niveau d'informations des opérateurs tiers dans le cadre du processus de cofinancement ? Les informations demandées vous paraissent-elles adaptées et suffisantes ?

Orange estime non nécessaire l'information relative au génie civil utilisable pour le raccordement au PM ou PRDM au stade de la consultation. En revanche, Orange souhaite pouvoir disposer en amont des consultations des plans itinéraires mais aussi de l'offre de partage des infrastructures (GC) de l'opérateur qui déploie s'il en est propriétaire.

Les coordonnées Lambert 93 ne sont pas utilisées par Orange actuellement. Ce changement va nécessiter de nouvelles adaptations de son système d'information (alors qu'il faudra dans tous les cas utiliser des projections différentes pour les DOM). Des systèmes de conversion existent et ce fonctionnement n'a pas été remis en cause jusque-là. Cette disposition mérite donc d'être supprimée.

Orange considère que le mode de fonctionnement actuel (fourniture des adresses des immeubles dans les zones arrières de PM dès la consultation et dans le 1^{er} IPE suivant la fin de la consultation) permet de répondre aux attentes de cette décision.

La publication d'une nouvelle consultation à la suite d'une modification de contour géographique ne nous apparaît pas nécessaire sachant que les deux autres cas justifiant une nouvelle consultation (modification de la capacité technique maximale d'un PM ou des coordonnées géographiques d'un PM de plus de 1 000 lignes) englobent déjà les cas principaux de modification du contour géographique. Par ailleurs, ce nouveau mécanisme serait complexe à mettre en place opérationnellement.

A minima, un OI doit décrire, dans son contrat, les caractéristiques de son réseau. Orange s'engage aujourd'hui dans ses contrats à un affaiblissement maximal entre le PM et le client final. Aussi, une information de la longueur maximale de ligne n'est pas nécessaire. Une information de type affaiblissement est plus pertinente quant à son utilisation par les OC et il s'agit du reflet du réseau déployé. De plus, au moment de la consultation, le réseau n'étant pas



déployé, l'OI ne peut que s'engager sur le gabarit indiqué dans ses STAS. Aussi, Orange estime l'information de la longueur de ligne inutile dans les consultations.

La même remarque s'applique s'agissant de la longueur du lien PRDM-PM.

L'annexe 3 « consultations préalables » impose également la communication du nombre de fibres déployées sur le lien PM-PRDM et ouvertes à la commercialisation. Cette information est inutile sachant que la fourniture de ce lien est une obligation dans le cas où les PM desservent moins de 1000 lignes.

Question 5 – Les opérateurs sont invités à faire part de leurs remarques concernant les délais envisagés pour la mise en œuvre de la présente décision ?

Orange tient, tout d'abord, à rappeler que des évolutions importantes du système d'information d'Orange seraient nécessaires pour mettre en œuvre l'ensemble des dispositions prévues dans le projet de décision et notamment : traçabilité des modifications avec motifs, outil d'aide à la prise de commande nécessitant une évolution conséquente du WebServices « informations de structure » normalisé par le Groupe Interop' Fibre.

Par conséquent, même si les nouveaux délais proposés par l'Autorité sont plus cohérents avec les délais nécessaires à la mise en œuvre par les opérateurs des nouvelles contraintes introduites dans ce projet de décision, ils nécessiteront toutefois un travail de priorisation aussi bien des travaux du Groupe Interop que des évolutions à mettre en œuvre par chacun des opérateurs. Dès lors, la mise en œuvre de ce projet, s'il était adopté, retarderait une grande partie des travaux déjà engagés, propres à chaque opérateur ou définis entre eux.

Les travaux du Groupe Interop devront se focaliser prioritairement sur l'outil d'aide à la commande, dont les délais de mise en œuvre n'ont pas été modifiés et qui introduit de nouvelles informations à compléter (par exemple, « toute information pouvant permettre, au cas d'espèce, d'identifier le local à l'étage (par exemple : « porte de gauche »). Pourtant, les membres du Groupe Interop viennent de valider une version de cet outil qui convenait à tous les acteurs et qui doit être mise en œuvre courant 2015.

Question 6 – Les modalités de suivi par l'Autorité de la bonne mise en œuvre de la décision vous paraissent-elles adaptées ?

Orange n'a pas de commentaire sur ce point.

Question 7 – La liste des informations devant être mises à disposition dans l'outil d'aide à la prise de commande à la maille du local vous paraît-elle pertinente ?

Il convient de noter que cet outil va au-delà d'un outil d'aide à la commande en intégrant des informations déjà contenues dans d'autres échanges, notamment dans le fichier IPE. Il ne semble absolument pas nécessaire pour Orange de remettre à disposition ces informations au



sein d'un nouvel outil alors que ces informations sont déjà traitées dans les systèmes d'information des opérateurs.

L'identification des locaux est un point nouveau intégré dans les informations de cette annexe. Il est nécessaire de rappeler qu'il n'existe pas de normalisation de ce type d'informations et que la pertinence de cette information nécessite qu'elle puisse être connue et donnée par le client final.

Remarques complémentaires d'Orange

Concernant les délais de prévenance :

Orange estime que n'est nullement justifiée l'introduction d'un nouveau délai de prévenance d'un mois suite à la mise à disposition d'un point de branchement optique (PBO) dans la zone arrière d'un point de mutualisation extérieur (PME) dont la mise en service commerciale est déjà prononcée.

Alors que les modalités de mise en œuvre du délai de prévenance ont fait l'objet d'échanges conclusifs lors de réunions multilatérales, le changement imposé de manière unilatérale par l'ARCEP conduit à une instabilité injustifiée du cadre réglementaire.

Cela nécessiterait, en outre, de modifier en profondeur les processus existants tout en dégradant la relation des opérateurs avec le client final et la perception que celui-ci peut avoir du service sur les réseaux FTTH, en particulier en comparaison des services disponibles sur câble.

Enfin, ce délai est disproportionné car lorsqu'un opérateur commercial reçoit l'information de l'installation d'un PBO, il n'a pas besoin d'un mois pour la traiter et l'intégrer dans son système d'information. Pour Orange, ce délai est au plus de 2 jours ouvrés pour mettre à jour son serveur d'éligibilité. De plus, suite à la mise à disposition des PM dans une zone, les équipes commerciales des opérateurs restent mobilisées dans les semaines qui suivent puisque les PBO rattachés à ces PM sont mis à disposition de façon continue et régulière (voir le document joint faisant état du nombre de nouveaux logements raccordables mis à disposition chaque semaine). Ce délai ne peut donc être justifié par le délai de mobilisation des forces commerciales d'un opérateur.

Lors de la réunion multilatérale du 17 janvier 2012, les services de l'ARCEP ont indiqué que les derniers échanges avec les opérateurs les ont conduits à considérer qu'« *au moment de l'envoi du fichier IPE renseignant les états du PBO par logement dans lequel le statut est passé à « installé », les lignes correspondantes sont commercialisables, à condition que le délai de trois mois à partir du CRMAD du PM de rattachement du PBO soit écoulé* ».

Orange a mis en œuvre cette règle qui n'a fait l'objet d'aucune remarque de la part des opérateurs ou de l'Autorité. Le cadre défini répondait à la demande légitime des OC de pouvoir tous commercialiser leurs services dans les mêmes conditions.

Le nouveau gel commercial d'un mois prévu par le projet de décision remettrait en cause les processus mis en place depuis 3 ans et serait très pénalisant tant pour les opérateurs commerciaux contraints de revoir leurs modes de travail que pour le consommateur qui se verrait refuser l'accès aux réseaux FTTH alors que tout est techniquement prêt.

Ce serait d'autant plus incompréhensible et injustifié que les autres réseaux très haut débit, notamment FTTLA, ne supportent pas cette contrainte et bénéficieraient donc d'un avantage concurrentiel structurel dont le principal bénéficiaire serait l'opérateur actuellement leader du très haut débit en France.

L'ARCEP prétend que ce projet de décision lui permettrait de mieux contrôler l'absence de discrimination entre l'opérateur d'immeuble intégré et les autres opérateurs commerciaux.

Or, ceci est inutile pour les raisons suivantes :

- les règles de déploiement imposées sont déjà très précises dans le cadre actuel (consultations, modalités de déploiement, J3M, etc.) ;
- les opérateurs FTTH sont déjà soumis à une obligation de non-discrimination ; le droit de la concurrence et les pouvoirs d'enquête et de sanction de l'ARCEP sont suffisants pour en garantir le respect ;
- le J1M ne vient régler aucun problème de concurrence : lorsque le PM est déjà raccordé par les opérateurs commerciaux depuis plusieurs mois, geler la commercialisation pendant un mois à la suite de la pose d'un nouveau point de branchement n'est d'aucune utilité ;
- néfaste pour le consommateur : le projet de décision vient encore rallonger les délais pour bénéficier d'un service THD alors qu'il y a déjà le J3M et l'obligation de faire des travaux pour poser la PTO ce qui a un effet très dissuasif ;
- un tel délai n'est pas incitatif à se doter de processus opérationnels, SI et commerciaux efficaces.

Par ailleurs, un exemple récent d'immeuble neuf sur Bordeaux, câblé par Numéricâble, en tant que sous-traitant du promoteur pour la réalisation des câblages d'immeubles, aussi bien sur la partie coaxiale que fibre optique, montre a contrario la nécessité d'imposer un gel pour la commercialisation des services de Numéricâble.

En effet, Orange a constaté le retard de livraison du câblage vertical en fibre optique alors que les câblages coaxiaux d'immeubles étaient réalisés. Orange s'interroge sur les raisons d'un tel retard, qui pourrait correspondre à une manœuvre délibérée de Numéricâble pour proposer ses services bien avant les autres opérateurs.

En effet, du fait du retard de livraison du câblage vertical, Orange, qui a intégré les modalités concernant les immeubles neufs dans ses contrats FTTH et mis en place les processus définis avec l'ARCEP pour le traitement de ces cas, ne pourra pas fournir ses services dès la livraison de l'immeuble, il en sera de même pour tous les opérateurs commerciaux FTTH. Outre les travaux de raccordement au réseau et de mise en place du PM en tant qu'opérateur d'immeuble, Orange est tenu de respecter le gel de commercialisation de 6 semaines après la mise à disposition du PM alors que Numéricâble pourra commercialiser ses services beaucoup plus tôt.

C'est pourquoi, Orange demande la mise en place d'un dispositif dans les immeubles neufs, garantissant un traitement équivalent entre opérateurs FTTLA et FTTH en matière de début de commercialisation.



Concernant les liens NRO PM :

Lors de la réunion multilatérale du 12 novembre 2013, l'ARCEP a indiqué que « *les modalités de fourniture de l'accès du lien PM-PRDM en dehors des zones très denses sont identiques aux modalités de fourniture de l'accès au PM, y compris en termes de délais de prévenance avant la mise en service commerciale* ».

Orange a donc modifié dans son offre le processus de commande / livraison des liens NRO-PM afin de permettre aux opérateurs commerciaux de bénéficier du délai de prévenance de trois mois à compter de la mise à disposition simultanée du PM, du PRDM et du lien PRDM correspondants.

Après publication de cette offre, un opérateur a contesté les nouvelles modalités de commande qui ne lui permettaient pas, techniquement, de choisir, lors de sa commande du lien NRO-PM, la position des points de livraison.

L'ARCEP estimant la demande de cet opérateur « a priori raisonnable » a donc revu son projet de décision en modifiant l'obligation relative au respect du délai de prévenance et en imposant aux OI une double gestion de ce type de commande.

Orange a donc été contrainte de revenir aux précédentes modalités de commande définies dans son offre et demeure aujourd'hui dans l'attente d'une position définitive de l'ARCEP à ce sujet.

En l'état, le projet de décision impose deux modes de gestion des commandes ce qui en soi n'est pas raisonnable s'agissant d'un processus opérationnel devant être industrialisé. Il est important que l'éventuelle obligation réglementaire en la matière imposée à l'opérateur FTTH se limite à fournir un processus opérationnel efficace susceptible de donner lieu à une réelle industrialisation et de lui laisser la liberté de proposer ou pas des approches alternatives répondant à des demandes spécifiques éventuelles d'opérateurs.

Concernant les jalons de production des raccordements :

A la suite de la multilatérale ARCEP du 16 décembre 2014, l'ARCEP a confirmé que les jalons actuels du processus et les flux aujourd'hui définis, notamment le CR MES, peuvent être maintenus malgré l'aspect contradictoire avec les définitions des jalons pris dans cette décision. Orange considère donc nécessaire que l'ARCEP clarifie son projet de décision, soit en précisant les alternatives possibles en terme de processus, soit en modifiant la signification du CR MAD (cf annexe 1) et en précisant celle du CR MES :

- le CR MAD traduisant la production de la partie PB-PTO ;
- le CR MES permettant de qualifier la mise en service de la ligne par l'OC et déclenchant la maintenance.

De la même manière, à cette même réunion, l'ARCEP a bien confirmé la possibilité d'utiliser les codes opérateurs mise en place par le Groupe Interop (4 caractères) malgré le maintien dans cette décision (annexes 3 et 4) du code opérateur à 2 caractères défini par l'annexe 2. Il est donc souhaitable, comme l'ARCEP l'a proposé, de compléter cette annexe 2, avec le code à 4 caractères usité, pour éviter tout malentendu.



Ces points confirment bien que la décision ne prend pas en compte la norme d'échange actuellement en place et définie entre les opérateurs.

Concernant l'entité commune d'échange d'informations :

L'Autorité indique qu'elle « *accueillerait favorablement la mise en place d'une gestion centralisée inter-opérateurs des processus de mutualisation* » (p. 50).

Orange s'oppose formellement à la mise en place d'un tel outil. Le Groupe Interop' Fibre fonctionne et produit des spécifications techniques raisonnables. Il n'est pas nécessaire d'aller au-delà de ce groupe de travail pour atteindre les objectifs fixés par l'ARCEP ; il serait manifestement disproportionné d'imposer à Orange de remettre en cause tout le système d'information qu'elle a mis en place.