

## **Consultation publique de l'Arcep sur le projet d'évolution des analyses de marchés du haut et du très haut débit pour la période de 2020 à 2023 et du cadre applicable à tous les opérateurs exploitant des réseaux FttH**

Covage salue l'Arcep pour la mise en consultation publique de ses projets de décisions avancés d'évolution de la réglementation applicable à Orange dans le cadre de l'analyse des marchés du haut et du très haut débit fixes pour la période de 2020 à 2023. Cet exercice s'accompagne également d'une étape importante concernant l'évolution du cadre symétrique de régulation de la fibre, avec la publication de projets de décisions et de recommandations applicables à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure exploitant des réseaux FttH.

La réponse du groupe Covage concerne l'ensemble des documents mis en consultation par l'Arcep le 7 juillet 2020 ; elle met en avant les principaux points qui subsistent concernant ces projets de décision, dans la mesure où l'Arcep a retenu un certain nombre de propositions formulées par Covage lors de la précédente consultation publique. Elle répond en outre aux questions posées par l'Arcep sur les obligations symétriques envisagées en matière de qualité de service des réseaux FttH.

En particulier, Covage invite l'Arcep à aménager certaines des dispositions symétriques applicables à tous les opérateurs d'infrastructure de réseaux FttH :

- L'engagement de délai de raccordement des nouveaux locaux en six mois est sous réserve des éventuelles autorisations préalables nécessaires, par exemple dans le cas d'ajout de nouveaux éléments de réseau (PM à installer...) et/ou de construction de génie civil en domaine public,
- Un délai *a minima* de six mois pour la mise en place de l'offre FttE avec garantie de temps de rétablissement 4HO/HNO, dans la mesure où cette offre requiert l'adaptation systématique de l'architecture BLOM,
- Un délai *a minima* de six mois pour la mise en place du suivi des indicateurs de qualité de service, dans la mesure où la liste des indicateurs n'est pas encore finalisée, et la réduction de la fréquence de leur publication, *a minima* trimestrielle,
- Une régulation par la data avec la collecte des données de qualité de service des réseaux BLOM et la publication par l'Arcep d'un observatoire de la qualité, accessible et pérenne,
- La mise en place du suivi des seuils de qualité de service à la maille du réseau FttH en dehors de la zone AMII,
- L'adaptation de la liste des indicateurs selon leur catégorie, qu'ils s'inscrivent dans les conditions contractuelles ou qu'ils soient supervisés par l'Arcep, afin d'en garantir leur caractère proportionné,
- L'outil de signalement et de correction des informations préalables enrichies (fichiers IPE) devrait tolérer des délais de résolution plus longs pendant la première année de fonctionnement.

Concernant la réglementation applicable à Orange sur ses offres passives et activées ou concernant l'accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement des réseaux en fibre optique, Covage souhaiterait que les évolutions suivantes soient apportées aux projets de décisions :

- Le maintien de l'obligation tarifaire de non-éviction sur les offres fibre de boucle dédiée d'Orange sur la ZF2,
- La mise en place d'un guichet par Orange des demandes de raccordement des entreprises à sa BLOM en zone très dense ne devrait pas privilégier Orange en tant qu'opérateur commercial au détriment de la concurrence,
- La nécessaire vigilance dans la mise en œuvre des nouvelles obligations sur le génie civil afin que les délais maximums et raisonnables de rénovation par Orange soient cohérents avec les exigences de déploiement et de service après-vente des opérateurs, alors que les offres fibre avec QoS renforcée apparaissent sur la BLOM,

- L'industrialisation de l'information sur les interventions sur le génie civil devrait se construire en étroite collaboration avec les autres opérateurs afin d'améliorer la qualité et la résilience des réseaux en fibre optique,
- La liste des NRA et des PM concernés par la fermeture du cuivre par Orange et la migration vers la fibre devrait être soumise à validation de l'Arcep, dans la mesure où Orange n'est pas en mesure de vérifier l'atteinte des prérequis sur la BLOM, en particulier lorsqu'Orange n'est pas l'opérateur d'infrastructure FttH sur le territoire.

## Table des matières

<b>Dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes FttH applicables à tous les opérateurs d'infrastructure .....</b>	<b>3</b>
Complétude et disponibilité des lignes FttH .....	3
Renforcement de l'obligation de non-discrimination .....	4
Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH avec une qualité de service renforcée .....	4
Qualité de service sur les réseaux FttH .....	5
Obligations comptables des réseaux FttH .....	10
 <b>Projet de révision des obligations asymétriques applicables à Orange sur l'accès à ses infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement des réseaux en fibre optique .....</b>	<b>11</b>
 <b>Projets de révision des obligations asymétriques applicables à Orange sur ses offres passives et activées en cuivre et en fibre.....</b>	<b>12</b>
Offres de gros passives cuivre et fibre (dit marché 3a) .....	12
Offres de gros activées de boucle locale dédiée en cuivre et fibre d'Orange (dit marché 4 des offres de haute qualité) .....	13

## Dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes FttH applicables à tous les opérateurs d'infrastructure

### Complétude et disponibilité des lignes FttH

L'Arcep souhaite renforcer la complétude des déploiements de la boucle locale mutualisée (BLOM) en zone moins dense. Covage note que l'obligation de raccordement des locaux neufs ou additionnels dans les 6 mois suivant la demande doit tenir compte de préavis suffisants prévoyant d'une part, la transmission des informations utiles au dimensionnement du réseau horizontal et d'autre part, la disponibilité effective des infrastructures d'accueil nécessaires en domaine privé. Or il n'existe pas actuellement de mécanisme performant permettant de garantir aux opérateurs d'infrastructure la collecte dans des délais suffisants de l'ensemble des informations nécessaires au dimensionnement global du réseau pour anticiper l'accueil des nouvelles constructions. Covage invite l'Arcep à coordonner la validation de processus fiables avec les pouvoirs publics, les opérateurs d'infrastructure FttH et Orange, permettant d'anticiper le raccordement des nouveaux locaux par les opérateurs d'infrastructure, sur la base des mécanismes utilisés de longue date par Orange en tant qu'opérateur de service universel.

Par ailleurs, la construction d'un nouvel immeuble est susceptible de conduire à l'installation d'un nouveau point de mutualisation sur le domaine public, avec des délais pouvant être supérieurs à six mois. En conséquence, **Covage invite l'Arcep à préciser que l'engagement de délai de raccordement est sous réserve des éventuelles autorisations préalables nécessaires en domaine public**, notamment en cas de construction de génie civil et/ou d'installation d'un nouvel élément de réseaux (exemple d'un nouveau PM).

**En outre, en cas d'équation économique négative, le projet devrait faire l'objet d'une étude sur la faisabilité et le cas échéant, d'un délai rallongé pouvant nécessiter une prise en charge financière partagée entre les parties prenantes.** Enfin, la complétude en zone moins dense est sous réserve des modalités financières prévues en matière de locaux raccordables sur demande, dans le cadre des appels à manifestation d'engagements locaux (AMEL).

L'Arcep n'a finalement pas retenu l'extension de l'obligation de complétude aux zones très denses du territoire. Dans sa contribution précédente, Covage avait alerté sur le manque de visibilité des déploiements en cours sur ces zones et encouragé **une meilleure connaissance de l'état des lieux des projets en zones très denses et des zones de carence sous forme de données publiques ouvertes (« open data »), prérequis nécessaire pour que les opérateurs d'infrastructure présents sur ces zones initient de nouveaux déploiements.** L'Arcep a fait le choix d'imposer une partie de ces objectifs uniquement à Orange, par le biais de son projet de décision d'analyse du marché dit 3a, en lui imposant de faire droit aux demandes de raccordement de local à usage professionnel à son infrastructure FttH sous 6 mois, sauf si le local est déjà équipé ou en cours d'équipement par un autre opérateur d'infrastructure.

**Covage s'interroge sur le fait que cette obligation s'accompagne de la mise en place par Orange d'un service de recueil des demandes de raccordement de local à usage professionnel à sa BLOM à destination des entreprises et des administrations.** D'une part, selon la localisation du local à usage professionnel, il pourrait être plus judicieux qu'un autre opérateur d'infrastructure réalise le raccordement à son réseau FttH plutôt qu'Orange et d'autre part, il est probable qu'Orange devienne *in fine* l'opérateur commercial en charge du raccordement final et de la fourniture des services sur fibre optique au détriment d'une offre variée et concurrentielle.

La disponibilité des offres FttH s'accompagne de la prise en compte de tous les locaux du territoire. A ce titre, la mise en place d'un processus industriel de signalement par les opérateurs commerciaux des immeubles manquants ou erronés dans les fichiers d'informations préalables enrichies (IPE) doit permettre aux opérateurs d'infrastructure de corriger plus rapidement les divergences entre leurs référentiels et la réalité du terrain.

Covage invite cependant l'Arcep à adapter les délais de mise en œuvre de cette obligation dans la mesure où le processus industriel s'appuie sur un nouveau protocole commun Interop'Fibre en cours de spécification. Dans

l'intervalle, les opérateurs d'infrastructure prévoient d'utiliser des dispositifs distincts de signalement, dont la prise en compte et la résolution sera fondée sur un traitement en grande partie manuel. **Covage souhaiterait que pendant 12 mois les délais de traitement puissent être supérieurs à ceux envisagés par le projet de décision.**

## Renforcement de l'obligation de non-discrimination

Le projet de recommandations symétriques de l'Arcep prévoit notamment une meilleure synchronisation de la livraison des points de mutualisation (PM) du réseau FttH et des liens de raccordement distant associés (NRO-PM), ainsi que des modalités de report éventuel (automatique ou manuel) adaptées à l'opérateur d'infrastructure.

Covage remercie l'Arcep pour avoir tenu compte de sa remarque en excluant la prestation d'hébergement du mécanisme de synchronisation, du fait des particularités propres à chaque opérateur commercial.

## Adaptation des modalités d'accès aux lignes FttH avec une qualité de service renforcée

Covage confirme tout d'abord son intention de proposer une option de qualité de service renforcée de premier niveau avec GTR 10 heures ouvrées, dans les modalités et les délais envisagés par l'Arcep, y compris avec l'ajout d'une prestation d'intervention sur la jarretière en cas de panne.

*A contrario*, **concernant l'offre de qualité de service renforcée de second niveau avec GTR 4 heures ouvrées ou non ouvrées (4HO/4HNO), Covage n'est pas favorable au raccourcissement du délai de douze mois initialement prévu par l'Arcep**, dorénavant réduit à 3 mois en zone moins dense et à 6 mois en zone très dense, dans la mesure où les opérateurs d'infrastructure devront s'appuyer sur des solutions internes transitoires, dans l'attente de la validation et la mise en œuvre d'un protocole Interop'Fibre conjoint FttH et FttE. **Covage préconise le maintien du délai initial de douze mois et a minima un délai intermédiaire plus raisonnable de six mois suivant la publication au journal officiel de la décision pour l'ensemble des zones.** L'Arcep tient néanmoins compte des contraintes liées au redéploiement de liens NRO-PM sur certains réseaux, pour tolérer un délai de production de l'accès supérieur à 45 jours ouvrés pour la clientèle entreprise de l'offre FttE pendant les deux prochaines années.

Covage insiste sur le fait que **l'offre passive avec GTR 4HO/HNO sur les réseaux FttH requiert la mise en place systématique d'une architecture adaptée** (jarretières sécurisées au niveau du PM, tiroir de renvoi FTTE passif avec *breakout* au NRO, tiroir optique en option à la place d'une PTO), en complément du dimensionnement des liens NRO-PM. L'engagement d'une garantie de temps de rétablissement nécessite aussi l'adaptation de l'organisation humaine et des processus internes de l'entreprise, dont la mise en place ne peut être que progressive et justement valorisée dans la tarification des offres proposées à la clientèle entreprises. L'Arcep semble sous-estimer la complexité de la généralisation de ces offres et de leur valorisation légitime sur la BLOM.

En revanche, Covage remercie l'Arcep d'avoir apprécié la pertinence d'une offre FttE en mode OI uniquement, dans la mesure où cette modalité permet à l'opérateur d'infrastructure de contrôler de bout en bout la production et le service après-vente de l'accès et ainsi de s'engager sur une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4HO/4HNO.

Covage rappelle néanmoins que la GTR ne pourra pas être garantie en cas de qualification erronée de la nature du défaut, en cas de mauvaise pré localisation du défaut par l'opérateur commercial, de dégradation causée par ce dernier ou un tiers, en cas de force majeure, en cas d'obtention requise d'une autorisation par un tiers (interventions en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé) ou à cause d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne sous responsabilité de l'opérateur commercial. En pratique, Covage appliquera des gels d'horodatage dans les cas suivants : empêchements d'interventions pour des causes extérieures à l'opérateur d'infrastructure (accès site impossible et de la responsabilité de l'opérateur usager, etc.) ou pour des attentes de la part de ce dernier

(vérifications sur le service à la suite des actions de l'opérateur d'infrastructure, etc.), ainsi qu'en cas de force majeure ou d'atteinte à l'intégrité du réseau (travaux de génie civil, etc.).

Enfin, l'Arcep a retenu nos arguments visant à ne pas figer de façon prématurée les modalités techniques et commerciales de l'offre FttE (pas d'offre de cofinancement) ainsi que l'absence d'adéquation entre l'architecture technique de la BLOM avec les mécanismes de double adduction, laquelle continuera à s'appuyer sur des solutions de boucle locale dédiée.

Covage s'interroge néanmoins sur le maintien par l'Arcep d'une recommandation sur le raccordement systématique des entreprises en multi accès ; cette modalité pourrait néanmoins être envisagée en cas de demande d'un abonné entreprise, sous réserve d'un délai de mise en œuvre complémentaire.

## Qualité de service sur les réseaux FttH

Covage souhaite tout d'abord remercier l'Arcep d'avoir simplifié le mécanisme d'entrée en vigueur des seuils de qualité de service en un seul jalon et applicables aux seuls réseaux BLOM suffisamment avancés en termes de complétude et de commercialisation. En effet, leur entrée en vigueur dans deux ans, à la suite d'un point d'étape préalable avec les opérateurs sur les indicateurs et les niveaux de qualité constatés semble raisonnable.

Covage note que l'Arcep a souhaité maintenir des seuils de qualité de service ambitieux, dans la perspective que les réseaux FttH seront amenés à devenir l'infrastructure de référence. Néanmoins elle reconnaît de fait que ce niveau de qualité ne peut pas être atteint par des réseaux en cours de construction ; ainsi l'Arcep envisage de contrôler l'atteinte des seuils minimaux de qualité lorsqu'à l'échelle d'une zone de cofinancement, l'opérateur d'infrastructure (OI) aura dépassé les 80% de couverture et les 30% de pénétration commerciale. **Covage invite l'Arcep à inscrire cette approche à la maille du réseau de l'opérateur d'infrastructure plutôt qu'à la maille de cofinancement, à l'exception de la zone AMII (Orange ou SFR) qui regroupe des zones géographiques très étendues.** Le suivi des indicateurs de qualité à l'échelle du réseau (code OI), en dehors de la zone AMII, est plus simple à mettre en œuvre et permet à la fois un contrôle facilité par l'Arcep et une meilleure compréhension par les publics externes.

Alors même que l'Arcep milite pour une régulation par la data, **Covage regrette que l'Arcep n'ait pas retenu sa proposition de centralisation des données des opérateurs et de publication d'un observatoire de la qualité de service des réseaux BLOM**, qui favoriserait la comparabilité, l'accessibilité et la compréhension des indicateurs par tous les publics, experts ou non, en lieu et place de publications variables d'un opérateur d'infrastructure à un autre.

N'ayant pas d'expérience en matière de publication d'indicateurs de qualité de service contrairement aux opérateurs nationaux, **Covage souhaiterait que l'obligation de suivi et de publication entre en vigueur sous 6 mois** au lieu de 3 mois suivant la publication de la décision au journal officiel. La liste des indicateurs n'étant pas encore finalisée, l'Arcep évoque elle-même de nécessaires travaux multilatéraux sous son égide et au sein du groupe Interop'Fibre afin de valider la définition des indicateurs et les modalités de mise en œuvre homogène par les opérateurs.

Par ailleurs, Covage est opposée au suivi et à la publication d'indicateurs tous les mois pour des raisons de pertinence et de proportionnalité de la régulation, étant donné le nombre élevé d'indicateurs à mettre en place et à suivre. Aussi, **Covage invite vivement l'Arcep à réduire le nombre de publications à une fréquence semestrielle, *a minima* tous les trimestres.**

L'Arcep propose dans son projet de décision symétrique trois annexes relatives aux indicateurs de qualité de service des réseaux BLOM :

- L'annexe 1 présente les indicateurs devant faire l'objet d'un engagement des opérateurs d'infrastructure avec leur inscription dans les contrats avec les opérateurs commerciaux, associés à des pénalités adaptées et incitatives,
- L'annexe 2 précise les indicateurs que les opérateurs d'infrastructure devront communiquer à l'Arcep,
- Enfin, les annexes 2 et 3 rassemblent les indicateurs que les opérateurs d'infrastructure seront amenés à publier.

Dans la présente consultation publique, l'Arcep interroge les opérateurs en vue de finaliser notamment la liste des indicateurs à suivre et à publier, ainsi que le niveau des seuils de qualité à respecter à terme.

**Question n° 1 :** Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs et seuils associés proposés en annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en annexe 1. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en annexe 2 ? Votre avis est particulièrement sollicité pour les indicateurs surlignés en gris dans l'annexe 2. Quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en annexe 2 ?

Covage estime que l'objectif de suivi global des indicateurs à l'échelle d'un réseau FttH est utile pour accompagner la transition du cuivre vers la fibre mutualisée, en tant que future infrastructure de référence des usages. **Covage est donc favorable à un suivi assez large des indicateurs proposés par l'Arcep sur ses réseaux FttH, dès lors que la fréquence du suivi reste raisonnable et que la publication des indicateurs est pilotée par l'Arcep.**

**En revanche, Covage considère qu'il n'est pas pertinent que tous les indicateurs à communiquer à l'Arcep soient inscrits dans les engagements contractuels avec ses usagers**, dans la mesure où certains indicateurs ne sont pas pertinents au niveau de chaque opérateur commercial.

En outre pour des raisons de proportionnalité de la régulation, il ne semble pas raisonnable que les opérateurs d'infrastructure soient soumis à la fois à des pénalités auprès de leurs clients usagers ou auprès de leur Autorité Délégante dans le cas des réseaux d'initiative publique et à un risque de sanction par l'Arcep.

Pour ces deux motifs, Covage suggère de ne pas maintenir les indicateurs suivants dans les engagements contractuels avec les opérateurs commerciaux, définis à l'annexe 1 du projet de décision :

- La disponibilité de l'assistance téléphonique (nombre d'appels non pris en charge en moins de 3 minutes) n'est pas envisageable à l'échelle d'un opérateur commercial et n'est pas en tant que telle un critère de la qualité,
- L'échec dans le traitement d'une demande d'accès semble complexe à définir selon l'origine de la cause (opérateur d'infrastructure, opérateur commercial ou client final) et ne saurait donner lieu au paiement d'une pénalité,
- L'interruption maximale de service globale du réseau, évaluée de façon annuelle, ne devrait pas tenir compte des offres gérées en mode STOC où le segment PBO-DTiO est supervisé en partie par l'opérateur commercial ; en outre cet indicateur est déjà suivi et est sanctionnable dans le cadre des conventions de DSP avec nos Délégants,
- Le délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO ne peut être mesuré qu'en mode OI, puisqu'en mode STOC c'est l'opérateur commercial qui gère la relation avec le client final pour les pannes sur ce segment,
- Le maintien d'une température maximale, une indisponibilité maximale de la climatisation ou de l'alimentation électrique ne sauraient conduire à l'application de pénalités, dans la mesure où l'opérateur d'infrastructure fait son affaire de fournir des conditions d'hébergement adaptées au besoin de l'opérateur commercial ; la mise en place d'un tel suivi est par ailleurs coûteuse au regard de l'intérêt particulièrement faible que ce suivi pourrait apporter.



**Dans un objectif de proportionnalité et de pertinence de la régulation, Covage invite l'Arcep à considérer que des engagements contractuels applicables aux opérateurs usagers** pourraient également être inscrits afin d'apprécier la qualité de la prestation des opérateurs commerciaux en matière de livraison de l'accès FttH en mode STOC ou dans le cadre du service après-vente sur ces accès. En effet, il est regrettable que l'approche retenue à ce stade par l'Arcep porte uniquement sur un contrôle et une sanction potentielle de l'opérateur d'infrastructure, alors que la grande majorité de la commercialisation et de la production des accès sur les réseaux FttH est basée sur la sous-traitance du raccordement à l'opérateur commercial, dont la réussite repose sur un binôme OI et OC.

Covage suggère donc l'ajout *a minima* des indicateurs contractuels suivants, associés à des pénalités dissuasives opposables aux clients usagers, afin que les opérateurs commerciaux ne fassent pas peser des charges indues sur les opérateurs d'infrastructure :

- Le délai maximum pour la clôture d'une commande d'accès en mode STOC ne saurait dépasser les 60 jours ouvrés suivant la réception de la route optique fournie par l'opérateur d'infrastructure dans le CR STOC,
- La signalisation à tort du service après-vente par un opérateur commercial.

Covage estime que les indicateurs de qualité de service précisés en annexes 2 et 3 du projet de décision de l'Arcep pourraient être suivis dans leur majorité dès lors qu'ils sont mesurés globalement, tous opérateurs commerciaux confondus, et qu'ils portent strictement sur un domaine de responsabilité qui est propre à l'opérateur d'infrastructure ou qu'il est en mesure de superviser sur la base des jalons Interop'Fibre en ce qui concerne le mode STOC. La mesure de la qualité du service après-vente devrait quant à elle exclure les incidents de la responsabilité de l'utilisateur ou du client final ; ainsi une intervention qui révélerait que le client final a débranché sa box ne serait pas comptabilisée.

Parmi les indicateurs surlignés en gris en annexe 2, Covage suggère de ne pas retenir les deux indicateurs suivants :

- Le taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique, dans la mesure où la joignabilité de la hotline en moins de 3 minutes n'est pas un critère suffisant pour apprécier la qualité de la production et du service après-vente, lesquels sont suivis par d'autres indicateurs plus précis et pertinents,
- Le délai de livraison d'un lien PRDM-PM au 50° centile, en 15 jours ouvrés, dans la mesure où l'indicateur au 95° centile est cohérent avec les engagements contractuels de 20 jours ouvrés en vigueur sur nos réseaux.

Covage remercie l'Arcep d'avoir tenu compte de ses propositions visant à ajouter en annexe 3 des indicateurs ayant vocation à superviser la qualité de la production et du service après-vente des opérateurs nationaux, bien qu'ils ne soient pas opposables devant l'Arcep, qu'il s'agisse :

- Du délai d'envoi du CR STOC, calculé à partir de l'envoi par l'OI de la prise de la commande de sous-traitance,
- Du délai d'envoi du CR MES de la ligne, calculé à partir de l'envoi du CR de mise à disposition de la ligne par l'opérateur d'immeuble,
- Du taux de malfaçons du raccordement final, en particulier lorsqu'il est effectué en mode STOC,
- Du taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial pendant le mois, rapporté au nombre total de signalisations effectuées sur la période,
- Covage suggère d'ajouter un indicateur sur le pourcentage de commandes en mode STOC clôturées par rapport au nombre total des commandes ayant reçu une route optique.

Comme d'autres opérateurs d'infrastructure ayant alerté l'Arcep sur leur difficulté à recevoir des comptes-rendus de raccordement (CR STOC) ou des comptes-rendus de mise en service de la ligne (CR MES) dans des délais raisonnables, la publication d'un tel suivi, par opérateur commercial, est susceptible de responsabiliser les opérateurs nationaux quant au respect des échanges protocolaires Interop'Fibre. En outre, ce suivi est déjà partiellement réalisé par nos équipes dans le cadre des comités de pilotage avec les opérateurs commerciaux à envergure nationale (OCEN) et

permet d'identifier les problématiques de qualité, dans un contexte où la pérennité du mode STOC requiert une collaboration étroite entre les acteurs (OI, OC, sous-traitants) de bout en bout.

Covage note toutefois qu'en l'absence d'un processus standardisé permettant la remontée systématique des malfaçons, en cours de définition au sein du groupe Interop'Fibre, les indicateurs relatifs aux malfaçons ou aux signalisations à tort sont complexes à mettre en place. Il est donc primordial de faire évoluer en parallèle les contrats de sous-traitance pour que les opérateurs commerciaux s'engagent à corriger les malfaçons dans les meilleurs délais, conformément à la feuille de route sur la qualité du mode STOC validée sous l'égide de l'Arcep.

**Question n° 2 a) :** Sur le niveau des seuils et le mécanisme d'appréciation, estimez-vous les niveaux des seuils proposés en annexe 2 pertinents ?

Covage souligne l'ambition de l'Arcep dans la fixation des niveaux de qualité à respecter et la volonté de leur caractère raisonnable en les rendant opposables dans deux ans, à la suite d'une première évaluation des valeurs constatées et uniquement pour les réseaux dont la complétude et la commercialisation sont suffisamment développées.

**Covage souhaite néanmoins formuler quelques réserves quant à certains niveaux de qualité de service proposés :**

- L'indicateur sur le taux d'échec d'accès à la boucle locale ne pourra respecter le plafond de 6% qu'à la condition que les OCEN renvoient correctement les CR STOC des accès livrés en sous-traitance. Covage suggère de ne pas comptabiliser pendant les deux premières années les commandes pour lesquelles les CR STOC ne sont pas reçus,
- Le seuil pour le taux de signalisation sur parc (NRO-DTlo) sur une période d'un mois devrait être fixé à 3% au lieu de 1%, dans la mesure où l'OI n'a pas la vision sur les causes de dysfonctionnement sur le segment PBO-DTlo du fait de la relation directe entre l'OC et son client final,
- Covage est opposée à la fixation d'un seuil concernant le délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo au 95° centile à 4 jours ouvrés, alors que l'engagement en vigueur dans ses contrats de réseaux d'initiative publique prévoit une offre FttH grand public sans qualité de service (GTR de 10 jours ouvrés) et que le rétablissement sur ce segment en mode STOC dépend de la relation directe entre l'OC et le client final,
- L'interruption maximale de service (IMS) devrait être calculée uniquement en mode OI, avec un seuil en cohérence avec les engagements existants dans nos contrats de concession, soit 99,7% pour les offres avec GTR 4h au lieu de 99,9%. En effet, le taux de disponibilité du réseau inscrit dans nos conventions de DSP est de 99,7% hors raccordement final (PBO-PTO), avec les caractéristiques suivantes :
  - Un engagement annuel,
  - Il concerne les tickets d'incidents répondant aux critères suivants : service coupé ou non exploitable (incident majeur), incident de la responsabilité du délégataire ; sont donc exclus du calcul les incidents de la responsabilité de l'utilisateur ou du client final,
  - Le taux de disponibilité est calculé en déduisant les temps d'indisponibilités des tickets d'incidents (exemple : attente client ou vérification par l'utilisateur),
  - Les durées de coupure engendrées par des travaux programmés ne sont pas comptabilisées,
  - Le taux de disponibilité est obtenu par la moyenne non pondérée de l'ensemble des taux de disponibilité des liaisons en service concernées par les différents contrats commercialisés selon la formule :
$$\frac{[(\text{Durée de la période} \times \text{nb services}) - \sum(\text{temps d'indisponibilités})]}{(\text{Durée de la période} \times \text{nb services})}$$
- Covage préconise aussi l'ajustement des taux moyens d'indisponibilité du parc avec un plafond de 0,03% (au lieu de 0,01%) pour les accès avec GTR 10HO et pour les accès avec GTR 4HO/4HNO, en cohérence avec les engagements prévus dans ses propres contrats.



**Question n°2 b) :** Pour les opérateurs d'infrastructure : avez-vous déjà des engagements contractuels portant sur ces indicateurs ? Avec quels niveaux associés ?

**Covage prévoit, d'une part, des engagements vis-à-vis de ses Délégants dans le cadre des contrats de concession et d'autre part, des engagements dans ses contrats avec les opérateurs commerciaux, clients usagers de ses réseaux.**

Les contrats de concession prévoient des engagements de GTR suivant l'offre (Ftth, Ftth Pro) et le segment de réseau ; à noter que les offres avec qualité de service renforcée sont en cours de construction :

Niveaux de service			
Offre	Engagements		
	Périmètre technique	Plage	GTR
FTTH	Collecte (Equipements de cœur de réseau et liens inter NRO) (2)	24h/24, 7j/7	4h
	Desserte (NRO-PBO)	Jours ouvrés 9h/18h	2 jours ouvrés
	SAV : PBO-DTio y compris ONT (1)	Jours ouvrés 9h/18h	10 jours ouvrés
FTTH pro	NRO-ONT	Jours ouvrés 9h/18h	1 jour ouvré

(1) : Sous réserve de la joignabilité et disponibilité du Client résidentiel

(2) Si et seulement si le rétablissement de service ne nécessite pas d'intervenir chez le client final, ou dans le génie civil ou en aérien. Aucun délai ne peut être garanti en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau et des infrastructures

Les conditions contractuelles avec les clients usagers des réseaux Ftth de Covage (offres passives ou activées) prévoient les indicateurs et les objectifs de performance associés ci-dessous :

- Délai de fourniture du CR de commande de ligne FTTH par rapport à la commande sous 1 jour ouvré,
- Délai de fourniture du CR de mise à disposition (CRMAD) d'une ligne FTTH existante sous 1 jour ouvré,
- Délai de traitement des signalisations unitaires sur la ligne FTTH sous 5 jours ouvrés,
- Délai de mise à disposition du raccordement distant par rapport à la commande sous 20 jours ouvrés,
- Délai de rétablissement des coupures sur un raccordement distant dans les 8 heures ouvrées,
- Etude de faisabilité de l'hébergement sous 20 jours ouvrés suivant la réception de la commande,
- Réservation des capacités pendant 20 jours ouvrés suivant le retour d'étude de faisabilité positif de l'hébergement,
- Délai de raccordement en mode OI sous 5 semaines en moyenne, en dehors des cas d'exclusion suivants :
  - o Impossibilité de joindre le client après 3 appels téléphoniques dans les 72 heures suivant la prise de commande, les appels étant effectués à des moments différents de la journée,
  - o Date de rendez-vous fixée tardivement à la demande du client ou absence du client final le jour du RDV, refus d'autorisation de travaux par le client final, transmission par l'OC d'une adresse erronée,
  - o Indisponibilité des infrastructures en domaine public et/ou privé (infrastructures inaccessibles, saturées, ou inexistantes), absence d'accord de passage, cas de saturation du PBO, PBO à plus de 100 ml de la PTO, délai de réponse aux demandes d'accès (Orange, EDF, bailleur, etc.) supérieur à 2 semaines.

**Question n°2 c) :** Le mécanisme d'appréciation se compose de deux sous-groupes d'indicateurs (production et service après-vente), le respect des seuils associés étant appréciés à l'échelle d'un sous-groupe. Estimez-vous nécessaire d'affiner davantage l'appréciation du respect des seuils en distinguant davantage de sous-groupes (sans modifier le nombre total d'indicateurs) ?

Covage privilégie le choix d'un mécanisme simple pour apprécier le respect des valeurs et note que la proposition de l'Arcep de deux sous-groupes (production et SAV) vise à tenir compte des situations exceptionnelles pouvant ponctuellement dégrader certains indicateurs. Covage invite néanmoins l'Arcep à réduire la fréquence des publications *a minima* tous les trimestres. Ce mécanisme pourrait être analysé à l'occasion du point d'étape prévu dans deux ans avant que les seuils ne deviennent opposables aux opérateurs d'infrastructure.

**Question n° 3 :** Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs spécifiques aux offres avec qualité de service renforcée et seuils associés proposés en Annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en Annexe 1. Qu'en pensez-vous ?

Covage n'a pas de remarque concernant les indicateurs spécifiques aux offres avec qualité de service renforcée qui seront intégrés dans les offres contractuelles proposées aux opérateurs commerciaux, dans la mesure où l'option de GTR 10HO et l'offre FttE avec GTR 4HO/4HNO seront facturées pour apporter un engagement spécifique de qualité de service, contrairement aux offres de masse grand public sans garantie de temps de rétablissement.

## Obligations comptables des réseaux FttH

Covage remercie l'Arcep d'avoir tenu compte des remarques des opérateurs de réseaux d'initiative publique en assouplissant les modalités de restitution comptable pour les RIP FttH et les réseaux de petite taille (avec moins de 50 000 locaux à terme) afin de ne pas occasionner de développements informatiques spécifiques ou la mobilisation d'équipes dédiées. Les données seront ainsi basées sur les outils de suivi internes existants et les restitutions actuellement transmises aux personnes publiques, en particulier les données pertinentes des rapports annuels communiqués à nos Délégués. Covage rappelle que les éléments pourront sur certains plans être d'un niveau de détail inférieur à celui demandé par le projet de décision de l'Arcep.

Covage émet néanmoins une réserve quant à la date de remontée annuelle souhaitée au plus tard le 7<sup>ième</sup> mois suivant la fin de l'exercice comptable, dans la mesure où les rapports des commissaires aux comptes peuvent parfois être remis postérieurement à cette date et conduire à la mise à jour des rapports annuels transmis à nos Délégués. **Il pourrait être souhaitable de décaler la communication des données au 9<sup>ième</sup> mois suivant la fin de l'exercice comptable, soit un démarrage du dispositif au 1<sup>er</sup> septembre 2021.**

Concernant les réseaux d'initiative privée de plus de 50 000 locaux à terme, Covage note que l'Arcep a tenu compte de sa remarque relative au cas particulier des rachats de réseau, dans la mesure où l'acheteur ne dispose pas nécessairement des informations comptables permettant de réaliser l'historique des coûts et des revenus du réseau. Ainsi, le projet de décision a été complété afin qu'en cas de cession totale du réseau, l'opérateur cédant transmette à l'Arcep une restitution de l'historique jusqu'à l'année de la cession totale du réseau, ainsi qu'un onglet détaillant le patrimoine cédé.

## Projet de révision des obligations asymétriques applicables à Orange sur l'accès à ses infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement des réseaux en fibre optique

Covage remercie l'Arcep d'avoir apporté certaines évolutions notables aux modalités de l'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange. Tout d'abord, le projet de décision prévoit une définition large du marché qui n'est plus limitée aux boucles locales optiques mais est étendue aux réseaux de collecte des opérateurs. Cette approche, demandée de longue date par de nombreux acteurs, a deux conséquences principales :

- L'accès au génie civil pour les réseaux de collecte n'est plus limité aux cas où l'offre LFO est absente,
- Il est associé dorénavant à une tarification orientée vers les coûts et des modalités opérationnelles identiques à celles des déploiements ponctuels prévus par l'offre GC BLO v5 d'Orange.

En parallèle, l'Arcep prévoit de mieux encadrer la durée minimale d'engagement et les pénalités en cas de rupture anticipée de l'offre LFO. **Covage considère que ces modalités devraient favoriser le déploiement des réseaux de collecte en propre des opérateurs alternatifs dans les infrastructures de génie civil d'Orange.** Covage note néanmoins que la plupart des déploiements des réseaux de collecte des opérateurs a déjà été effectuée.

Par ailleurs, l'Arcep prévoit de renforcer l'engagement de qualité de service de l'offre GC BLO V5 d'Orange pour une meilleure maîtrise par les opérateurs des délais de déploiement et de réparation en cas de panne.

Il est ainsi prévu la fixation d'une durée maximale et raisonnable de réalisation des travaux de rénovation des infrastructures de génie civil selon leur nature, lorsqu'Orange les réalise lui-même, après instruction de la demande de l'opérateur. **L'Arcep et les opérateurs devront rester très vigilants sur la fixation de ces délais maximums, y compris en cas de recalage des données cartographiques (PITs), afin qu'ils soient raisonnables au regard des engagements de déploiement des opérateurs,** notamment dans la perspective du développement d'offres avec GTR 10HO et 4HO/HNO sur la BLOM. Dans le cas contraire, les opérateurs tiers seraient obligés de réaliser eux-mêmes la majorité des réparations, alors même que **les forfaits de remboursement, en cas de rénovation du génie civil d'Orange par l'opérateur, ne sont actuellement pas adaptés aux coûts réellement encourus,** du fait de l'absence d'économies d'échelle suffisantes chez les autres opérateurs d'infrastructure. En la matière, Covage rappelle la nécessité que les forfaits de remboursement tiennent compte des bordereaux de prix réellement rencontrés par les principaux acteurs du marché et des coûts de pilotage associés.

Par ailleurs, l'Arcep confirme la nécessaire industrialisation par Orange de l'information à destination des opérateurs occupant son génie civil pour toute opération d'enfouissement de réseau ou de dévoiement qui les concerne directement, dans un format cartographique véritablement exploitable par les opérateurs, pour une meilleure réactivité en cas de perturbation et résilience des réseaux en fibre optique. Ce prérequis est indispensable pour Covage, dans un contexte d'utilisation partagée par une variété d'opérateurs et de collectivités de l'infrastructure essentielle de génie civil d'Orange, afin de faire face à la hausse globale du nombre de coupures qui perturbe la qualité de service proposée aux usagers de nos réseaux BLOD et BLOM. En particulier, il s'agit de remplacer l'information actuellement basée sur des fichiers Excel incomplets et non exploitables du fait de l'ampleur des interventions par une localisation cartographique des zones de travaux, avec une visibilité ciblée sur la présence de câbles appartenant à des opérateurs tiers, ainsi que les informations sur la date ou le créneau prévisionnel d'intervention et un contact fiable. En cas de coupure, Orange devrait aussi transmettre les réponses aux DICT permettant d'identifier le responsable de l'intervention programmée. Ces modalités pourront être utilisées dans la perspective du retrait des câbles de cuivre, afin de minimiser les impacts sur les câbles en fibre optique présents dans le génie civil d'Orange.

Covage considère que ces évolutions vont dans le bon sens ; elle reste néanmoins prudente sur la méthode à adopter pour leur mise en œuvre effective. Il est primordial qu'Orange partage la *roadmap* des évolutions et leur description détaillée en procédant par itérations, en amont des développements, à l'instar de l'obligation mise en œuvre concernant les processus d'Orange sur ses réseaux BLOM, afin de s'assurer que les évolutions envisagées correspondent aux besoins des opérateurs et sont validées de façon collégiale avant leur mise en place par Orange.

Covage regrette que l'Arcep n'ait pas conservé dans son projet de décision le principe d'une obligation de prise en charge par Orange des opérations de création de génie civil d'adduction en continuité de son génie civil existant, lorsqu'elles sont nécessaires pour les raccordements FttH.

Enfin, l'Arcep a bien tenu compte de la remarque formulée par Covage dans sa précédente contribution, en corrigeant l'appréciation relative aux modalités de l'accès applicables aux infrastructures de génie civil exploitées par d'autres acteurs qu'Orange. **L'article L.34-8-2-1 du CPCE issu de la transposition de la directive 2014/61/UE ne prévoit pas que les conditions d'accès aux infrastructures de génie civil exploitées par d'autres acteurs soient équivalentes à celles fournies par Orange** sur le reste du territoire. La réglementation asymétrique spécifique au génie civil d'Orange, du fait de sa position dominante sur une infrastructure essentielle, n'est en effet pas transposable de façon identique aux autres gestionnaires d'infrastructure de génie civil.

## Projets de révision des obligations asymétriques applicables à Orange sur ses offres passives et activées en cuivre et en fibre

### Offres de gros passives cuivre et fibre (dit marché 3a)

L'Arcep confirme les grandes lignes de sa doctrine sur la fermeture du cuivre (conditions, délais de prévenance, tarification et qualité de service) tout en rappelant que ces modalités sont susceptibles d'évoluer en cas d'annonce par Orange d'un programme accéléré de fermeture du réseau cuivre et de bascule vers la fibre mutualisée.

Covage s'interroge néanmoins sur la méthode choisie par l'Arcep qui confie à Orange la publication d'une liste semestrielle des NRA et PM concernés par les fermetures avec les critères de suivi validés par l'Arcep, dans la mesure où seule l'Arcep est capable de valider si les critères relatifs à la nouvelle infrastructure de référence de boucle locale optique mutualisée sont réunis (complétude et pénétration suffisantes, présence des opérateurs nationaux, offres avec QoS renforcée, etc.), en particulier lorsqu'Orange n'est pas l'opérateur d'infrastructure FttH sur la zone considérée.

**Covage suggère plutôt que l'Arcep maintienne une liste des PM des réseaux FttH qui répondent aux prérequis de la nouvelle infrastructure de référence en fibre optique, tels que définis par l'Arcep.** Cette modalité permettrait de s'assurer qu'Orange ne privilégie pas les zones où il est opérateur d'infrastructure. **En outre, le dispositif pourrait s'appuyer sur le statut de zone fibrée qui est sous le contrôle de l'Arcep.** Ainsi l'actualisation semestrielle du site internet prévu pour répertorier les territoires et communes ayant obtenu le statut de zone fibrée permettrait que les collectivités soient pleinement impliquées dans le processus de fermeture du cuivre et de bascule vers les réseaux en fibre optique mutualisée sur leurs territoires.

Par ailleurs, il est primordial qu'Orange informe au plus tôt des prévisions de fermeture de ses NRA lorsqu'ils hébergent les NRO des opérateurs alternatifs, en particulier lorsqu'elle n'est pas propriétaire des lieux.

Offres de gros activées de boucle locale dédiée en cuivre et fibre d'Orange (dit marché 4 des offres de haute qualité)

Lors de la consultation précédente, l'Arcep avait ouvert largement le champ des possibles évolutions de la réglementation applicable aux offres activées de boucle locale dédiée d'Orange, dans le contexte d'émergence des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux BLOM.

Le projet de décision ne modifie finalement pas la définition de la zone fibrée 1, zone de liberté tarifaire pour les offres de boucle locale dédiée d'Orange qui regroupe actuellement 153 communes.

En revanche, Covage conteste vivement que l'Arcep fasse le choix de supprimer l'obligation de non-éviction sur les tarifs des offres d'Orange en zone fibrée 2, applicables sur le reste du territoire avec une moindre intensité concurrentielle. Covage note que l'Arcep rompt clairement avec la régulation historique sur ces offres, en incohérence avec tous les efforts d'investissement des opérateurs et des collectivités locales dans le développement de nouvelles infrastructures de boucle locale dédiée, au risque de dégrader l'attractivité des réseaux d'initiative publique de première génération (RIP 1G).

L'Arcep semble occulter le fait que **le modèle des RIP 1G a largement montré sa capacité à accélérer la transition numérique des entreprises**, dans un contexte où celles-ci n'achètent plus seulement de la connectivité brute, mais une série de services externalisés à différents fournisseurs (agrégateurs, opérateurs de services, éditeurs, etc.). Les RIP entreprise en fibre optique de Covage proposent ainsi une gamme complète d'offres à plus de 200 opérateurs, associées à des tarifs compétitifs qui favorisent la migration des entreprises et des administrations vers la fibre.

Dans ce contexte, et compte-tenu de l'insuffisance de la concurrence sur le marché entreprises au niveau national, en dehors des territoires où des RIP entreprise sont déployés, **Covage est opposée à la suppression de l'obligation de non-éviction en ZF2, malgré la mise en place de tests de reproductibilité tarifaire**. En effet, Orange pourrait choisir d'abaisser opportunément ses tarifs sur les territoires couverts par un RIP entreprises et maintenir ses tarifs sur les territoires sans offre alternative, au détriment des investissements consentis par les collectivités territoriales et leurs partenaires publics et privés.

L'Arcep compte donner la priorité aux offres avec qualité de service renforcée sur BLOM pour accélérer l'ouverture du marché des entreprises. Il est vrai qu'à terme la disponibilité des réseaux BLOM permettra d'irriguer des territoires qui ne sont pas adressables aujourd'hui par la BLOD. Cependant il paraît pour le moins précipité d'alléger la régulation BLOD d'Orange dès aujourd'hui alors même que les offres avec QoS sur les réseaux BLOM sont balbutiantes, et que celles-ci pourraient être concurrencées par les offres BLOD d'Orange sur les territoires sans alternative BLOD.

Covage invite l'Arcep à ne pas se tromper de débat et à **poursuivre une régulation en faveur d'une concurrence par les infrastructures, sans pour autant privilégier l'architecture en fibre optique mutualisée plutôt que dédiée**, dans la mesure où **les deux modalités peuvent cohabiter, afin de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises et des administrations**, notamment en termes de sécurisation, l'architecture BLOM n'étant pas compatible avec la double adduction par exemple.

Alors que la concurrence sur les RIP BLOD a montré que **la concurrence sur les tarifs fonctionne**, l'Arcep ne devrait pas laisser penser que la BLOM va répondre aux besoins de toutes les entreprises, ni que les offres avec des débits dédiés et des garanties de temps de rétablissement performantes sont sans valeur, alors qu'elles requièrent des investissements spécifiques, techniques et humains, différents des offres pour le grand public.