

Projet de décision précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Réponse de la Métropole Européenne de Lille (MEL) à la consultation publique

(septembre 2020)

Dans le cadre de la consultation publique lancée par l'ARCEP, la Métropole Européenne de Lille (MEL) souhaite faire remonter à l'Autorité des éléments qu'elle constate régulièrement sur son territoire et qui sont de nature à freiner l'atteinte des objectifs d'accès à une solution fibre optique pour l'ensemble de la population.

Elle attire notamment l'attention du régulateur et des différents acteurs du secteur sur les problématiques récurrentes et bien connues empêchant une part importante de la population d'accéder commercialement à un service fibre en zone AMII. En effet, même si la présente décision vise avant tout à fluidifier les relations entre les Opérateurs d'Infrastructures (OI) et les Opérateurs Commerciaux (OC), il apparaît qu'*in fine* des clients finals, bien qu'étant raccordables ou raccordables sur demande, ne puissent accéder au service par manque de commercialisation, ou pour des raisons financières lors de coûts de raccordement importants.

2 Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

La MEL souhaite attirer l'attention du régulateur sur des cas conduisant à la non disponibilité de la fibre pour une part non négligeable de la population, hors des cas cités dans le projet de décision de l'Autorité.

Comme on le sait, dans le cas d'un échec de raccordement, le logement est raccordable, mais le client final ne peut accéder au service en raison d'un problème technique entre le point de branchement et l'intérieur de son logement.

La partie terminale du réseau de fibre optique emprunte en effet le plus souvent le cheminement technique existant du réseau historique. Celui-ci est continu, sans point de démarcation entre l'espace public et l'emprise privative, et peut apparaître inexploitable (fourreaux bouchés, écrasés, ...).

Si les échecs de raccordements peuvent trouver leurs origines dans des causes diverses et variées, les conséquences sont systématiquement les mêmes pour l'utilisateur final, à savoir

- (i) soit la nécessité de payer la réparation de l'infrastructure d'accueil (quand bien même la difficulté se trouverait sous l'emprise publique avec un coût parfois très important et donc rédhibitoire pour le client final),
- (ii) soit la résiliation de l'abonnement souscrit, puisque la majorité des conditions générales de vente des FAI considèrent qu'il appartient au client de mettre à disposition une adduction exploitable en cas de raccordement souterrain.

En zone AMII, le dispositif du mode STOC, acronyme de "sous traitance opérateur commercial », qui prévoit que l'opérateur d'immeuble (OI) - celui qui construit le réseau - sous-traite le branchement du client final à l'opérateur commercial (OC) - le Fournisseur d'Accès Internet, n'encourage pas à la résolution de l'échec de raccordement. En effet, le FAI ne dispose ni d'une obligation de résultat, ni de conditions de prise en charges financières péréquées.

Dès lors, en zone AMII, du fait de l'absence de mécanisme clair de résolution, un nombre non négligeable de clients finaux ne peuvent bénéficier du service, sauf dans le meilleur des cas à supporter des coûts déraisonnables (plusieurs centaines d'euros minimum en cas de réparation de génie civil).

Cet état de fait pose la question de l'égalité d'accès à la fibre, les situations d'échecs de raccordement advenant de façon aléatoire, et du mode de financement de ces raccordements finaux dont le seul client final ne saurait supporter le coût. Or il existe justement dans le système français un mécanisme permettant le raccordement de tous à un réseau télécom ayant réglé le problème de la péréquation et de l'obligation de résultat : le service universel.

Les obligations de l'opérateur en charge du service universel pourraient être adaptées, afin notamment que celui-ci prenne des engagements précis dans le déploiement des raccordements finaux en fibre optique, en cas d'échec de raccordement.

Certes, cette évolution impliquerait de revoir en profondeur les mécanismes actuels, dans le strict respect des règles applicable en matière d'aides d'Etat. Mais cela pourrait s'inscrire dans le cadre

- (i) D'une part, de la transposition de la Directive 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen ;
- (ii) D'autre part, de la nouvelle désignation de l'opérateur en charge du service universel, prévue dans les prochains mois.

Cette solution nécessiterait certainement d'adapter les modalités de financement du service universel des communications électroniques.

Sur ce point, on le sait, chaque État membre est libre d'organiser le financement du service universel comme il le souhaite. Et en France comme dans d'autres Etats, le financement du service universel passe aujourd'hui par un fonds sectoriel financé par les opérateurs privés.

Toutefois, la mobilisation de fonds publics pourrait – demain – être envisagée, conformément à l'ouverture donnée par l'article 90 de la Directive 2018/1972 ¹.

¹ Article 90 de la Directive 2018/1972 :

« 1. Lorsque, sur la base du calcul du coût net visé à l'article 89, les autorités de régulation nationales constatent qu'un fournisseur est soumis à une charge injustifiée, les États membres décident, à la demande du fournisseur concerné, de prendre soit l'une des mesures ci-après soit les deux :

a) instaurer un mécanisme pour indemniser ledit fournisseur pour les coûts nets tels qu'ils ont été calculés, dans des conditions de transparence et à partir de fonds publics ;

b) répartir le coût net des obligations de service universel entre les fournisseurs de réseaux et de services de communications électroniques [...] ».

2.1 Précision concernant le raccordement des logements et locaux dits « raccordables sur demande »

S'il semble nécessaire de mieux encadrer le processus de gestion des prises dites « raccordables sur demande » afin de garantir un délai raisonnable pour le raccordement des clients finals concernés, la MEL tient à souligner qu'hélas dans de nombreux cas le mécanisme de raccordement sur demande n'est pas opérant car pas enclenché.

En effet, concernant les déploiements d'initiative privée en zone AMII conduits sous l'égide d'opérateurs intégrés, on constate que les prises déclarées comme raccordables sur demande dans l'IPE ne sont purement et simplement pas commercialisées sur le marché de détail par les OC nationaux.

Pour faire des engagements pris par les opérateurs auprès du Gouvernement dans le cadre de l'article L33-13 du CPCE une réalité pour les clients finals, nous devons considérer que les 8% (maximum) de prises raccordables sur demande à fin 2020 trouvent une réalité commerciale chez les OC. L'esprit même de ces engagements est de garantir à 100% de la population vivant dans les zones AMII soit éligible à une offre FTTH, et donc raccordable ou raccordable sur demande. Dans ces conditions, il n'est plus acceptable de ne pas retrouver l'ensemble des prises raccordables sur demande commercialisées sur le marché de détail, à plus forte raison lorsque l'OI et l'OC font partie d'un même opérateur intégré.

2.3 Processus de signalement et de correction des données manquantes et commande sans adresse

La MEL souligne l'importance de la prise en compte des logements qui ne sont pas identifiés, ou mal identifiés au sein de l'IPE. En parallèle du nécessaire travail de normalisation du processus de correction et de complétion de l'IPE entre OI et OC, il convient de s'interroger, à l'instar des prises raccordables sur demande, sur l'évènement déclencheur de ces demandes de corrections.

En effet, il apparaît clairement que dans les zones d'initiatives privées qui sont couvertes par les opérateurs intégrés, les OC ne donnent pas suite à la demande d'un client final dont l'adresse n'apparaît pas dans l'IPE, et par conséquent dans le moteur d'éligibilité commercial. Ainsi, l'information d'une adresse manquante ou erronée, qui comme souligné dans le projet de décision ne peut trouver sa qualification que dans la relation entre le client final et l'OC, est souvent conclue par une absence d'éligibilité du client, sans enclencher de processus de correction de l'IPE. L'aboutissement fréquent de ces problèmes d'adressage est que le client final est renvoyé par l'OC vers sa collectivité (sa mairie ou son intercommunalité) pour résolution.

In fine, c'est donc la collectivité qui, hors tout processus, qualifie l'erreur d'adressage puis demande à l'OI les corrections dans l'IPE, et ce sans aucun engagement de résultat ni de délai.

Il est donc proposé à l'ARCEP d'étudier la possibilité d'encadrer le processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées depuis l'évènement déclencheur qui est la tentative de prise de commande d'un client final auprès d'un OC. Cela imposerait aux OC de permettre la déclaration par leurs clients et leurs prospects commerciaux d'une erreur d'adressage, et d'entrer systématiquement dans un processus de qualification puis de correction à la fois de l'IPE, mais également de la Base Adresses Nationale.

Il est également proposé à l'ARCEP de permettre aux collectivités, comme récipiendaires de nombreuses demandes d'administrés et comme elles-mêmes aménageurs –notamment de zones d'activité économique-, de pouvoir enclencher cette même procédure de correction et de complétion des fichiers IPE à la maille de l'immeuble.

La réalité de la mise en œuvre de ces processus correctifs permettrait en outre à l'Autorité elle-même d'évaluer au mieux la complétude des déploiements des OI au regard des fichiers IPE transmis.