

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

JANVIER 2015

L'Autorité a soumis à consultation une nouvelle version du projet de décision sur les processus opérationnels de la fibre optique. Nous remercions l'Autorité de ce nouveau projet, qui va dans le sens d'une meilleure efficacité et homogénéité des processus FTTH, notamment pour les outils d'aide à la prise de commande et pour la fourniture des routes optiques. Nous avons deux observations principales ci-dessous, et des observations plus techniques figurant en page suivantes.

GIE FTTH

L'Autorité n'impose pas la création d'une structure commune pour centraliser les flux informatiques d'éligibilité, commande, livraison et service après-vente. Nous regrettons ce choix.

Le projet de décision revient à demander aux opérateurs commerciaux de se raccorder directement avec chacun des opérateurs d'immeuble et donc de multiplier les processus applicables pour commander et exploiter des accès très haut débit. Quatre protocoles d'échanges de données existent ou sont en cours de définition (PM, accès, facturation et SAV) avec déjà la coexistence de plusieurs versions. 71 dossiers de demande de subvention ont été déposés devant la Mission THD. Il pourrait rapidement y avoir plusieurs dizaines d'opérateurs d'immeubles (déjà : Orange, SFR, Free Infrastructure, Tutor, Axione, Covage, la régie du Pays Chartrain, ...).

L'interconnexion d'un opérateur commercial avec ces dizaines d'acteurs, pour plusieurs flux de données, avec des dates de mise à jour et de version de SI hétérogènes sera quasiment impossible. Seul un opérateur commercial disposant de ressources et moyens très importants, comme Orange, sera en mesure simultanément de surmonter ces difficultés et de raccorder massivement des lignes très haut débit sur l'ensemble du territoire.

La complexité induite est par elle-même un obstacle au développement de la concurrence sur le marché de détail, mais également sur le marché des appels d'offre de collectivités pour leurs réseaux publics.

Nous maintenons notre demande de mise en place d'une gestion centralisée des processus et flux informatiques sous-jacents à la mutualisation, sur le modèle du GIE Portabilité.

EQUIVALENCE OF OUTPUTS

L'Autorité a maintenu son choix de ne pas imposer « *d'obligation pour l'opérateur d'immeuble de garantir une équivalence des processus opérationnels qu'il met en œuvre pour la fourniture d'information et le traitement des commandes de sa branche de détail et des opérateurs tiers* ».

Nous regrettons également ce choix. Tant la Commission que l'Autorité de concurrence ont rappelé à de nombreuses reprises que « l'Equivalence of inputs » apportait de meilleures garanties concurrentielles dans la durée.

Si l'Autorité maintenait son choix d'équivalence of outputs, elle devrait adopter a minima des mesures d'accompagnement ayant pour objet de s'assurer qu'un opérateur d'immeuble verticalement intégré n'avantagera pas indûment sa branche de détail :

- publication d'indicateurs de qualité de service similaires aux indicateurs de qualité de service pour le dégroupage et les marchés aval en imposant aux opérateurs d'immeuble de distinguer les indicateurs de sa branche de détail et les indicateurs pour l'ensemble des opérateurs commerciaux dont sa branche de détail (comme ce qui est imposé pour le cuivre) ;
- renforcement des obligations de fourniture et de mise à jour des informations aidant à la prise de commande et à l'exploitation des lignes très haut débit pour (i) assurer une symétrie d'information entre un opérateur d'immeuble verticalement intégré et les opérateurs commerciaux et (ii) s'assurer que l'opérateur d'immeuble ne bénéficie pas d'informations privilégiées ou enrichies qu'il ne communiquerait pas aux tiers ;
- interdiction pour un opérateur d'immeuble verticalement intégré d'utiliser les données recueillies dans le cadre de son activité de gros au bénéfice de sa branche de détail. Ce « Chinese wall » devrait être contrôlé périodiquement par l'Autorité au moyen d'enquêtes administratives annuelles.

Nous revenons plus particulièrement sur les points suivants ci-après :

- Base d'éligibilité
- Délai de mise en œuvre
- Service d'escalade à la prise de commande
- Commande d'accès sur ligne à construire
- Fourniture des routes optiques – Délai de fourniture
- Ouverture à la commercialisation
- Contrôle de performance : exception moins de 10 000 logements
- Identification des lignes en fibre optique

PROCESSUS TECHNIQUES ET OPERATIONNELS DE LA MUTUALISATION DES RESEAUX FTTH

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES

Base d'éligibilité au logement

Importance relative des différentes catégories d'information

Iliad rappelle distinguer 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

Base d'éligibilité

Iliad constate qu'il faut finalement une décision de l'Autorité pour que l'outil d'aide à la prise de commande comprenne des informations aussi simples que le nombre de lignes actives à l'étage, le nombre de logements à l'étage ou le nombre de lignes existantes à l'étage.

Nous célébrons donc l'introduction par l'Autorité de l'Annexe 6 intitulé Outil d'aide à la prise de commande et venant préciser les informations minimales devant être fournies par l'opérateur d'immeuble. Cet outil est essentiel, car il supporte les flux de prise de commande et d'activation des abonnés.

Contenu de la base

Iliad regrette que l'Autorité n'ait pas posé clairement le principe selon lequel, il appartient à l'opérateur d'immeuble de fournir **toutes** les informations dont il dispose servant à identifier et exploiter une ligne à très haut débit, sans tri ou sélection particulière de ces informations. Nous pensons qu'une clarification pourrait être apportée sur ce point afin que les opérateurs intégrés n'ait pas une base externe « pauvre » décrivant un immeuble 1 rue Lafayette et une base interne ou commerciale « enrichie » mentionnant qu'il existe une autre entrée à cet immeuble d'angle au 37 boulevard Pasteur.

Le projet de décision pourrait être complété ainsi qu'il suit :

Article 20

L'opérateur d'immeuble fournit aux opérateurs qui souhaitent accéder au réseau un outil d'aide à la prise de commande qui fournit des informations sur les lignes raccordables et les lignes existantes.

L'outil d'aide à la prise de commande présente l'ensemble des informations dont dispose l'opérateur d'immeuble permettant à un opérateur commercial d'identifier le local ou le DTIO d'un utilisateur final ou susceptible de contribuer à cette identification.

L'outil d'aide à la prise de commande permet à l'opérateur commercial d'effectuer des recherches simples ou croisées à partir des informations qu'il fournit.

L'outil d'aide à la prise de commande contient à minima les informations décrites à l'annexe 6.

L'opérateur d'immeuble est responsable des informations fournies dans l'outil d'aide à la prise de commande.

Article 20 bis

L'opérateur d'immeuble propose aux opérateurs commerciaux un outil permettant de signaler les erreurs ou informations manquantes dans l'outil d'aide à la prise de commande.

L'opérateur d'immeuble tient le plus grand compte, dans un délai raisonnable :

- des corrections demandées par les opérateurs commerciaux ou révélées à l'occasion de la mise en œuvre de la prestation prévue au deuxième alinéa de l'article 22,*
- des erreurs, défauts ou insuffisances signalés par les opérateurs commerciaux ou révélés à l'occasion de la mise en œuvre de la prestation prévue au deuxième alinéa de l'article 22,*
- des informations complémentaires communiquées par les opérateurs commerciaux susceptibles de contribuer à l'identification des lignes raccordables ou existantes ou révélées à l'occasion de la mise en œuvre de la prestation prévue au deuxième alinéa de l'article 22.*

Les opérateurs commerciaux communiquent à l'opérateur d'immeuble les informations susceptibles de contribuer à l'identification des lignes raccordables ou existantes dont ils disposent.

Sur le contenu des champs de la base, nous pensons que l'annexe 6 est insuffisamment spécifiée. Il faudrait prévoir explicitement les champs les plus classiques, qui sont renseignés uniquement s'ils sont pertinents :

- Code INSEE
- Nom de la commune
- Nom du lieu-dit ou du bâtiment
- Code adresse (type Hexacle ou autre)
- Numéro de voie

- Type de voie
- Nom de voie
- Bâtiment
- Escalier
- Etage
- Porte
- Commentaire

Nous pensons que sur chacun ou la majorité de ces champs, il faut prévoir un champ principal (codé par défaut par l'OI) et des champs alternatifs et facultatifs car tous ne sont pas univoques :

- Il existe de nombreuses maisons identifiées par un lieu-dit, mais aussi par un numéro sur voie (en général personne ne sait que la route départementale s'appelle à cet endroit rue Aristide, et tous les habitants pensent qu'ils habitent au hameau de la Vache, mais l'OI peut retenir l'une ou l'autre dénomination),
- Beaucoup d'immeubles en ville ont plusieurs adresses, sur la même rue ou sur plusieurs pour les immeubles d'angle,
- Dans de nombreuses copropriétés, l'immeuble « B » s'appelle aussi « Boréal » ou « 2 »,
- Normalement les numéros d'étages sont moins ambigus, mais un même logement peut être desservi par plusieurs cages d'escalier.

Procédure d'escalade

Escalade pour l'obtention d'une route optique

Le projet prévoit une procédure d'escalade permettant d'obtenir une route optique pour les logements qui ne peuvent être identifiés par l'outil. C'est très bien. Le délai devrait en être sinon strictement quantifié dans le dispositif de la décision, du moins encadré, par exemple « le délai de la procédure d'escalade doit être compatible avec les délais standards constatés sur le marché pour l'activation d'un accès très haut débit ». Un délai relativement court, de l'ordre de quelques jours calendaires au maximum, est important, notamment en cas d'emménagement, car pendant ce temps-là le ménage n'a ni Internet ni télévision.

Par ailleurs, la limitation prévue au deuxième alinéa de l'article 22 ne se justifie pas. L'opérateur commercial doit pouvoir demander à l'opérateur d'immeuble de lui fournir les informations permettant de passer une commande y compris sur les lignes à construire.

Le deuxième alinéa de l'article 22 devrait être complété ainsi qu'il suit :

*Dans le cadre d'une commande d'accès sur une ligne existante **ou à construire**, l'opérateur commercial peut demander à l'opérateur d'immeuble de lui fournir des informations permettant de passer la commande. L'opérateur d'immeuble définit dans son offre d'accès aux lignes le délai maximal de fourniture de ces informations et les pénalités dues par lui aux opérateurs commerciaux signataires, en cas de non-respect de ce délai. Les pénalités doivent être suffisamment incitatives au respect par l'opérateur d'immeuble de ses engagements.*

Escalade pour correction, mises à jour ou enrichissement de l'outil d'éligibilité : à ajouter

Iliad maintient sa demande d'une procédure explicite imposant à l'opérateur d'immeuble d'apporter les corrections, mises à jour et enrichissements à la base descriptive du réseau sur demande ou signalement des opérateurs commerciaux (mauvais nombre d'étages, nommage de bâtiments, de cages d'escalier, adresse incohérente avec celle connue par les abonnés, ensemble immobilier ou immeuble disposant de plusieurs adresses exploitables, etc.).

Cette procédure peut servir soit pour corriger la base (la rue a changé de nom, il n'y a pas d'ambiguïté) soit pour renseigner un champ alternatif (cf. supra) lorsqu'il existe plusieurs alternatives, où que certains habitants ont une perception du terrain qui diffère de la description retenue par l'OI (autre adresse de l'immeuble en cas d'entrées multiples, dénomination d'un bâtiment par exemple).

C'est le cas par exemple quand le syndic et l'OI localisent le bâtiment C au 52 boulevard X (dénomination exacte et conforme au cadastre) alors que les habitants localisent leur adresse au 54, parce qu'ils rentrent par cette entrée et y reçoivent leur courrier (dénomination exacte et conforme à la réalité des habitants). Cet exemple est réel, Orange est OI et la base TAO est correcte, mais différente de la perception des abonnés.

Tout enrichissement ou correction d'une adresse doit être immédiatement mis à disposition des opérateurs commerciaux à travers l'outil d'aide à la prise de commande.

Il convient de s'inspirer de la procédure d'escalade qui a été introduite sur le cuivre pour la base Setiar et s'est révélée utile et utilisée. Les mêmes causes (évolution des noms de rue, entrées multiples, ...) produisant les mêmes effets (impossibilité de retrouver une adresse dans une base quand l'abonné a une perception et une description différente de l'OI) autant prévoir une procédure symétrique sur le FTTH.

Bien évidemment, notamment dans le cas de grands immeubles (qui sont les cas complexes à vérités multiples), il est plus efficace de renseigner corriger ou compléter la base plutôt que de faire des escalade individuelles pour les 30 abonnés et 10 années à venir.

Requêtes

La décision doit décrire les requêtes les plus utiles devant être proposées par l'OI. La requête proposée par SFR, qui retourne tous les logements du PMI lors d'une requête sur un immeuble en cas de PM multi immeubles ou multi adresses, s'est révélée particulièrement utile pour les immeubles multi bâtiments ou multi adresses. Nous regrettons qu'Orange ne l'ai pas implémentée sur TAO, et ce serait bien que la décision l'y amène.

Une liste de requêtes minimales devrait être établie dans l'annexe, ou à défaut rappeler que l'OI est tenu de répondre aux demandes raisonnables en matière de fonctionnalités de l'outil, dont les requêtes implémentées.

Qualité de la base adresse

Iliad regrette également qu'à l'instar de l'article 10 définissant des délais maximal de raccordement, le projet de décision ne prévoit pas :

- un taux minimum de disponibilité de l'Outil d'aide à la prise de commande et une norme sur mes délais de réponse (nécessaire pour pouvoir mettre un outil en ligne à disposition des abonnés et prospects)
- un taux minimum de qualité des informations fournies dans l'Outil d'aide à la prise de commande.

Iliad maintient que l'Autorité pourrait fixer un objectif de qualité d'au moins 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.

Bien évidemment, l'absence de référentiel absolu, hors enquête terrain, ne permettra pas une vérification automatique de ce seuil. En revanche, indiquer un seuil permettrait de donner un cadre à une éventuelle plainte lorsqu'un opérateur renseigne très mal tout ou partie de ces immeubles et refuse de les corriger.

En tout état de cause, si aucun objectif de qualité n'est fixé, nous pensons indispensable :

- de borner dans le temps la procédure d'escalade unitaire,
- et d'imposer une procédure d'escalade pour correction ou enrichissement de la base (cf. supra).

Délai de mise en œuvre

L'article 24 introduit un délai de 12 après la publication de la décision au Journal Officiel pour l'entrée en vigueur des dispositions relatives à l'Outil d'aide à la prise de commandes.

Ce délai est inacceptable pour les raisons suivantes :

- le projet de décision ne fait que reprendre les demandes récurrentes des opérateurs commerciaux de disposer de toutes les informations à la disposition des opérateurs d'immeuble pour identifier les lignes. Les informations concernées sont des informations déjà disponibles dans les outils des opérateurs d'immeuble et donc ne nécessitant aucune action particulière. De plus, le format des données a déjà fait de spécifications par le Comité Interop'.
- les opérateurs d'immeuble disposent déjà d'un premier outil d'aide à la prise de commande et sont informés depuis la première version du projet de décision de l'obligation de fournir un outil complet et efficace, c'est-à-dire depuis le mois de juillet 2014.

Le délai de 12 mois figurant à l'article 24 laisserait en pratique un délai d'environ 2 ans depuis le premier projet de décision de l'ARCEP aux opérateurs d'immeuble pour développer une base de données agrégeant et fournissant les données descriptives de leur réseau...

Iliad considère donc qu'un délai de 3 mois serait suffisant à compter de la publication de la décision au Journal Officiel pour l'entrée en vigueur des dispositions relatives à l'Outil d'aide à la prise de commandes

Service d'escalade à la prise de commande

Iliad appelait l'Autorité à définir en complément d'engagements de disponibilité de l'outil d'aide à la prise de commande les conditions dans lesquelles l'opérateur d'immeuble pourrait être amené à palier soit l'indisponibilité de ce service, soit ses défauts.

L'Autorité a complété le projet de décision en imposant à l'opérateur d'immeuble d'appliquer des pénalités « qui doivent être suffisamment incitatives au respect (...) de ses obligations ».

Si l'introduction de pénalités est louable, ces dernières ne doivent pas constituer le prix de l'inefficacité de l'opérateur d'immeuble et donc ne pas avoir pour objet de réparer les préjudices causés aux opérateurs commerciaux du fait de retards ou pratiques des opérateurs d'immeubles.

Par ailleurs, le dernier alinéa de l'article 22 devrait être précisé :

« la prestation prévue à l'alinéa précédent ne peut faire l'objet d'une facturation spécifique sauf s'il s'avère que les informations visées au premier alinéa étaient effectivement accessibles » : l'accessibilité doit s'entendre dans l'Outil d'aide à la prise de commande afin d'éviter toute détournement du présent alinéa consistant à ne pas fournir ou partiellement ces informations dans ledit outil et considérer que les informations complètes et pertinentes étaient accessibles sur le terrain.

Enfin, pour que l'obligation figurant à l'article 22 soit efficace, Iliad maintient que la décision devrait fixer un délai maximal pour la fourniture des informations nécessaires à l'identification des lignes. Iliad réitère sa proposition d'un délai de 7 jours avec un taux de succès de 90%.

Commande d'accès sur ligne à construire

L'article 22 du projet de décision limite les obligations des opérateurs commerciaux et opérateur d'immeuble pour la d'identification des lignes, de fourniture des informations pertinentes et de prestation aux « lignes existantes ».

Cette limitation réduit significativement, sans motif ou justification, la portée de ces obligations surtout dans la phase actuelle de construction des lignes très haut débit. Rien ne justifie que l'opérateur d'immeuble ne soit pas tenu de fournir toutes les informations dont il dispose pour les lignes à construire et que si les informations transmises dans l'outil d'aide à la prise de commande se révèlent erronées ou insuffisantes, il soit tenu de fournir ces informations aux opérateurs commerciaux dans un délai donné.

Il est indiscutable qu'un opérateur d'immeuble dispose des informations pertinentes nécessaires à la construction des lignes dès que l'immeuble est déployé, c'est-à-dire que le PBO de rattachement est posé.

De plus, la fourniture de ces informations dans l'outil d'aide à la prise de commande ne génère ni travail, ni développement supplémentaire à la charge de l'opérateur d'immeuble.

En conséquences, les dispositions de l'article 22 devraient élargies aux commandes d'accès sur les lignes existantes et à construire.

Fourniture des routes optiques – Délai de fourniture

Iliad approuve l'introduction de délais de traitement des commandes d'accès.

Toutefois, Iliad réitère ses réserves sur la qualification des pénalités et la nécessité que ces dernières ne constituent pas la réparation du préjudice subi par les opérateurs commerciaux. (cf. commentaires au paragraphe Service d'escalade à la prise de commande).

Ouverture à la commercialisation

Iliad maintient ses observations relatives aux conditions de mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé.

Plus particulièrement, Iliad remarque que la mention ajoutée « *Il convient de souligner que l'opérateur d'immeuble est ainsi autorisé, pendant ces quinze derniers jours, à envoyer le compte-rendu de commande d'accès, mais qu'il ne peut en aucun cas procéder pendant cette période l'activation de la ligne ou à l'envoi du compte-rendu de mise à disposition de la ligne* » ne fait qu'ajouter de la confusion supplémentaire.

D'une part, cela n'interdit pas à l'opérateur d'immeuble d'activer les lignes préalablement « *aux quinze derniers jours* ».

D'autre part, le contrôle du respect de cette obligation sera impossible.

Iliad considère que le seul moyen efficace de lutte contre l'asymétrie d'informations entre l'opérateur d'immeuble et les opérateurs commerciaux et donc d'éventuels abus de la part d'un opérateur d'immeuble est d'imposer à ce dernier une obligation de publication d'un calendrier de travaux :

- adresses dont les travaux sont programmés, les travaux programmés correspondant à la semaine indicative de première intervention des techniciens en charge de la pose des PBO,
- adresses dont les travaux de raccordement ont débuté, le début des travaux correspondant au premier jour d'intervention des techniciens en charge de la pose des PBO.

La fourniture de ces informations de travaux serait raisonnable :

- les opérateurs d'immeuble connaissent à l'avance leur planning de travaux et les adresses qu'ils entendent déployer en fibre optique,
- la signalisation du premier jour d'intervention des techniciens en charge de la pose des PBO est une notification simple d'une date ne requérant aucun développement spécifique.

La date de programmation et la date de début de travaux pourraient être transmises dans le fichier IPE.

Contrôle de performance : exception moins de 10 000 logements

Iliad réitère son désaccord avec l'exception stipulée à l'article 8 du projet de décision ayant pour objet d'exempter les opérateurs d'immeuble susceptibles de desservir moins de 10 000 clients finals de la fourniture d'indicateurs de performance.

Identification des lignes en fibre optique

Iliad maintient sa demande que l'identifiant du DTIO soit fourni sur un autre support que le DTIO lui-même. L'étiquetage du DTIO n'est pas pérenne et la disponibilité de cette référence essentielle à la commande sur ligne existante ne peut pas dépendre d'un support précaire.