

# Contribution aux consultations de l'ARCEP portant sur les projets de décisions des marchés fixes HD/THD pour le 6<sup>ième</sup> cycle

7 Juillet -14 Septembre 2020

Réponse Axione



## Table des matières

<b>Propos liminaires .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Accéder aux infrastructures de génie civil dans des conditions opérationnelles et économiques justes et efficaces.....</b>	<b>3</b>
<b>2. S’assurer que le modèle français du FTTH soit un succès... sur le long terme !.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Mesurer la qualité de service sur les réseaux FTTH .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Dynamiser le marché entreprise ?.....</b>	<b>7</b>
<b>Annexe : Réponse aux questions portant sur la qualité de service FTTH .....</b>	<b>9</b>

## Propos liminaires

Axione tient à remercier l'Autorité pour lui avoir donné l'opportunité de contribuer au processus de révision du cadre réglementaire sur l'ensemble des marchés fixes HD/ THD. Dans ce cadre, Axione a pu partager son appréciation des évolutions réglementaires envisagées par l'Autorité à plusieurs reprises. Nous comprenons que les présents projets de décisions communiqués traduisent l'arbitrage de l'Autorité et s'approchent significativement de leur version finale avant leur validation, notification par l'Autorité de la concurrence et la Commission Européenne.

Ainsi, Axione prend acte des mesures et remèdes proposés par l'Autorité pour répondre aux 3 enjeux identifiés pour le 6<sup>ième</sup> cycle de régulation :

- Accompagner la bascule de la boucle locale cuivre vers la fibre tout en maintenant « un niveau de qualité satisfaisant » ;
- Assurer le devenir des réseaux FttH, future infrastructure de référence et la dynamique concurrentielle sur le marché de détail\* ;
- Amplifier la dynamique concurrentielle sur le marché entreprise ;

Au-delà des mesures et remèdes proposés sur lesquels Axione soulèvera quelques commentaires ou points de vigilances, Axione entend profiter de cette réponse pour mettre en avant les points qui lui semble essentiel à l'atteinte des objectifs fixés par l'ARCEP et qui ne sont pourtant pas évoqués à ce stade dans les projets de décision ou de recommandation soumis à consultation par l'Autorité.

### 1. Accéder aux infrastructures de génie civil dans des conditions opérationnelles et économiques justes et efficaces

Orange détient les infrastructures de génie civil nécessaires pour le déploiement, de façon continue, massive et efficace, d'une nouvelle boucle locale en fibre optique en adressant chaque parcelle et chaque local aujourd'hui desservis par la boucle locale cuivre.

Par conséquent, il apparaît aujourd'hui nécessaire qu'Orange respecte des règles de partage de ses infrastructures et garantisse la disponibilité de ces dernières en s'assurant notamment qu'il ne privilégie pas de manière discrétionnaire et discriminatoire le déploiement de sa propre boucle locale optique ou la modernisation de la boucle locale cuivre au détriment d'un déploiement rapide de boucles locales optiques alternatives sur les territoires où il n'est pas Opérateur d'Infrastructure.

Axione souhaite soulever plusieurs points concernant les travaux de rénovation des infrastructures d'Orange dans le cadre des déploiements FTTH :

- Les travaux de renforcement/remplacement des appuis aériens réalisés en autonomie par les opérateurs en aval des points de mutualisation bénéficient non seulement à l'ensemble des opérateurs mais aussi dans de nombreux cas au maintien en condition opérationnelle de la boucle locale cuivre d'Orange.  
Il est dès lors légitime qu'Orange rétribue équitablement l'opérateur qui réalise ces travaux de rénovation en sous-traitance pour les dépenses engagées. Or, le montant forfaitaire unique proposé par Orange pour les travaux de renforcement/remplacement des appuis aériens ne répond pas à cet objectif (inférieur de près de 50 % au prix

moyen constaté sur nos territoires). Par ailleurs, la construction de ce forfait continue à faire l'objet d'une totale opacité.

Il nous paraît donc souhaitable que l'Autorité mette en place un groupe de travail multi opérateurs afin de challenger les hypothèses de coûts retenues par Orange pour définir le forfait en vigueur de toute évidence

- très éloigné de la réalité des coûts supportés par les autres opérateurs d'infrastructures dans les territoires ruraux ;
  - très éloigné des différents typologies de travaux à réaliser.
- En tant que propriétaire des infrastructures constitutives de la boucle locale cuivre, Orange possède ou exploite la quasi-totalité des adductions permettant de déployer, de façon continue, la nouvelle boucle locale optique qui se substituera dans un avenir proche à la Boucle Locale Cuivre.

L'Opérateur d'Infrastructure qui déploie aujourd'hui en zone d'initiative publique peut être confronté à des difficultés d'accès à ce segment terminal de l'infrastructure de génie civil qui nécessitent la construction de nouveaux fourreaux en continuité avec les infrastructures souterraines d'Orange.

Comme l'a précisé l'autorité dans la consultation publique de février 2020 le segment de génie civil créé, très limité, n'a alors pas d'autre utilité qu'à être intégré au restant du patrimoine d'Orange.

Nous comprenons que l'Autorité est revenu sur sa proposition initiale et n'estime plus justifié et proportionné que, à l'instar des opérations de rénovation, Orange fasse droit aux demandes raisonnables de création de fourreaux d'adduction en limite de propriété privée sur le domaine public, lorsqu'un génie civil d'adduction est initialement inexistant ou qu'aucune autre solution de désaturation ou contournement non excessif ne peut être mobilisée sauf à faire porter au client final le coût de mise en œuvre/réparation de cette adduction.

Nous déplorons cette décision qui remet en cause la notion d'offre d'accès et cela pour deux raisons :

- Orange reste le seul décideur du choix d'engager la réparation ou la reconstruction des fourreaux d'adduction et de la prise en charge des coûts associés en fonction de sa présence sur les PIT transmis aux opérateurs
  - La redevance appliquée dans le cadre de l'offre GC BLO ne distingue pas les accès pour lesquels l'adduction est existante ou non, utilisable ou non, mais s'applique de manière uniforme à tous les accès d'une ZA PM. Or, être rétribuée pour une prestation qui n'est pas intégralement délivrée traduit un enrichissement injustifié de l'opérateur historique.
- Les conditions économiques de l'accès aux infrastructures de génie civil de boucle locale en conduite d'Orange ont été définies dans le cadre de la décision n° 2010-1211 et de sa révision de 2017.
- Le génie civil de boucle locale est considéré comme un actif unique qui, sur un même lieu, peut être utilisé par des câbles de cuivre ou être mis à disposition des opérateurs pour y tirer leurs fibres optiques. Les coûts de maintenance du Génie Civil d'Orange pris en compte pour l'établissement de la redevance due pour chaque accès intègrent nécessairement les travaux de rénovation ou de reconstruction des infrastructures existantes sur tous les segments du réseau.
- Il est dès lors nécessaire de préciser si la décision n° 2010-1211 exclut ou non les nouvelles constructions de GC de l'assiette de coûts pertinents alors qu'Orange annonce intégrer à son génie civil commercialisable aux opérateurs usagers de l'offre GC BLO

des conduites déployées dans le cadre des raccordements FTTH d'Orange Fibre ou de sociétés affiliées. Une présentation dans ce sens a été faite dans le cadre de la dernière multilatérale GC BLO avec l'introduction de la technique des micros-tubages. L'intégration au Génie Civil d'Orange des reconstructions de GC d'adduction ou des créations des conduites, lorsque les câbles cuivre sont enterrés, quand Orange est l'Opérateur d'Infrastructure ne nous paraît pas cohérent avec le fait que ces réparations ou reconstructions sont exclus de l'assiette des coûts quand elles sont réalisées par un Opérateur d'Infrastructure alternatif. Par ailleurs il devient nécessaire de préciser si les coûts de déploiement et d'exploitation de nouvelles infrastructures souterraines qui n'ont pas vocation à recevoir de câbles cuivre, réalisées dans le cadre de la création de boucles locales optiques, sont exclus de l'assiette des coûts permettant de déterminer la redevance d'utilisation du GC d'Orange. Axione souhaiterait que l'Autorité puisse s'assurer du respect du principe de non-discrimination d'une part et que d'autre part Orange respecte ses obligations de comptabilisation des coûts des prestations réalisées et de séparation comptable.

Au-delà du génie civil Orange, et notamment dans les zones RIP pour lesquelles le taux d'utilisation du génie-civil ENEDIS est significativement plus élevé qu'en zone AMII, Axione réaffirme qu'il est urgent d'agir sur les modalités opérationnelles et tarifaires d'accès aux infrastructures ENEDIS pour faciliter le raccordement des locaux FTTH en zone rurale et accélérer la migration vers le cuivre. La moitié des échecs de raccordement nécessitant un déplacement terrain observés aujourd'hui sur nos réseaux sont liés à l'infrastructure ENEDIS. Il nous semble nécessaire de travailler sur un processus nous permettant de nous affranchir des calculs de charge sur les appuis utilisés uniquement aux fins de branchement d'une part, et de supprimer la redevance sur ces mêmes appuis, en imaginant, par exemple, un mécanisme de péréquation différente à l'échelle nationale entre les AODE et ENEDIS, permettant de faire porter cette « charge » sur l'intégralité des poteaux mobilisés hors branchements.

## 2. S'assurer que le modèle français du FTTH soit un succès... sur le long terme !

Si Axione se félicite des dispositions prises par l'Autorité sur les obligations comptables, en reconnaissant que les OI en zone RIP pourront transmettre à l'Autorité des restitutions qui seraient déjà disponibles dans leurs outils de suivi internes et qu'ils transmettent déjà à des personnes publiques, Axione regrette que l'ARCEP, tant dans son projet de décision que dans son projet de recommandation, n'aborde pas la question de l'exploitation efficace des réseaux en zone RIP tant d'un point de vue opérationnel qu'économique.

En premier lieu, et à très court terme (1 à 2 mois à compter de notre réponse à cette consultation), Axione souhaite que l'ARCEP donne aux OI la capacité contractuelle et opérationnelle de garantir l'intégrité des réseaux qu'ils exploitent en accélérant la « professionnalisation » du mode STOC. Le mode STOC, imposé par le cadre réglementaire en vigueur, est un outil au service du raccordement massif des clients finaux sur les réseaux. Toutefois, il est urgent d'en améliorer l'efficacité en résolvant les problèmes de qualités récurrents sur les prestations réalisées, les dégradations de PM, de PBO et autres éléments de réseaux, qui par ailleurs sont, en zone RIP, des biens publics !

Dans cet objectif, Axione a, fin juillet 2020, proposé aux Opérateurs Commerciaux un contrat STOC actualisé, hérité des travaux transverses menés sous l'égide d'InfraNum et de l'ARCEP, et intégrant des dispositions classiques et raisonnables dans une relation « donneur d'ordre – sous-traitant ». La plupart d'entre elles sont d'ailleurs appliquées par les Opérateurs

Commerciaux dans leur relation avec leurs propres sous-traitants, sur des réseaux fixes comme mobiles. Ces dispositifs contractuels doivent notamment permettre à l'OI de :

- Renforcer le contrôle de la qualité des interventions terrains,
- Reprendre plus rapidement les éléments de réseaux dégradés,
- Tenir compte des efforts consentis par chacun, y compris l'OI, pour mettre en œuvre les processus définis collectivement afin d'améliorer la qualité d'intervention, via la proposition d'une clé de répartition pertinente et objective des coûts d'exploitation permettant de couvrir les surcoûts induits par les malfaçons et répondre à l'insuffisance de la tarification des frais de maintenance.

Axione espère que l'Autorité soutiendra cette démarche en accompagnant la mise en œuvre effective de ce nouveau contrat. Le cas échéant, l'ARCEP pourrait par ailleurs tenir compte dans les arbitrages éventuellement nécessaires de la nature « non intégrée » d'un OI tel qu'Axione, certains freins semblant être liés au caractère intégré d'autres OI.

En second lieu, il est évident que la zone de couverture d'un RIP induira nécessairement des coûts d'exploitation et des coûts de SAV plus élevés qu'en zone AMII. Les lignes en zone rurales sont plus longues, avec une proportion de réseaux aériens sur la distribution plus importante, un génie civil support souvent dégradé, nécessitant des interventions plus fréquentes et complexes qu'en zone dense. Par ailleurs certains territoires présentent un taux de génie civil à créer significativement supérieur à la moyenne nationale, le linéaire de câble cuivre en pleine terre y étant largement répandu mais doivent tout de même s'affranchir d'une redevance BLO sur l'ensemble des prises, en cohérence avec le modèle national. Ainsi, dans la réponse à la consultation sur la modélisation ascendante de la BLOM en mai 2020, Axione a alerté l'Autorité sur l'impact de la prise en compte de données « réelles » sur les modélisations effectuées à l'échelle d'un projet. Or, à ce stade, les principes tarifaires imposés à l'OI par le régulateur reposent sur :

- Un niveau « comparable » à ceux des tarifs pratiqués en zone AMII ;
- Une volonté affichée de garantir des tarifs de gros quasi uniformes à l'échelle nationale, cette péréquation étant au final la méthode la plus simple pour s'assurer que le client final « rural » bénéficiera d'une offre de détail identique au client final « urbain »

Si ces principes ont permis de soutenir efficacement l'arrivée effective des opérateurs commerciaux sur les RIP, il est désormais temps d'œuvrer à une régulation géographique des tarifs, qui tiendraient compte des écarts objectifs entre la situation de chacun des RIP, écarts inévitables liés au découpage du territoire effectué dans le cadre du plan France Très Haut-Débit. La récente structuration du marché « OC » pour cofinancer massivement les réseaux remet en lumière les craintes légitimes des RIPs et de leurs délégants sur l'économie à long-terme des réseaux : comment s'assurer que le modèle sera pérenne dans 30 ans ?

Ces craintes reposent essentiellement sur l'absence de mécanismes contractuels explicites d'un principe d'ajustement long terme du tarif récurrent qui serait rendu nécessaire du fait d'une dérive attendue des coûts d'exploitation sur certains territoires. Rappelons ici que l'OI en zone RIP ne peut pas modifier son catalogue tarifaire sans l'aval de l'ARCEP, ce qui tend à protéger l'OC d'une application abusive par l'OI d'un tel dispositif contractuel, s'il était mis en œuvre.

Si Axione considère que l'analyse fine des coûts d'exploitation et des modèles prédictifs peut prendre un temps long (6 à 12 mois a minima, le temps d'avoir des retours d'expériences



concrets) et nécessitera quoiqu'il arrive une actualisation permanente, Axione souhaite que l'ARCEP travaille dans un délai court (3 à 6 mois maximum à compter de notre réponse à cette consultation) sur des recommandations d'ajustement des offres de référence. Ces ajustements viseraient à donner aux OI RIP et à leurs délégants une visibilité long terme sur l'évolution des tarifs récurrents, au même titre que l'ARCEP a œuvré pour la généralisation d'une visibilité à 40 ans sur la durée des droits d'usage et une clarification des clauses de cession de réseau permettant de rassurer les OC sur la pérennité des droits souscrits.

Axione rappelle que l'offre actuellement proposée sur les RIPs dont il a l'exploitation est d'ores et déjà conforme aux recommandations de l'ARCEP puisqu'elle prévoit que les droits d'usage acquis, d'une durée de 20 ans, peuvent être renouvelés jusqu'à 20 ans supplémentaires dans des conditions tarifaires définies et acceptées par les OC. Axione rappelle que l'allongement « ab initio » des droits d'usage à 40 ans contre 20 ans renouvelable aurait des impacts majeurs sur l'économie des RIP et souhaiterait que l'Autorité précise dans son projet de recommandation dans un souci de clarté que la durée de 40 ans conseillée repose bien sur un principe de 20 ans renouvelable par période, à l'image de ce qui se pratique d'ores et déjà.

### 3. Mesurer la qualité de service sur les réseaux FTTH

Comme indiqué dans notre réponse à la consultation du 17 Mars, Axione est en phase avec la stratégie réglementaire visant à « assurer un accès effectif et non discriminatoire aux lignes à très haut débit en fibre optique ». Nous y avons d'ailleurs rappelé que nos performances sont étroitement suivies dans le cadre de nos Réseaux d'Initiative Publique par nos délégants et communiqués en grande partie aux usagers de ces réseaux. Nous avons également précisé, dans le « questionnaire QoS » transmis fin mai, qu'un grand nombre d'engagements et les mécanismes de pénalités associés exigés par l'Autorité sont d'ores et déjà prévus contractuellement.

Ces engagements répondent aux exigences de nos délégants et aux besoins de qualité exprimés à date par les OC usagers de nos réseaux, tout en tenant le plus grand compte des contraintes financières et humaines ainsi que des spécificités contractuelles et géographiques de nos RIP.

En annexe de ce document, Axione répond aux questions posées par l'Autorité sur la définition et la mise en œuvre des indicateurs et des seuils associés

### 4. Dynamiser le marché Entreprises ?

Axione partage la vision de l'ARCEP de positionner à terme la BLOM comme une infrastructure de référence pour porter l'ensemble des usages et en particulier adresser efficacement les entreprises. Dans cette optique, Axione avait alerté l'ARCEP sur la nécessaire temporalité de mise en œuvre de véritables offres avec QoS renforcée afin de tenir compte des difficultés d'exploitation rencontrées actuellement par les OI et qui sont liées :

- aux déploiements massifs en cours sur les territoires,
- aux opérations quotidiennes de raccordement et de SAV sur les réseaux, par des acteurs multiples (mode STOC),
- à l'absence de processus efficace permettant de contrôler la qualité des interventions et garantir l'exploitabilité des réseaux.

En ce sens, Axione se félicite que l'Autorité ait à ce stade renoncé à promouvoir le mode STOC sur des raccordements entreprises d'une part, et prévoit un délai de 24 mois avant mise en place effective des indicateurs de QoS d'autre part. Ces deux décisions nous semblent de nature à permettre à la communauté des acteurs de travailler sereinement à l'atteinte d'un objectif clair : proposer des services THD de qualité aux clients entreprises sur la BLOM, et cela dans un délai ambitieux.

Cette temporalité induit objectivement qu'à minima sur le prochain cycle d'analyse, la BLOD restera un des outils principaux pour amener la fibre aux entreprises avec un niveau de qualité suffisant. Dès lors, Axione, qui prône une stabilité du cadre en vigueur, ne comprends pas la modification de zonage proposée sur le marché 4 avec la création d'une ZF2A dont l'objectif reste flou et risque de fragiliser la concurrence sur le marché de gros, en renforçant le duopole Orange / SFR.

Enfin, au-delà des niveaux de qualité de services proposés sur l'infrastructure BLOM, l'Autorité invite les Opérateurs d'Immeuble à lever les « *freins contractuels, opérationnels et informatiques qui empêcheraient la commande par un client final de plusieurs accès dans le même local* ». Axione note qu'au-delà des mises à niveaux nécessaires des systèmes informatiques et processus internes, des sujets de fonds devront être collégialement adressés tels que les modalités financières associés aux raccordements supplémentaires, et la prise en compte éventuelle des nouvelles prises créées dans la zone de cofinancement.



## Annexe : Réponse aux questions portant sur la qualité de service FTTH

### Question n° 1.a:

Le renforcement des obligations de mise en œuvre d'indicateurs et de respect de seuils chiffrés communs à l'ensemble des offres d'accès est un principe accueilli favorablement par Axione. Néanmoins, nous nous interrogeons sur la pertinence de la mise en œuvre de certains indicateurs ou de la définition des seuils associés :

- **Disponibilité de l'assistance téléphonique (nombre d'appels non pris en charge dans un délai inférieur à [3] minutes / le taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique :**

Ce taux est très dépendant du respect des processus par les OC. L'usage « hors propos » des Hot Line pourrait dégrader artificiellement cet indicateur et de fait créer un engorgement du service d'assistance téléphonique de l'OI.

Les graphes ci-dessous illustrent le suivi actuel réalisé par Axione de l'utilisation de ses Hotlines.

« ... »

Malheureusement à date, nous ne savons pas distinguer les « vrais » reprov des faux.

Une des causes fréquentes de reprov à chaud non justifié est que l'intervenant n'est pas à la bonne adresse. Par ailleurs, l'utilisation ou non de l'outil e-Mutation aura un impact important sur la charge des Hotlines.

Axione tient à souligner que le dimensionnement des équipes doit répondre aux besoins réels des OC et à un impératif d'efficacité. L'OI ne peut tenir ses engagements que si les intervenants de l'OC respectent les processus mis en œuvre. Sur cet indicateur aussi il nous semble nécessaire de distinguer les causes OI des causes OC dans l'usage du temps passé en ligne.

- **RAD - délai de livraison du PBO / Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO) :**

Nous rappelons que la mise en œuvre de cet indicateur reste tributaire de l'adoption du protocole PM 3.1 par l'ensemble des OC.

- **Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 50e centile / Délai de livraison d'un lien PRDM-PM – 50e centile :**

Cet indicateur pour 50 % ne nous paraît pas pertinent et n'est pas demandé par les délégants de nos RIP. Notre engagement contractuel vis-à-vis d'eux pour le délai de livraison d'un lien PRDM-PM est de 20 JO pour 95% des commandes.

Nous notons également que la définition de certains indicateurs mérite d'être précisée afin de faciliter leur interprétation. Une distinction des causes OI et OC permettra de mieux établir le périmètre de responsabilité de l'ensemble des acteurs et d'établir le cas échéant des plans d'actions adéquats. Il s'agit notamment de :

- **Le taux de signalisation sur parc NRO-DTIO sur une période d'un mois**
- **Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO – 95e centile :** Cet indicateur n'a de sens que s'il exclut les cas d'absence au RDV Client Final ou leur report

qui entraînent des gels de GTR. Dans le cas contraire, ces cas dégraderaient artificiellement cet indicateur.

A ce stade, nous conservons des questionnements sur la mise en œuvre de l'indicateur sur :

- **Le taux de réitération des interruptions de service**

Comme indiqué dans notre réponse au questionnaire transmis fin mai par l'ARCEP, la mise en place de cet indicateur est dépendant de l'adoption/mise en œuvre du process SAV 3.0. Elle est une condition sine qua non à la mise en place d'indicateurs de qualité de services comparables et fiables et ceci sur l'ensemble du domaine du SAV pour les accès BLOM avec ou sans QoS renforcée.

#### **Question n° 1.b:**

Les engagements attendus des OI par l'Autorité sont complets et satisfaisants. Par ailleurs nous nous félicitons des travaux conduits par l'Autorité sur le mode STOC et de l'enrichissement de l'obligation de publication des indicateurs qui lui sont spécifiques<sup>1</sup>. Cependant nous pensons que l'analyse de l'Autorité doit être approfondie pour mesurer tous les impacts sur les performances et indicateurs d'un mode de production et de maintenance sous-traité aux OC sur les réseaux FttH.

Le rapport d'interdépendance OI/OC pointe la nécessité de poursuivre les réflexions quant aux approches des problématiques associées à la « qualité de service » pour d'une part répondre aux besoins des OC et de leurs clients finals et d'autre part favoriser la pérennité des réseaux.

#### **Question n° 2:**

Les tableaux ci-dessous synthétisent les engagements pris par Axione dans les domaines de la Production et du SAV sur les réseaux FttH :

« ... »

« ... »

#### **Question n° 2.d:**

Axione estime que le mécanisme d'appréciation tel qu'il est décrit dans l'annexe 2 4) est suffisant. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'affiner d'avantage l'appréciation du respect des seuils en distinguant davantage de sous-groupes.

Par contre, nous regrettons que la maille d'appréciation retenue par l'Autorité soit la zone de cofinancement et non pas celle de l'OI, a minima en zone RIP.

#### **Question n° 3:**

Comme nous l'avons précisé dans notre réponse au questionnaire QOS de l'ARCEP, la proposition de mettre en œuvre des indicateurs tels que le « délai moyen de livraison de l'accès », le « taux de respect de l'IMS » et le « taux d'indisponibilité » ne nous paraît pas pertinente.

---

<sup>1</sup> Annexe 4

Les dispositions contractuelles des OC et des délégants remplissent d'ores et déjà leur fonction d'incitation la tenue des engagements des Opérateurs de RIP.