

## REPONSE D'ILIAD AU

### PROJET DE DECISION DE L'ARCEP SUR LES PROCESSUS TECHNIQUES ET OPERATIONNELS DE LA MUTUALISATION DES RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE

SEPTEMBRE 2014

Nous tenons à remercier l'Autorité pour la qualité du travail effectué pour élaborer le projet de décision. Les orientations prises nous semblent aller dans le bon sens. Néanmoins, le projet de décision ne nous semble pas devoir être adopté en l'état, car il manquerait assez largement son objectif, pour les raisons suivantes.

#### Principaux enjeux

L'enjeu principal des processus de gros des offres de fibre optique est de pouvoir activer les accès des abonnés souhaitant souscrire à la fibre dans des délais courts, typiquement inférieurs à la semaine. Il est souhaitable que la plage de rendez-vous nécessaire à la pose de la prise puisse être fixée avec l'abonné dès la souscription, pour éviter les appels multiples et la déperdition induite. Cela suppose que les abonnés et les opérateurs commerciaux soient capables de déterminer qui est éligible à la fibre, à la maille du logement et avec peu d'erreurs puis que l'opérateur d'immeuble fournisse rapidement la route optique, de nouveau avec peu d'erreurs. Les deux enjeux principaux de la décision nous semblent être :

- Le contenu et la qualité de la base d'éligibilité au logement, aussi appelée outil d'aide à la commande ; nous souhaitons un taux de fiabilité supérieur à 95% sur la base d'éligibilité ; une procédure d'escalade doit permettre de corriger les absences et erreurs dans un délai maîtrisé ;
- La qualité et les délais des processus d'envoi de route optique ; nous souhaitons que la route optique soit fournie sans erreur à J+0 dans 95% des cas ; en cas d'erreur une assistance en directe (« reprovisionnement à chaud ») est nécessaire ; en cas de dépassement du délai de transmission un processus d'escalade est nécessaire ;
- et plus généralement une escalade pour pallier toute difficulté de fonctionnement des outils de l'opérateur d'immeuble.

Ces deux aspects ne sont pas suffisamment traités et normés par le projet de décision. Les autres aspects dont traite le projet de décision sont importants, mais beaucoup moins cruciaux que les deux points ci-avant.

#### La décision n'est pas assez normative

La rédaction du dispositif de la décision est assez longue et imprécise, ouvrant des marges d'appréciation et nuisant à son effectivité même. La régulation du FTTH, marché de plusieurs milliards d'euros et avec plusieurs dizaines d'opérateurs de boucle locale suppose dans la durée une régulation directive et uniforme. Si d'éventuels recours montraient que le cadre symétrique actuel ne permettait pas une telle régulation, il faudrait en changer, soit en étendant les pouvoirs de l'Arcep au sein d'une future loi numérique, soit en basculant vers un cadre asymétrique. Une autocensure de l'Autorité qui conduirait à une régulation symétrique trop floue pour être effective ne nous semble pas une option raisonnable pour le devenir du très haut débit.

Le projet de décision de l'Autorité définit certains processus mais n'en norme pas les performances. Nous pensons que la décision doit évoluer sur ce point. Les performances minimales attendues doivent figurer dans la décision. L'objectif est de pouvoir proposer des offres et processus commerciaux homogènes sur le marché de détail, avec un niveau de performance comparable à ceux de boucles locales concurrentes. La décision vient palier l'incapacité des opérateurs à définir des performances associées aux processus définis dans le cadre du Groupe Interop'. Elle ne doit pas aboutir à un résultat similaire en renvoyant la définition des performances à des discussions ultérieures et non normatives. Nous pensons que sur plusieurs points la décision peut imposer aux acteurs du marché de respecter des standards d'ores et déjà constatés (par exemple Orange et Free respectent déjà les 95% de route optique à J+0 hors brassage par l'opérateur d'immeuble).

## **Il faudra mettre en place un GIE FTTH**

Les processus de gros FTTH conditionnent les offres sur le marché de détail, la capacité à conquérir des abonnés et à leur assurer un bon niveau de qualité. Les enjeux économiques et opérationnels sont très importants. Les travaux menés par les opérateurs au sein du Groupe Interop' reposaient sur un consensus sans considération des éventuels conflits d'intérêts et de la vitesse d'avancée des travaux. L'environnement concurrentiel va être bouleversé avec le rapprochement de Numericable et SFR qui entend favoriser l'usage du câble au détriment du FTTH. Il ne sera légitimement pas dans l'intérêt du nouvel ensemble de favoriser l'avancée des travaux du Groupe Interop'. Par ailleurs, la lenteur de résolution de difficultés pratiques montre qu'un fonctionnement par consensus en dehors de tout cadre préalablement organisé ne répond pas aux enjeux du FTTH. Il n'est pas normal qu'un opérateur cofinçant des déploiements ne dispose pas des informations nécessaires à l'identification des points de mutualisation et que la fourniture de toutes informations susceptibles d'aider à la prise de commandes soit l'objet de débats pendant plusieurs dizaines de mois et relève de la bonne volonté de l'opérateur d'immeuble<sup>1</sup>.

Nous ne souhaitons pas que les processus FTTH dépendent d'un groupe de travail Interop' ou tout autre *machin* à la gouvernance molle, dont les décisions ou les absences de décisions seraient inattaquables en droit et qui disposerait en pratique d'un pouvoir délégué de normalisation. Deux scénarii nous semblent envisageables :

- Scénario 1 : Orange définit seul les processus de gros et les autres opérateurs sont tenus d'adopter des processus identiques ; cette option est la plus pragmatique. Orange construira 80% des prises FTTH à horizon 5 ans, donc en matière de processus, la norme de marché sera de fait celle d'Orange ; si un opérateur commercial n'est pas satisfait des processus Orange, il peut les attaquer en différé ;
- Scénario 2 : créer un GIE d'exploitation des données et processus FTTH sur le modèle du GIE portabilité mobile ; tous les opérateurs d'immeuble et commerciaux sont obligés d'y adhérer ; le GIE servirait d'interface unique aux opérateurs commerciaux pour l'éligibilité, les commandes et le SAV ; les branches commerciales des opérateurs verticalement intégrés devraient passer par le GIE pour accéder à leur branche réseau.

## **A titre accessoire, nous souhaitons des évolutions sur les points suivants (voir pages suivantes)**

- outil d'aide à la prise de commande ou « base d'éligibilité »,
- délai de fourniture des routes optiques,
- les conditions d'ouverture à la commercialisation,
- les jalons du contrôle de performance des opérateurs d'immeuble,
- l'exemption envisagée pour les opérateurs d'immeubles desservant moins de 10 000 clients finals,
- l'identification des lignes en fibre optique.

---

<sup>1</sup> deux ans ont été nécessaires pour résoudre l'identification des multi-PM et mettre fin au référencement de point de mutualisation virtuel ou pour obtenir que les opérateurs d'immeuble fournissent le nombre de logements à l'étage dans leur webservice sous prétexte que l'information n'était pas disponible ou dans une autre base de données alors que l'information était disponible pour leurs propres besoins commerciaux...



## PROCESSUS TECHNIQUES ET OPERATIONNELS DE LA MUTUALISATION DES RESEAUX FTTH

### ELEMENTS COMPLEMENTAIRES

#### Base d'éligibilité au logement

##### Importance relative des différentes catégories d'information

Il y a trois groupes d'informations mises à disposition par les opérateurs d'immeuble.

Type d'information	Importance	Nature des informations	Rythme de fourniture	Commentaires d'Iliad sur le projet de décision
Informations préalables au déploiement	+	Informations descriptives du réseau à déployer	Trimestre	-
Information sur le réseau et les éléments déployés (IPE)	++	Informations descriptives du réseau en cours de déploiement et déployé	Semaine	-
Base d'éligibilité (Tao, Maia, webservice Free ...)	++++	Informations préalables nécessaires à l'identification du logement par l'abonné puis la passation de toute commande de raccordement	Temps réel	La décision est insuffisante. Elle doit définir le niveau qualité de la base d'éligibilité, les fonctionnalités minimales du webservice et les solutions d'escalade en cas de logement introuvable ou d'adresse erronée

##### La décision doit être normative en termes de qualité et de procédures d'escalade

En son état actuel le projet de décision prévoit bien la fourniture d'un service d'éligibilité, l'utilisation des informations fournies par l'opérateur commercial pour passer ses commandes et la fourniture de ces informations par l'opérateur d'immeuble lorsque ces informations ne sont pas disponibles. Toutefois, le projet de décision laisse les opérateurs d'immeuble définir la qualité et les délais de fourniture de ces informations.

Cette approche ne garantit pas l'homogénéité des processus commerciaux sur le marché de détail sur l'ensemble du territoire. Un opérateur qui n'utiliserait pas sa propre fibre (Sequalum ...) pourrait avoir un niveau de service très faible, inférieur à celui de réseaux concurrents comme le câble. La décision doit donc définir précisément :

- le niveau qualité de la base d'éligibilité,
- les conditions dans lesquelles l'accès à la base d'éligibilité doit être donné,
- les solutions palliatives en cas de défaut de fonctionnement (procédure d'escalade et de correction)

### **Niveau de qualité de la base d'éligibilité**

La consultation s'attache au fait « *que tout immeuble doit être correctement identifié par son adresse exhaustive, c'est-à-dire suffisamment complète pour que ledit immeuble ne puisse en aucun cas être confondu avec tout autre immeuble alentour* » et interdit à l'opérateur d'immeuble de se réserver des informations nécessaires à l'exploitation du réseau très haut débit.

Toutefois, Iliad considère que le projet de décision devrait être plus précis et complété afin que pèsent sur les opérateurs d'immeuble de véritables obligations de résultat sur la qualité des informations transmises aux opérateurs commerciaux et de non-utilisation d'informations privilégiées permettant aux abonnés d'identifier leur logement à raccorder au très haut débit ou aux services commerciaux d'assister les abonnés dans la prise de commande.

Iliad rappelle que la qualité d'éligibilité est un élément structurant de tout réseau. En effet, cette base conditionne la capacité pour les abonnés d'identifier leur logement et de passer une commande de raccordement au réseau qu'il soit haut débit (cuivre, câble) ou très haut débit (fibre optique).

Or, la consultation est silencieuse sur la qualité intrinsèque de cette base et la qualité des informations fournies par les opérateurs d'immeuble aux opérateurs commerciaux. Après quatre ans de mutualisation des réseaux très haut débit, Iliad considère que les défauts de qualité des informations fournies par les opérateurs d'immeuble (Iliad y compris) gênent encore anormalement l'arrivée du très haut débit :

- incohérence adresse fournie par l'opérateur d'immeuble avec l'adresse connue localement,
- identification incomplète ou imparfaite des bâtiments/étages,
- transmission d'informations partielles par l'opérateur d'immeuble.

Le projet de décision devrait définir un niveau de qualité minimum pour la base d'éligibilité. Enfin, compte-tenu de l'importance de cette base, le projet de décision devrait définir plus précisément les conditions d'une utilisation non-discriminatoire de la base d'éligibilité et les obligations minimales à la charge de l'opérateur d'immeuble pour pallier toute difficulté liée au contenu ou au fonctionnement de la base d'éligibilité.

Nous pensons nécessaire de fixer un objectif de qualité supérieur à 95%, applicable immédiatement pour les nouveaux immeubles et devant être atteint en un ou deux ans pour les anciens. Le taux de 5% d'erreurs couvrirait, en nombre de logements :

- logements manquants (notamment du fait de l'absence d'un étage ou d'un bâtiment ou d'une adresse),
- erreurs ou absence de compléments d'adresse sur le bâtiment, l'escalier ou l'étage (mais pas la porte),
- adresse de base différente et sans correspondance avec l'adresse postale connue de l'abonné.

Par ailleurs, cette base doit bien évidemment être fournie de manière non discriminatoire :

- la base adresse technique utilisée par l'opérateur d'immeuble doit être identique à la base adresses utilisées dans la base d'éligibilité mis à disposition des opérateurs commerciaux ;
- l'ensemble des informations disponibles dans la base adresse technique doit être mis à disposition des opérateurs commerciaux dans la base d'éligibilité immédiatement de telle sorte qu'il n'y ait pas de différence de fraîcheur et de précision d'information ;

- l'opérateur d'immeuble verticalement intégré ne doit pas fournir d'informations d'éligibilité plus complète et précise aux abonnés que les informations mises à disposition des opérateurs commerciaux.

### **Fonctionnalités du webservice**

Iliad considère que le projet de décision devrait être précisé en imposant à l'opérateur d'immeuble de fournir des outils permettant une exploitation efficace et non-discriminatoire de la base d'éligibilité. Aujourd'hui, les conditions d'exploitation de la base d'éligibilité sont définies par les opérateurs d'immeuble et ne permettent pas un usage souple des informations communiquées.

A titre d'exemple, il n'est pas possible d'interroger un outil d'aide à la prise de commande à partir d'une référence PTO pour obtenir l'adresse correspondante. Or, une telle interrogation serait très utile pour demander aux abonnés lorsqu'ils souhaitent souscrire une offre très haut débit de saisir en premier la référence de la prise disponible dans leur logement et de recevoir l'adresse correspondante et de vérifier sa cohérence.

Le projet de décision devrait expressément prévoir que :

- la base adresse technique ne doit pas permettre à l'opérateur d'immeuble verticalement intégré d'identifier plus facilement et rapidement les logements à raccorder et raccordés ;
- le webservice doit a minima permettre des requêtes par adresse, complément d'adresse, par numéro de PTO, et par requêtes de proximité (coordonnées ou même PM).

### **Service d'escalade**

Les difficultés posées par la base d'éligibilité sont en particulier les suivantes :

- impossibilité pour l'abonné ou l'opérateur commercial d'identifier le logement à raccorder parmi les adresses fournies par l'opérateur d'immeuble (adresse de base incohérente avec l'adresse postale connue de l'abonné, non prise en compte des changements de nom de voie, des fusions de communes ...)
- impossibilité pour l'opérateur commercial de passer une commande d'accès pour manque de compléments d'adresse, de l'absence d'un étage ou d'un bâtiment, de saturation virtuelle ou physique du PBO d'étage, impossibilité d'identifier le bon PBO pour les immeubles avec un grand nombre de logement ...

Si le projet de décision demande la définition d'engagements de disponibilité technique de l'outil d'aide à la prise de commande, le projet est silencieux sur la capacité des opérateurs commerciaux à pouvoir résoudre les difficultés ci-avant. L'opérateur d'immeuble devrait avoir l'obligation expresse de proposer un service d'escalade ayant pour objet :

- de fournir un mode de traitement alternatif lorsque l'outil d'éligibilité ne permet pas de retrouver le logement d'un abonné
- de fournir un mode de traitement alternatif lorsque le fonctionnement normal de l'outil ne permet pas à partir du logement d'obtenir la route optique pour un abonné (PBO saturé, erreurs de base) ;
- d'apporter les corrections à la base de l'opérateur d'immeuble à la demande de l'opérateur commercial (mauvais nombre d'étages, nommage de bâtiment, adresse incohérente avec celle connue par les abonnés)

La norme minimale de qualité du service d'escalade doit également être précisée : disponibilité, délais de réponse (par exemple 7 jours), taux de succès (par exemple 90%).

## Fourniture des routes optiques

### Délai de fourniture

Le projet de décision laisse les opérateurs d'immeuble libres de définir les délais dans lesquels ils doivent livrer aux opérateurs commerciaux le CR de commande d'accès et distingue les cas dans lesquels les lignes doivent être construites ou sont existantes.

Toutefois, en laissant les opérateurs d'immeuble définir le délai dans lequel ils doivent fournir aux opérateurs commerciaux les informations nécessaires à la prise de commande, l'Autorité laisse aux opérateurs d'immeuble toute liberté pour définir des délais soit incohérents entre les différents opérateurs d'immeubles qui seraient incompris par les consommateurs (délai différent selon les régions et les opérateurs d'immeuble), soit susceptibles d'avantager les opérateurs d'immeuble sur le marché de détail.

La décision doit définir le niveau de performance de traitement des commandes par les opérateurs d'immeuble. Iliad considère que la définition d'un délai de réponse par l'Autorité serait raisonnable. Il ne s'agit, en effet, que d'imposer un délai de fourniture d'une information disponible dans les outils de l'opérateur d'immeuble. Il n'est donc pas nécessaire que l'Autorité attende un retour d'expérience particulier. Par ailleurs, la distinction entre les lignes à construire et les lignes existantes ne se justifie pas, l'information à fournir est dans les deux cas disponible dans les outils de l'opérateur d'immeuble à réception des commandes des opérateurs commerciaux.

L'Autorité pourrait constater que les principaux opérateurs FTTH, dont Orange et Free pour les immeubles quadrifibres atteignent déjà 95% de route optique à J+0 pour les lignes ne nécessitant pas de brassage par l'opérateur d'immeuble, et imposer cette norme de marché à l'ensemble des opérateurs. C'est la condition pour que les processus commerciaux sur le marché de détail puissent être homogènes sur l'ensemble du territoire national.

Des pénalités incitatives devraient être prévues en cas de manquement. Une procédure d'escalade devrait être prévue pour le traitement des 5% restant.

### Traitement des difficultés d'exécution des commandes de raccordement : service d'escalade

Le projet de décision devrait également s'assurer de la pérennité des services de reprovisionnement à chaud pour traiter les difficultés de raccordement des abonnés en imposant aux opérateurs d'immeuble de proposer un tel service.

## Ouverture à la commercialisation

Définitions de l'ouverture à la commercialisation :

- Projet de décision : moment à partir duquel l'opérateur d'immeuble peut envoyer le compte-rendu de mise à disposition de la ligne à l'opérateur commercial ayant réalisé une commande d'accès et autoriser l'activation de la ligne.
- Décision 2009-1106 : date à partir de laquelle le raccordement effectif d'un client final à ce point de mutualisation est possible : « *Ces informations doivent permettre aux opérateurs bénéficiant de l'accès de savoir comment raccorder les lignes au point de mutualisation et de dimensionner leur réseau en conséquence. (...) Une obligation de fourniture des informations préalables, notamment celles citées ci-dessus, est une condition sine qua non de l'effectivité des offres d'accès aux lignes, et est donc nécessaire pour préserver la concurrence à long terme.* »

## **La définition du projet de la décision apporte de la confusion avec la définition de la décision 2009-1106**

Le processus proposé par l'Autorité apporte de la confusion en proposant une définition de l'ouverture commerciale différente de celle de la décision 2009-1106 et ne nous paraît pas atteindre l'objectif essentiel d'assurer aux opérateurs commerciaux de pouvoir desservir leurs abonnés dans le même délai que l'opérateur d'immeuble.

## **Différence de processus entre l'opérateur d'immeuble et les opérateurs commerciaux**

L'Autorité note elle-même dans son projet de décision que l'opérateur d'immeuble n'est pas tenu de respecter pour ses propres besoins le même processus que celui-ci appliqué aux opérateurs commerciaux. Autrement dit, le processus interne de l'opérateur d'immeuble peut ne pas prévoir de CR de mise à disposition dans le déroulé de la commande interne de raccordement d'un immeuble. Par ailleurs, l'opérateur d'immeuble peut, sous couvert d'une campagne de pré-raccordement, réaliser les raccordements des abonnés ayant souscrit son offre très haut débit avant l'expiration du délai de trois mois ce que les opérateurs commerciaux ne peuvent pas réaliser. En parallèle, l'Autorité prévoit que l'opérateur d'immeuble « peut » émettre un CR de commande d'accès dans les 15 jours précédant l'expiration du délai de trois mois mais n'en a pas l'obligation ce qui, de fait, prive les opérateurs commerciaux de toutes les informations nécessaires à la réalisation des raccordements finals avant l'expiration du délai de trois mois.

## **Un contrôle quasi-impossible**

Le projet de décision entérine l'impossibilité de comparer les processus internes d'un opérateur d'immeuble intégré avec les processus appliqués aux opérateurs commerciaux. Par ailleurs, l'ensemble des délais repose sur des déclarations faites par les opérateurs d'immeuble sans toutefois que les opérateurs commerciaux n'aient connaissance des travaux en cours. Or, c'est justement dans cette période de réalisation des travaux qu'un opérateur d'immeuble intégré peut être incité à commercialiser ses services, à anticiper la réalisation des raccordements finaux en mettant en avant l'avantage d'être prêt plus vite, etc. Dans les faits, ni les opérateurs commerciaux, ni l'Autorité n'auront les moyens de contrôler et d'établir de telles pratiques.

## **Jalons du contrôle de performance**

Le projet de décision prévoit la définition par l'opérateur d'immeuble de niveaux de performance et de pénalités. Le projet de décision définit pour mesurer les niveaux de performance de l'opérateur d'immeuble les jalons du CR de commande d'accès et du CR de mise à disposition.

## **Le jalon du CR de commande d'accès n'est pas satisfaisant**

Projet de décision : « *Dans le cas particulier où l'opérateur d'immeuble réalise lui-même le brassage au niveau du point de mutualisation, le CR de commande d'accès permet de notifier l'opérateur qui souhaite accéder à la ligne que les opérations de brassage ont été réalisées. Dans ce cas, le CR de commande d'accès ne contient pas nécessairement l'ensemble des informations précédentes concernant le point de mutualisation.* »

Le CR de commande d'accès comprend l'ensemble des informations permettant d'identifier la ligne très haut débit utilisée. Toutefois, si l'opérateur d'immeuble réalise le raccordement final, le CR de commande d'accès peut ne pas contenir les informations permettant d'identifier la ligne utilisée. Cette exception ne se justifie pas et n'a que pour effet de limiter la capacité d'intervention d'un opérateur commerciale sur la ligne exploitée (il ne dispose pas des

informations permettant d'identifier la ligne exploitée au point de mutualisation). La fourniture de ces informations ne génère pas de surcoût lorsque l'opérateur d'immeuble réalise le raccordement final et il est plus complexe de gérer des exceptions que d'appliquer un principe simple de fourniture des informations.

### **Inefficacité du jalon CR de mise à disposition**

Le CR de mise à disposition est un compte-rendu de fin de commande et confirme la continuité optique de bout en bout. Lorsque l'opérateur d'immeuble n'intervient pas sur le raccordement final, le CR de mise à disposition n'est émis qu'après l'envoi par l'opérateur commercial de l'information selon laquelle il s'est interconnecté au raccordement final (brassage au point de mutualisation, éventuelle intervention chez le client final). Le CR de mise à disposition n'est donc émis qu'après une intervention de l'opérateur commercial ce qui prive d'effet l'application d'un délai impératif entre le CR de commande d'accès et l'émission du CR de mise à disposition. En effet, l'opérateur d'immeuble ne peut pas être responsable du délai mis par l'opérateur commercial pour intervenir.

Lorsque l'opérateur d'immeuble intervient sur le raccordement final (autrement que pour une opération de brassage qui est constatée par le CR de commande d'accès (cf. définition du CR de commande d'accès)), l'opérateur d'immeuble peut être amené à se rendre chez l'abonné ce qui, là encore, exonère l'opérateur d'immeuble de toute responsabilité sur le délai d'intervention.

### **Le CR de mise à disposition est redondant avec le CR de commande d'accès.**

Si l'objectif de l'Autorité est de mesurer la qualité des informations fournies par l'opérateur d'immeuble et la qualité de l'infrastructure existante, des pénalités devraient être applicables lorsque les informations communiquées dans le CR de commande d'accès n'ont pas permis la réalisation du raccordement final ou son interconnexion au réseau de l'opérateur commercial lorsque le raccordement final existe :

- incohérence entre le CR de commande d'accès et le réseau effectivement déployé, incohérence entre l'outil de prise de commande et le CR de commande d'accès, informations manquantes dans le CR de commande d'accès,
- nécessité d'une intervention de l'opérateur d'immeuble pour soit fournir les informations manquantes, soit rétablir le réseau déployé.

Des pénalités pourraient être applicables dès lors que plus de 5% des CR de commande d'accès ne permettent la desserte effective d'un abonné sans intervention de l'opérateur d'immeuble pour fournir des informations manquantes, corriger le CR de commande d'accès ou rétablir sur le terrain le réseau déployé.

Cette méthode permettrait de s'assurer du délai de transmission du CR de commande d'accès et de la qualité des informations transmises dans ce CR.

Concernant la mesure du délai de réalisation du raccordement final par l'opérateur d'immeuble, le contrôle doit porter sur les délais moyens de disponibilité des premières plages horaires pouvant être réservée par l'opérateur commercial (par exemple trois pages horaires dans un délai de 7 jours).

### **Contrôle de performance : exception moins de 10 000 logements**

L'Autorité prévoit d'exempter les opérateurs d'immeuble susceptibles de desservir moins de 10 000 clients finals de la fourniture d'indicateurs de performance.

Iliad ne partage pas l'avis de l'Autorité sur cette exemption. Au contraire, tous les opérateurs d'immeuble devraient être tenus de fournir des indicateurs de performance et une telle exigence ne serait pas déraisonnable.

En effet, la fourniture de ces indicateurs de performance est une première garantie de qualité des processus mis en œuvre par un opérateur d'immeuble. Or, quelle que soit la zone dans laquelle est située un abonné, il attend le même niveau de qualité de service et aura les mêmes exigences qu'un abonné appartenant à un réseau de plus de 10 000 lignes très haut débit.

Ensuite, dans une même agglomération, des réseaux de plus ou moins 10 000 lignes très haut débit pourront coexister avec des différences de qualité.

Enfin, le seuil de 10 000 lignes ne doit pas être un moyen d'échapper à la fourniture des indicateurs de qualité de service notamment dans pour les opérateurs de RIP à travers la multiplication des sociétés de projet. De même, Numericable est structuré en de nombreuses sociétés locales susceptibles d'échapper à la réglementation.

Par ailleurs, il est paradoxal d'affirmer, d'une part, qu'il est raisonnable que tous les opérateurs d'immeuble, quelle que soit leur taille, respectent les mêmes principes de mise à disposition des informations et, indirectement, les processus de commande définis par le Groupe Interop', ce que fait l'Autorité en imposant l'émission de CR de commande d'accès et de CRMAD et, d'autre part, qu'il serait déraisonnable de fournir les indicateurs de qualité de service alors que les outils utilisés seront les mêmes que pour les réseaux comptant plus de 10 000 lignes très haut débit.

L'exception prévue à l'article 8 devrait être supprimée.

## **Identification des lignes en fibre optique**

Le projet de décision constate et souligne l'importance de l'identifiant d'une ligne en fibre optique. A ce titre, il impose un format d'identifiant ainsi que l'étiquetage du DTIO et du câble.

Toutefois, le projet de décision ne tient pas compte de la réalité de la disparition récurrente de l'étiquetage : étiquette effacée, travaux dans le local, remplacement du boîtier initialement installé par un boîtier d'une autre couleur ou toute autre raison poussant l'occupant d'un local à intervenir sur un boîtier situé chez lui !

Iliad avait déjà suggéré que l'identifiant du DTIO soit fourni sur d'autres supports aisément accessibles par l'abonné : facture, descriptif de la ligne dans son espace abonné en ligne, etc.

Iliad maintient que la fourniture de cette référence sur d'autres supports permettra, d'une part, de palier la perte d'une étiquette et, d'autre part, une meilleure transmission de cette référence entre deux occupants. Enfin, la fourniture de cette référence sur un autre support éviterait, en pratique, d'avoir à demander aux abonnés de lire et fournir une référence composée de 10 caractères alphanumériques et le plus souvent placée au niveau du sol... La taille et la police de caractères ne changeront cet aspect pratique largement négligé.