



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

RECOMMANDATION

**Mise en œuvre de l'obligation de complétude des
déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à
l'abonné**

8 avril 2025

ISSN n° 2258-3106

Recommandation
de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes
et de la distribution de la presse
en date du 8 avril 2025
sur la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des
réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Sommaire

1	Introduction.....	3
1.1	Contexte de la présente recommandation	3
1.2	Rappel du cadre juridique	6
2	Notion de logement ou local à usage professionnel.....	10
3	Précisions sur les refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et les gels commerciaux.....	12
3.1	Notions de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et de gel commercial.....	12
3.1.1	Notion de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure	12
3.1.2	Notion de gel commercial	12
3.2	Diligences attendues pour les refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure.....	13
3.2.1	Principes	13
3.2.2	Bonnes pratiques pour éviter ou débloquer les cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure	14
3.2.3	Bonnes pratiques dans la réalisation des diligences relatives à la documentation des efforts fournis par l'opérateur d'infrastructure	15
3.2.4	Bonnes pratiques dans la réalisation des diligences relatives à l'identification des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et au partage de ces informations	16
3.3	Diligences attendues pour les gels commerciaux relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure	18
3.3.1	Principes	18
3.3.2	Identification des gels commerciaux relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure dans les fichiers IPE.....	19
3.4	Articulation avec la fermeture du réseau cuivre en zones très denses	19
4	Précisions sur la notion d'appétence dans le cadre des locaux raccordables sur demande	19
5	Précisions sur le raccordement des immeubles neufs	21

5.1	Raccordement des immeubles neufs	22
5.1.1	Notion d'immeuble neuf	22
5.1.2	Identification des immeubles neufs et partage de ces informations.....	25
5.1.3	Raccordement des lotissements neufs et des zones d'aménagement concerté.....	26
5.2	Fourniture des prestations associées au raccordement des immeubles neufs.....	28
6	Cas des poches de basse densité des zones très denses	30
	Annexe 1 : Lexique	31
	Annexe 2 : Bonnes pratiques en matière de procédures de traçage des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure	33

1 Introduction

1.1 Contexte de la présente recommandation

Fin décembre 2024, 40,6 millions de locaux sont raccordables aux réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) et 24,4 millions d'entre eux ont souscrit à un abonnement en fibre optique. Les abonnements fibre sont largement majoritaires en France avec plus de 75% du parc d'abonnements HD THD¹. Parmi ces 40,6 millions de locaux raccordables aux réseaux FttH, 7,4 millions sont situés en zones très denses, et 33,2 millions en dehors des zones très denses (ci-après « la zone moins dense »).

Le cadre de régulation des réseaux FttH (également appelé le « cadre symétrique ») fixe les modalités d'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique. L'article 3 de la décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Autorité ») n° 2010-1312² définit notamment, en dehors des zones très denses, une obligation dite « de complétude » des déploiements des réseaux en fibre optique, objet de la présente recommandation.

Cette obligation prévoit que « *depuis [un] point de mutualisation, [l'opérateur d'infrastructure] déploie vers les logements et locaux à usage professionnel, dans un délai raisonnable à la suite de la déclaration de la zone arrière de [ce] point de mutualisation, un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements* »³.

Cette obligation a été complétée par la suite par d'autres dispositions du cadre symétrique. La décision de l'Autorité n° 2010-1312 précisée par la recommandation du 7 décembre 2015⁴, ainsi que la décision n° 2020-1432⁵, fixent des dispositions qui doivent être respectées par les opérateurs d'infrastructure dans un délai raisonnable, à la suite de la déclaration de la zone arrière du point de mutualisation (ci-

¹ Observatoire du haut et du très haut débit fixe, T4 2024.

² Décision n°2010-1312 en date du 14 décembre 2010 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses.

³ Décision n°2010-1312, article 3.

⁴ Recommandation du 7 décembre 2015 relative à la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses.

⁵ Décision n° 2020-1432 en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

après désigné comme le « délai de complétude »). Un réseau est ainsi dit « complet » lorsqu'il respecte l'ensemble de ces dispositions.

Le cadre symétrique prévoit qu'un réseau FttH peut être complet bien que tous les logements et locaux à usage professionnel ne soient pas raccordables au réseau FttH. On dit qu'un local est raccordable lorsque le réseau de distribution a été construit par l'opérateur d'infrastructure jusqu'au point de branchement optique (ci-après « PBO ») (inclus) et qu'il est possible pour un opérateur commercial de commander effectivement un accès à la ligne desservant ce logement ou local à usage professionnel.

Le cadre symétrique permet ainsi, à l'issue du délai de complétude, l'existence, sous certaines conditions, des locaux non raccordables suivants :

- locaux raccordables sur demande⁶ (ci-après « RAD », voir définition en [Annexe 1 : Lexique](#)) ;
- locaux raccordables sur demande à tarif spécifique⁷ ;
- locaux n'ayant pas fait l'objet d'un déploiement du fait de refus de propriétaires et copropriétaires⁸ ;
- locaux situés dans des immeubles en cours de construction, ou qui viennent d'être livrés, et dont le délai pour le raccordement au réseau FttH n'est pas encore échu⁹.

La présente recommandation vise à apporter des précisions sur les différentes notions décrites ci-dessus.

Ces précisions sont d'autant plus utiles qu'au cours de l'année 2023, Orange a entamé les premières étapes de son plan de fermeture du réseau cuivre. Dans ce contexte de déploiement massif des

⁶ Recommandation du 7 décembre 2015 : « [...] l'Autorité estime raisonnable que l'opérateur d'immeuble ait la possibilité de décider de manière ciblée, pour certains logements, de différer la pose des PBO au regard du coût à la ligne des lignes concernées et des informations remontées par les collectivités locales ou les clients potentiels. Néanmoins, au regard de l'obligation de complétude, qui garantit à tout utilisateur final présent dans la zone arrière du point de mutualisation la possibilité d'être raccordé rapidement au réseau déployé par l'opérateur d'immeuble, il semble indispensable que l'opérateur d'immeuble s'engage à procéder, dans des délais courts, à la pose du PBO dès lors qu'un opérateur commercial effectue une commande en vue de desservir un utilisateur final ».

⁷ Décision n° 2020-1432, article 3 : « Lorsque le coût d'établissement des portions du réseau à proximité immédiate des logements ou locaux à usage professionnel mentionnés à l'article 2 diverge très significativement par rapport au tarif de cofinancement ab initio proposé dans l'offre d'accès audit réseau, l'établissement des portions concernées peut être assorti d'un tarif spécifique, sans que ce tarif n'excède le coût incrémental d'établissement. Dès lors que les conditions économiques du projet le permettent, l'opérateur d'immeuble n'assortit plus le raccordement des logements ou locaux à usage professionnel au paiement du tarif mentionné à l'alinéa précédent. ». Les motifs de cette décision indiquent qu'« il apparaît nécessaire, notamment au regard du besoin de visibilité des opérateurs commerciaux, qu'un critère clair, objectif et préalablement défini délimite le champ des locaux « raccordables sur demande » pouvant faire l'objet d'une tarification spécifique du reste des locaux. L'Autorité estime ainsi pertinent que ce critère prenne la forme d'un seuil de coût déterminé par l'opérateur d'infrastructure au-delà duquel les locaux pourraient effectivement être concernés par le report de la pose du PBO et faire l'objet d'une tarification spécifique. L'Autorité estime qu'il ne serait a priori pas raisonnable que ce seuil soit inférieur à un montant d'un ordre de grandeur supérieur au tarif forfaitaire standard proposé par l'opérateur d'infrastructure. Au regard des conditions d'accès aujourd'hui pratiquées par l'ensemble des opérateurs cela représente un seuil de l'ordre de 5 000 € », « que le volume maximal de locaux susceptibles d'être concernés par ce mécanisme ne saurait dépasser, au grand maximum, 4 % à 8 % des locaux de la zone objet du déploiement » et qu'« il convient de pré-identifier ces locaux dès la consultation préalable pour octroyer une visibilité adéquate aux opérateurs commerciaux ».

⁸ Décision n° 2020-1432 : « Au terme du délai de complétude, certains immeubles peuvent ne pas être raccordés à la fibre, notamment en raison d'un refus passé des propriétaires ou copropriétaires concernés [...] ».

⁹ Décision n° 2020-1432 : « Dès lors que, pour une zone donnée, le délai prévu à l'article 3 de la décision n° 2010-1312 (ci-après « le délai de complétude ») a été atteint, il paraît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1, en particulier les 3° et 4° du II, et le 1° du III, que l'opérateur d'infrastructure assure, dans un délai raisonnable qui ne saurait dépasser trois mois, l'équipement et le raccordement en fibre optique des nouveaux logements et locaux à usage professionnel issus de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve ».

réseaux FttH et de fermeture annoncée du réseau cuivre à horizon 2030, le caractère complet du déploiement des réseaux des opérateurs d'infrastructures FttH, et partant, le raccordement effectif de l'ensemble des utilisateurs à ces nouveaux réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné constitue un enjeu majeur.

À ce titre, la décision d'analyse de marché n° 2023-2802¹⁰ du 14 décembre 2023 précise viser à « *favoriser la meilleure coordination possible entre les calendriers de déploiements des réseaux FttH et celui d'extinction du cuivre* ». Cette décision s'appuie ainsi sur le cadre symétrique, et notamment ses dispositions relatives à la complétude du réseau FttH déployé, pour définir le critère de fermeture du réseau cuivre relatif à l'infrastructure FttH de substitution disponible¹¹ qu'Orange doit respecter pour prononcer la fermeture commerciale ou la fermeture technique du réseau cuivre sur une zone donnée.

Ainsi, en dehors des zones très denses, la fermeture du réseau cuivre d'Orange n'est possible qu'en présence notamment d'un réseau FttH complet sur la zone concernée par le programme de fermeture. S'agissant des zones très denses, l'Autorité, rappelant l'absence d'obligation de complétude des déploiements FttH dans ces zones, a précisé qu'il convenait de s'assurer « *avant toute fermeture de la boucle locale de cuivre sur une zone donnée [...] que la totalité des logements et locaux à usage professionnel de la zone considérée soient raccordables à la fibre [...]* ».

Les échanges récents avec les opérateurs, notamment dans le cadre des expérimentations et des premiers lots du plan de fermeture du réseau cuivre, ont fait émerger des questions pratiques sur les modalités de vérification de la complétude d'un réseau FttH concernant notamment les cas de gels commerciaux et les cas de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure. Ces échanges ont notamment montré la nécessité de pouvoir établir une analyse plus standardisée de la situation des locaux non raccordables au FttH dans l'appréciation du caractère complet d'un réseau FttH, notamment dans la perspective de la montée en charge du plan de fermeture du réseau cuivre.

Par ailleurs, certaines évolutions récentes, notamment les nouveaux engagements d'Orange pris sur le fondement de l'art. L. 33-13 du CPCE, ont fait émerger le besoin de clarifier d'autres aspects de l'obligation de complétude des réseaux FttH.

Par arrêté du 14 mars 2024¹², publié au JO du 17 mars 2024, le Gouvernement a accepté de nouveaux engagements d'Orange¹³ au titre de l'article L. 33-13 du CPCE¹⁴ concernant sa zone de déploiement FttH dite « appel à manifestation d'intentions d'investissement » (ci-après « AMII »). En particulier, dans le cadre de ces nouveaux engagements Orange prévoit de déclarer raccordables sur demande tous les immeubles non encore raccordables sur la zone AMII, « *hors les immeubles ayant fait l'objet d'un blocage et/ou d'un refus ne relevant pas de la responsabilité d'Orange (notamment du fait de*

¹⁰ Décision n° 2023-2802 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 14 décembre 2023 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur à ce titre.

¹¹ Articles 9, 10 et 11 de la décision de l'Autorité n° 2023-2802 du 14 décembre 2023, 29 juin 2023.

¹² <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049286265>

¹³ [Proposition d'engagement d'Orange sur ses déploiements de fibre optique jusqu'à l'abonné \(FttH\), datée du 11 janvier 2024.](#)

¹⁴ L'article L. 33-13 du CPCE permet au ministre chargé des communications électroniques d'« *accepter, après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, les engagements, souscrits auprès de lui par les opérateurs, de nature à contribuer à l'aménagement et à la couverture des zones peu denses du territoire par les réseaux de communications électroniques et à favoriser l'accès des opérateurs à ces réseaux* ».

propriétaires, de collectivités, ou services de l'État)¹⁵ et hors les immeubles d'ores et déjà identifiés comme relevant de « difficultés exceptionnelles de construction »¹⁶, au plus tard trois mois après la publication de l'arrêté portant acceptation de la proposition d'engagements, soit le 17 juin 2024.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce nouvel engagement pris sur le fondement de l'article L. 33-13 du CPCE, Orange a dès lors massivement déclaré des locaux non encore raccordables sur sa zone AMII au 17 juin 2024 en raccordable sur demande. Cette forte augmentation du volume de locaux raccordables sur demande sur le réseau d'Orange en zone AMII (volume passé d'environ 3 000 locaux RAD début 2024 à environ 460 000 locaux RAD au 17 juin 2024), couplée à une hausse potentielle du recours au mécanisme du RAD par d'autres opérateurs d'infrastructure, accentue les enjeux liés à la bonne qualification par les opérateurs de cette catégorie de locaux.

En particulier, les locaux raccordables sur demande identifiés par les différents opérateurs d'infrastructure restant à l'issue du délai de complétude devront nécessairement respecter les conditions prévues dans le cadre symétrique tenant à l'absence d'appétence des clients finals potentiels pour un raccordement FttH ainsi qu'à un volume limité et à des coûts élevés. Ces enjeux sont d'autant plus importants dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre.

Enfin, l'état d'avancement des déploiements des réseaux FttH, la fin du raccordement des immeubles neufs par Orange à son réseau cuivre dans les zones dans lesquelles un réseau FttH est présent et les travaux de mise en œuvre du processus de signalement d'immeubles manquants ou erronés dans les fichiers « informations préalables enrichies » (ci-après « IPE »)¹⁷ ont fait émerger des questionnements sur les processus de raccordement au FttH des immeubles neufs.

Pour l'ensemble de ces raisons, dans le cadre de la présente recommandation, l'Autorité entend formuler des préconisations et proposer des réponses à certaines demandes de précisions émanant du secteur en matière de complétude des déploiements.

Les termes utilisés dans le présent document sont explicités en [Annexe 1 : Lexique](#).

1.2 Rappel du cadre juridique

L'article L. 34-8-3 du CPCE dispose que :

« 1.-Toute personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final fait droit aux demandes raisonnables d'accès à ladite ligne et aux moyens qui y sont associés émanant d'opérateurs, en vue de fournir des services de communications électroniques à cet utilisateur final.

¹⁵ Orange a toutefois précisé que les « immeubles qui n'auront pas été déclarés raccordables sur demande du fait de blocages et/ou de refus seront déclarés raccordables sur demande ultérieurement au fil de l'eau dès la levée desdits blocages et/ou desdits refus ».

¹⁶ Orange a précisé que « [e]n cas de difficulté exceptionnelle de construction d'ores et déjà identifiée ou à venir, et après avoir fait évoluer son offre d'accès FttH pour en intégrer les modalités détaillées, l'OI Orange proposera un devis à l'OC pour rendre raccordable l'immeuble concerné. En cas d'acceptation par l'OC des travaux, les frais engagés par l'OI Orange au-delà d'un seuil à définir seront facturés à l'OC. [...] Orange s'engage à identifier les immeubles concernés par les cas de difficultés exceptionnelles de construction sur le périmètre d'engagement quand il en a connaissance, et à pouvoir en justifier la cause pour chacun des immeubles concernés ».

¹⁷ « Informations Préalables Enrichies » (IPE) : dans le cadre de la mutualisation et sur une base contractuelle, les opérateurs s'échangent un fichier nommé « fichier IPE ». Ce fichier regroupe pour chaque adresse fibrée ou en cours de déploiement des informations telles que l'identifiant de l'adresse (« hexaclé »), le type d'ingénierie, le nombre de logements, le type de zone, etc.

L'accès est fourni dans des conditions transparentes et non discriminatoires en un point déterminé par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, situé, sauf dans les cas définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, hors des limites de propriété privée et permettant le raccordement effectif d'opérateurs tiers, à des conditions économiques, techniques et d'accessibilité raisonnables. [...]

Pour réaliser les objectifs définis à l'article L. 32-1, et notamment en vue d'assurer la cohérence des déploiements et une couverture homogène des zones desservies, l'autorité peut préciser, de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée, les modalités de l'accès prévu au présent article, y compris les niveaux de qualité de service associés à cet accès ».

L'article L. 32-1 du CPCE dispose que l'Autorité garantit notamment « [l]e développement de l'investissement, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques », « [l]'aménagement et l'intérêt des territoires et la diversité de la concurrence dans les territoires » et « [l]a protection des consommateurs, [...] et la satisfaction des besoins de l'ensemble des utilisateurs, y compris les utilisateurs handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, en matière d'accès aux services et aux équipements ».

En application de ces dispositions, la décision n° 2010-1312 de l'Autorité en date du 14 décembre 2010 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses a créé, pour tout opérateur d'infrastructure souhaitant déployer, une obligation dite de « complétude des déploiements », objet de la présente recommandation.

L'article 3 de cette décision prévoit ainsi que « [l]'opérateur d'immeuble installe un point de mutualisation suffisamment dimensionné pour desservir l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière correspondante. Depuis ce point de mutualisation, il déploie vers les logements et locaux à usage professionnel, dans un délai raisonnable à la suite de la déclaration de la zone arrière de son point de mutualisation, un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements ».

Les motifs de la décision n° 2010-1312 de l'Arcep précisent à cet égard qu'il convient de prévoir « que l'opérateur d'immeuble déploie, dans un horizon de temps raisonnable, un réseau horizontal suffisamment dimensionné, entre ce point de mutualisation et la proximité immédiate de l'habitat de la zone arrière. Un délai de déploiement, au plus de deux à cinq ans, en fonction des caractéristiques locales, semble, à cet égard, raisonnable. À cet horizon, il est souhaitable que ce déploiement permette à l'opérateur d'immeuble de raccorder tous les logements et locaux à usage professionnel de la zone arrière du point de mutualisation et que cet opérateur vise, sous réserve du refus des copropriétés et propriétaires concernés, à en raccorder effectivement la quasi-totalité [...] ».

L'Autorité a par ailleurs eu l'occasion de préciser l'obligation de complétude¹⁸.

En particulier, dans sa recommandation en date du 7 décembre 2015 l'Autorité a précisé, notamment « compte tenu du degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH », la possibilité de différer la pose du PBO, en subordonnant ladite pose à une demande effective de raccordement.

¹⁸ Recommandation du 7 décembre 2015 susvisée ; Recommandation du 24 juillet 2018 sur la cohérence des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné ; Recommandation du 8 décembre 2020 sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ; Synthèse des travaux et recommandations du 28 juillet 2023 sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné.

Dans sa décision n° 2020-1432 en date du 8 décembre 2020, l'Autorité a encadré ces cas de report de l'installation d'un PBO au-delà du délai de complétude. En effet, l'article 2 de cette décision dispose que « [d]ès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010 de l'Autorité est arrivé à son terme, et lorsque, pour des cas résiduels, pré-identifiés et justifiés, l'opérateur d'immeuble n'a pas déployé son réseau à proximité immédiate de certains logements ou locaux à usage professionnel, il le déploie à compter de la première demande de raccordement, dans un délai qu'il annonce et qui ne peut excéder 6 mois à compter de cette demande sauf exceptions dûment justifiées ».

En outre, les motifs de cette décision indiquent que : « Dans le cas où un local identifié comme « raccordable sur demande » fait l'objet d'une demande effective de raccordement avant le terme de la complétude des déploiements de l'opérateur d'infrastructure, il semble compréhensible, afin de permettre une homogénéité des processus informatiques et commerciaux permettant de traiter une telle demande, qu'un délai identique, c'est-à-dire de six mois maximum, soit attendu par les opérateurs commerciaux pour la pose du PBO desservant le local considéré. Dans le cas où l'opérateur d'infrastructure souhaiterait disposer d'un délai plus long, il conviendrait que ce délai soit, d'une part, dûment justifié et, d'autre part, clairement indiqué aux opérateurs commerciaux suffisamment en amont ».

Dans cette même décision, l'Autorité a également précisé les obligations relatives au délai de raccordement des immeubles et des lotissements neufs, ainsi que des immeubles et des lotissements additionnels ou écartés.

Ainsi, l'article 4 de cette décision dispose que « [d]ès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010 de l'Autorité est arrivé à son terme, l'opérateur d'immeuble assure l'équipement et le raccordement des nouveaux logements et locaux à usage professionnel issus de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, dans un délai raisonnable à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires.

Ce délai ne peut excéder trois mois à compter de cette mise à disposition sauf s'il n'a reçu, dans un délai de préavis de trois mois, les informations nécessaires de la part du maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur ».

Les motifs de la décision précisent que « [...] dans le cas où le délai de complétude n'est pas atteint, lorsque l'opérateur d'infrastructure a été informé par le maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, et que ces derniers lui ont remis les informations utiles au dimensionnement de son réseau horizontal, il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure assure la desserte des nouveaux logements et locaux à usage professionnel dans un calendrier similaire à celui de ses déploiements sur les immeubles environnants et soit capable de donner au maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur un délai indicatif de raccordement ».

L'article 5 de la même décision dispose en outre que « [d]ès lors que, dans la zone arrière d'un point de mutualisation donné, le délai prévu à l'alinéa 4 de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 de l'Autorité est arrivé à son terme, l'opérateur d'immeuble assure, dans un délai raisonnable, l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnel qui n'ont pu être équipés antérieurement en fibre optique lui ayant été signalés.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent ne peut excéder six mois à compter du signalement, ou, le cas échéant, de l'accord des propriétaires ou copropriétaires concernés ».

Enfin, des précisions sur la responsabilité de la réalisation des infrastructures d'accueil manquantes pour les raccordements finals, notamment dans le cas particulier des constructions neuves, ont été

apportées par l'Autorité en 2023¹⁹. Ainsi, l'Autorité a indiqué qu'en dehors des constructions neuves, « [a]u regard des obligations relatives à l'accès au réseau FttH déployé et à sa complétude en dehors des zones très denses, il appartient à l'opérateur d'infrastructure, pour garantir un accès effectif des opérateurs tiers aux lignes FttH et assurer la portée utile de l'obligation de complétude, de construire les infrastructures de génie civil manquantes sur le domaine public, y compris sur le segment du raccordement final du PBO jusqu'à la limite de domaine privé [...] ».

S'agissant des constructions neuves, l'Autorité a estimé que « [...] les obligations du bénéficiaire de l'autorisation de construire s'étendent, en application de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme, au droit du terrain pour la construction des infrastructures de génie civil d'adduction aux réseaux de télécommunications, en tant qu'équipement propre ».

L'ensemble des obligations susmentionnées s'appliquent à l'échéance du délai de complétude, c'est-à-dire, conformément à l'article 3 de la décision n° 2010-1312, dès lors qu'un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements a été déployé, y compris si le délai dans lequel le réseau a été déployé est inférieur au délai d'au plus deux à cinq ans, estimé raisonnable par l'Autorité dans les motifs de cette même décision²⁰.

Par ailleurs, pour permettre l'accès des opérateurs commerciaux aux lignes déployées par l'opérateur d'infrastructure, et partant, le raccordement effectif des utilisateurs, le cadre réglementaire prévoit un certain nombre d'obligations relatives au partage d'informations entre les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux.

Ainsi, l'article R. 9-2 du CPCE impose à l'opérateur d'infrastructure signataire d'une convention d'immeuble de communiquer aux opérateurs commerciaux « toute information utile à la mise en œuvre de l'accès aux lignes prévu à l'article L. 34-8-3 et au raccordement des lignes établies dans le cadre de cette convention aux réseaux de communications électroniques ouverts au public ».

Par sa décision n° 2009-1106 en date du 22 décembre 2009, l'Autorité a fixé certaines modalités techniques et financières de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, et l'article 2 de cette décision dispose que « [l]'accès aux lignes proprement dites s'accompagne de la mise à disposition des ressources nécessaires associées à la mise en œuvre effective de l'accès dans des conditions raisonnables et non discriminatoires, notamment celles précisées à l'annexe II de la présente décision ».

Par sa décision n° 2015-0776 en date du 2 juillet 2015²¹, l'Autorité est venue compléter la liste des ressources nécessaires associées à la mise en œuvre effective de l'accès.

Ainsi, des obligations relatives aux processus de partage d'informations sont notamment décrites à l'article 14 de cette décision, qui impose à l'opérateur d'infrastructure de mettre « à disposition²² des

¹⁹ Synthèse des travaux et recommandations sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en date du 28 juillet 2023.

²⁰ Ainsi, dans la mesure où le critère pour la fermeture commerciale du réseau cuivre est notamment lié au caractère complet du réseau, l'Autorité note que si le réseau cuivre est fermé (par application du critère relatif à l'infrastructure FttH de substitution disponible et non pas à l'issue du report maximal de 24 mois de la fermeture), cela signifie donc nécessairement que l'ensemble de la zone a été déployée, et que les obligations s'appliquant à l'issue du délai de complétude du réseau s'appliquent.

²¹ Décision n° 2015-0776 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

²² L'article 14 précise que « [c]ette mise à disposition est effectuée, selon le cas :

opérateurs commerciaux signataires de la convention d'accès l'ensemble des informations prévues à l'annexe 4 [...] » à la maille de l'immeuble²³.

2 Notion de logement ou local à usage professionnel

Comme rappelé précédemment, dans le cadre de son obligation de complétude, l'opérateur d'infrastructure est tenu de déployer un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière d'un point de mutualisation dans un délai raisonnable à la suite de la déclaration de cette zone arrière.

Les travaux menés dans le cadre des expérimentations et des premiers lots de fermeture du réseau cuivre ont abouti au constat d'un besoin de précisions sur la notion de logement ou local à usage professionnel pour donner davantage de visibilité aux opérateurs sur le périmètre de l'obligation de complétude²⁴.

Les échanges avec les opérateurs, notamment au sein de réunions multilatérales, ont dans un premier temps confirmé la nécessité d'une démarche constructive de l'opérateur d'infrastructure reposant en premier lieu sur la communication avec les propriétaires, syndicats de copropriété ou gestionnaires des locaux concernés, ce que certains opérateurs ont déjà mis en œuvre.

Ainsi, l'Autorité recommande aux opérateurs d'infrastructure de privilégier l'identification des besoins en fibre des établissements et installations à la qualification de la situation par référence à une définition préétablie du logement ou du local à usage professionnel. Ce travail d'identification peut notamment se faire par le biais d'échanges avec les propriétaires, syndicats de copropriété ou gestionnaires des établissements et installations présents dans la zone arrière du point de mutualisation.

A cet égard, l'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure documentent et conservent les éléments relatifs à ces échanges pour leur permettre de justifier le bienfondé de la solution retenue.

Il semble toutefois possible, dans la situation où le travail d'identification préalable des besoins n'aurait pas abouti, que les opérateurs d'infrastructure s'inspirent de la définition suivante de « logement » pour effectuer leur travail de recensement des logements compris dans le périmètre visé par l'obligation de complétude²⁵.

-
- *pour les immeubles situés dans une zone ayant fait l'objet d'une consultation préalable, dans un délai d'un jour calendaire à compter de la date de fin de cette consultation ;*
 - *pour les immeubles ayant fait l'objet d'une convention prévue par l'article L. 33-6 du CPCE, dans un délai d'une semaine à compter de la date de signature de cette convention ;*
 - *pour les immeubles situés dans la zone arrière d'un point de mutualisation mis à disposition, dans un délai d'un jour calendaire à compter de la date de mise à disposition de ce point de mutualisation ».*

²³ L'annexe 4 précisant par exemple que pour un immeuble « *situé dans la zone arrière d'un point de mutualisation mis à disposition* », l'opérateur d'infrastructure doit notamment fournir l'« *identifiant unique et pérenne* », l'« *adresse* », etc., mais également, pour les logements ou locaux à usage professionnel de cet immeuble, la « *date à laquelle ils ont été raccordables, le cas échéant* » et la « *date à laquelle les lignes de l'immeuble sont ouvertes à la commercialisation, ou seront ouvertes à la commercialisation, le cas échéant* ».

²⁴ Certaines situations particulières ayant notamment été rencontrées, tel que le raccordement des EHPAD, centres de loisirs, centres commerciaux, éoliennes, armoires techniques, campings, etc.

²⁵ Il s'agit par ailleurs de la définition retenue par l'Insee dans le cadre de son travail de recensement, provenant de la fiche « *RECENSEMENT DE LA POPULATION, Les logements* », version de juin 2023 (https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/2383177/fiche-logements_2023-06.pdf), dont l'objet est de définir le logement

Ainsi, on peut entendre par logement (également appelé logement ordinaire) un local :

- utilisé pour l'habitation ;
- séparé, c'est-à-dire complètement fermé par des murs et cloisons, sans communication avec un autre local si ce n'est par les parties communes de l'immeuble (couloir, escalier, vestibule...) ;
- indépendant, à savoir ayant une entrée d'où l'on a directement accès sur l'extérieur ou les parties communes de l'immeuble, sans devoir traverser un autre local.

En conséquence, les locaux utilisés pour l'habitation par les personnes qui résident au sein d'une communauté²⁶ ou dans une habitation mobile ne sont pas considérés comme logements ordinaires. En effet, un logement en résidence offre en principe des services spécifiques, et généralement des services de communication électronique dont une connexion internet (résidences pour personnes âgées, pour étudiants, de tourisme, à vocation sociale, pour personnes handicapées...) ²⁷. Il est à noter que la résidence elle-même devra en tout état de cause être rendue raccordable au FttH.

Les logements de fonction situés dans l'enceinte des communautés seront néanmoins des logements ordinaires.

Les logements ordinaires peuvent en outre être répartis en quatre catégories : les résidences principales, les logements occasionnels, les résidences secondaires et les logements vacants.

S'agissant du local à usage professionnel, il pourrait être défini comme un lieu de travail habituel d'une ou plusieurs personnes.

Plus généralement, il semble de bonne pratique que les opérateurs commerciaux anticipent les besoins de connectivité au réseau FttH de leurs clients finaux, notamment leurs clients entreprise, et en informent l'opérateur d'infrastructure, en particulier dans le contexte de la fermeture du réseau cuivre.

au sens du recensement et de décrire ses caractéristiques en vue du dénombrement prévu à l'article 156-II de la loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité.

²⁶ L'Insee définit la communauté comme « *un ensemble de locaux d'habitation relevant d'une même autorité gestionnaire et dont les habitants partagent à titre habituel un mode de vie commun. La population de la communauté comprend les personnes qui résident dans la communauté, à l'exception de celles qui résident dans des logements de fonction. Les communautés regroupent :*

- *Les services de moyen ou de long séjour des établissements publics ou privés de santé, les établissements sociaux de moyen et long séjour, les maisons de retraite, les foyers et résidences sociales ou assimilés ;*
- *Les communautés religieuses ;*
- *Les casernes, quartiers, bases ou camps militaires ou assimilés ;*
- *Les établissements hébergeant des élèves ou des étudiants, y compris les établissements militaires d'enseignement ;*
- *Les établissements pénitentiaires ;*
- *Les établissements sociaux de court séjour ;*
- *Les autres communautés ».*

²⁷ Il s'agit là aussi d'une des définitions utilisées par l'Insee (<https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2056>).

3 Précisions sur les refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et les gels commerciaux

3.1 Notions de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et de gel commercial

À titre liminaire, l'Autorité rappelle que des obstacles aux déploiements des opérateurs d'infrastructure peuvent intervenir à plusieurs stades du déploiement. Il est dès lors précisé que tout obstacle empêchant le déploiement d'un PBO correspond à un refus ou blocage²⁸ au sens de la présente recommandation (également nommé un « refus tiers »)²⁹. A contrario, dès lors que le PBO a été déployé, tout obstacle empêchant le raccordement correspond à un gel commercial au sens de la présente recommandation³⁰.

3.1.1 Notion de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

L'Autorité constate que les déploiements des opérateurs d'infrastructure se heurtent parfois à l'existence d'obstacles qu'ils estiment ne pas être de leur responsabilité, et qui empêchent le déploiement d'un PBO.

Ces refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure peuvent par exemple relever de refus de syndicats de copropriétés, de propriétaires, d'administrations (refus de permissions de voiries, refus des architectes des bâtiments de France) ou de refus de servitudes.

L'Autorité estime justifié que certains logements et locaux à usage professionnel puissent ne pas avoir fait l'objet d'un déploiement au terme du délai de complétude du fait de blocages et refus ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, sous certaines conditions exposées ci-après.

À cet égard, l'Autorité avait déjà prévu certains cas de figure de refus dans sa décision n° 2010-1312 du 14 décembre 2010, dans laquelle il était précisé que l'obligation de complétude impose à l'opérateur d'infrastructure de rendre raccordable « *tous les logements et locaux à usage professionnel de la zone arrière du point de mutualisation et que cet opérateur vise, sous réserve du refus des copropriétés et propriétaires concernés, à en raccorder effectivement la quasi-totalité* ».

3.1.2 Notion de gel commercial

L'Autorité constate que les opérateurs d'infrastructure ont prévu la possibilité de bloquer ou geler temporairement la commercialisation auprès des opérateurs commerciaux d'un logement ou local à usage professionnel pour lequel le PBO a été déployé.

Ces gels commerciaux peuvent recouvrir plusieurs situations, certaines relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure (dont les gels de commercialisation pendant une période de travaux de densification, désaturation ou de remise en état du réseau, pendant la construction de génie civil manquant sur le domaine public pour le raccordement final, etc.), d'autres étant le fait de tiers (dont

²⁸ S'agissant plus particulièrement des blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, ceux-ci correspondent aux situations dans lesquelles l'opérateur d'infrastructure fait face à un obstacle autre qu'un refus explicite ou une absence de réponse empêchant le déploiement du PBO. Il peut s'agir notamment d'un blocage à la suite de la non-identification du propriétaire persistant alors que l'opérateur d'infrastructure a mis en œuvre toutes les démarches nécessaires afin de l'identifier.

²⁹ Il est rappelé qu'en l'absence de PBO, un immeuble n'est pas identifié au statut « déployé » dans l'IPE.

³⁰ Il est rappelé qu'un immeuble dont le PBO a été déployé est identifié au statut « déployé » dans l'IPE.

les refus de servitude pour la réalisation du raccordement final, les refus de travaux en partie privative, les refus de permission de voirie ou d'autorisations des architectes des bâtiments de France pour la réalisation du raccordement final, etc.).

Ces gels commerciaux constituent un obstacle à l'accès effectif des opérateurs commerciaux aux lignes gelées durant la période de gel commercial et peuvent empêcher la complétude du réseau de l'opérateur d'infrastructure.

Toutefois, l'Autorité estime justifié que l'opérateur d'infrastructure puisse recourir à la possibilité de geler temporairement la commercialisation de logements et locaux à usage professionnel une fois le délai de complétude échoué, sous certaines conditions exposées ci-dessous.

3.2 Diligences attendues pour les refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

3.2.1 Principes

Des diligences sont attendues de la part des opérateurs d'infrastructure pour démontrer qu'un refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure est justifié³¹.

L'Autorité estime en premier lieu souhaitable que les opérateurs d'infrastructure observent un certain nombre de principes énoncés ci-dessous dans l'accomplissement des actes nécessaires à la tentative de résolution, la documentation et l'identification des cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de leur responsabilité.

Il convient ainsi que l'opérateur d'infrastructure accomplisse les diligences suivantes relatives aux refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de sa responsabilité :

- **[FAIRE] ses meilleurs efforts pour éviter ou débloquent un cas de refus, de blocage ou de gel commercial, lorsque les situations rencontrées s'y prêtent, rechercher des solutions alternatives proportionnées (techniquement et économiquement) et respecter une démarche générale de dialogue, de transparence et de pédagogie avec l'interlocuteur tiers responsable du refus, blocage ou gel ;**
- **[DOCUMENTER CE QUI A ÉTÉ FAIT] documenter les efforts qu'il aura produits pour éviter ou résoudre ces cas de refus, blocages et gels, chercher des solutions alternatives et respecter une démarche générale de dialogue et de transparence et conserver tout élément permettant de justifier le caractère non raccordable des immeubles identifiés comme faisant l'objet de refus, blocages et gels ne relevant pas de sa responsabilité ; et**
- **[IDENTIFIER LES CAS CONCERNÉS / PARTAGER L'INFORMATION] identifier les immeubles concernés par les cas de refus, blocages ou gels ne relevant pas de sa responsabilité, en qualifiant les situations sur la base de motifs clairs et précis, et partager ces informations avec l'Autorité et les opérateurs commerciaux.**

Les parties 3.2.2, 3.2.3 et 3.2.4 portent sur les bonnes pratiques attendues des opérateurs d'infrastructure dans la mise en œuvre des diligences citées ci-dessus.

En effet, l'identification des cas concernés et la conservation de la documentation relative à ces situations apparaissent essentielles dans le cadre de l'appréciation du caractère légitime de la

³¹ Il convient à cet égard de rappeler que l'opérateur d'infrastructure doit être en mesure de justifier du respect de l'obligation de complétude.

qualification retenue par l'opérateur d'infrastructure de cas de refus ou blocages ne relevant pas de sa responsabilité.

3.2.2 Bonnes pratiques pour éviter ou débloquent les cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

a) Caractérisation initiale d'un cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

Il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure veille à respecter les pratiques suivantes :

- accomplir tous les actes nécessaires et proportionnés pour éviter ou débloquent le cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de sa responsabilité dans les meilleurs délais³². À cet égard, l'Autorité estime souhaitable que l'opérateur d'infrastructure adresse sa demande au moins une fois par lettre recommandée avec avis de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception, y compris par voie électronique. S'agissant des demandes adressées à l'administration, en cas de refus non justifié, l'Autorité pourra prendre en compte, en cas de contrôle, la décision de l'opérateur d'infrastructure d'avoir contesté ou non ce refus ;
- lorsque les situations rencontrées s'y prêtent, rechercher des solutions de déploiement ou de raccordement alternatives proportionnées (techniquement et économiquement). À cet égard, une attention particulière sera donnée à la recherche de solutions alternatives lorsque le refus³³ opposé par le tiers privé ou public apparaît justifié au regard de dispositions réglementaires ou législatives³⁴ ;
- respecter une démarche générale de dialogue, de transparence et de pédagogie consistant à fournir à l'interlocuteur tiers responsable du refus, blocage ou gel commercial toutes les informations utiles pour lui permettre d'effectuer un choix en connaissance de cause (notamment concernant les conséquences d'un refus répété empêchant le raccordement au FttH dans le contexte global de la fermeture du réseau cuivre).

Sans préjuger de la pertinence des processus déjà mis en place par les opérateurs pour le traitement des cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de leur responsabilité, pour donner aux opérateurs d'infrastructure de la visibilité, l'Autorité fournit en [Annexe 2](#) un exemple de processus qui pourrait être considéré comme satisfaisant au regard de l'obligation de complétude.

b) Gestion dans le temps

Enfin, il doit être rappelé que le respect de l'obligation de complétude et son contrôle s'inscrivent dans un contexte dynamique, de telle sorte qu'il ne peut être exclu qu'une situation ayant donné lieu à un refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure évolue dans le temps.

Les échanges avec les opérateurs d'infrastructure, ainsi que les expérimentations et les premiers lots de fermeture du réseau cuivre, ont en outre permis à l'Autorité de constater le besoin de s'assurer que la situation des refus, blocages et gels commerciaux existants, pour certains anciens, dont un certain

³² À titre d'exemple, l'opérateur d'infrastructure devra s'assurer d'envoyer les propositions de conventionnements aux syndicats de copropriété dès qu'il a connaissance du périmètre de déploiement couvert, notamment en vue d'éviter tout refus lié à une date éloignée d'assemblée générale.

³³ Dans cet exemple, le terme refus peut ici aussi bien désigner un refus empêchant le déploiement du PBO (refus tiers) qu'un refus empêchant la réalisation du raccordement final (gel commercial).

³⁴ À titre d'exemple, lorsque l'opérateur d'infrastructure se voit refuser l'implantation d'un poteau sur un trottoir pour des raisons dictées par des dispositions législatives ou réglementaires en lien avec la sécurité des usagers du trottoir.

nombre pourrait ne pas avoir fait l'objet des diligences attendues permettant d'en attester l'existence et la légitimité, perdue (autrement dit, que le tiers à l'opérateur d'infrastructure refuse ou bloque toujours l'installation du PBO ou la réalisation du raccordement final).

À ce titre, l'Autorité estime raisonnable que les opérateurs d'infrastructure procèdent à un suivi dans le temps des cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de leur responsabilité.

Ce suivi pourrait notamment consister, à l'approche de la fermeture du réseau cuivre, en l'envoi, par lettre recommandée avec avis de réception ou tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception, y compris par voie électronique, d'une relance pour l'ensemble de ces cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure. Il est souhaitable que ces courriers ou courriels permettent notamment d'informer les tiers concernés i) des risques de non disponibilité de service de connectivité fixe dès lors que perdurerait le refus ou le blocage de l'installation du PBO ou de la réalisation du raccordement final et ii) des modalités pour signaler à l'opérateur d'infrastructure la levée du blocage ou du refus initial.

Ce suivi pourrait être complété soit par l'envoi de courriers ou courriels de relance à une fréquence régulière, soit par la mise en place par les opérateurs d'infrastructure d'un guichet permettant aux opérateurs commerciaux, collectivités et particuliers, de signaler tout changement de situation relatif à un refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure.

3.2.3 Bonnes pratiques dans la réalisation des diligences relatives à la documentation des efforts fournis par l'opérateur d'infrastructure

L'opérateur d'infrastructure se prévalant d'un cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de sa responsabilité devrait être en mesure de dûment justifier ce cas. Cette justification pourrait être faite par le biais de preuves documentaires recueillies par l'opérateur d'infrastructure.

À cet égard, il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure veille à respecter les principes suivants :

- apporter systématiquement la preuve du refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de sa responsabilité. À cet égard, il semble nécessaire que les justificatifs fassent référence à l'immeuble concerné par le refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, par exemple par le biais de l'identifiant d'immeuble ou *a minima* de l'adresse, et permettent d'attester soit du refus, blocage ou gel commercial, soit, *a minima*, de la démarche de l'opérateur d'infrastructure en cas d'absence de réponse explicite ;
- apporter la preuve de ce que tous les actes nécessaires et proportionnés pour éviter ou débloquent un cas de refus, blocage ou gel commercial ne relevant pas de sa responsabilité aient été effectués dans les meilleurs délais ;
- lorsque les situations rencontrées s'y prêtent, fournir la preuve de recherche de solutions alternatives proportionnées (techniquement et économiquement) ;
- être en mesure de produire les justificatifs des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de sa responsabilité de l'opérateur d'infrastructure en cas de demande dans les meilleurs délais, par exemple en alimentant avec ces pièces et en mettant à jour une base de données interne à l'opérateur d'infrastructure.

3.2.4 Bonnes pratiques dans la réalisation des diligences relatives à l'identification des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et au partage de ces informations

a) Principes

L'Autorité estime que l'identification des immeubles concernés par les cas de refus ou blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, en qualifiant les situations sur la base de motifs clairs et précis, constitue une ressource nécessaire associée à la mise en œuvre effective de l'accès, au sens donné à ces ressources par les décisions n° 2009-1106 et n° 2015-0776 susmentionnées.

De la même manière, l'Autorité estime que l'identification des immeubles gelés commercialement pour des raisons qui ne relèvent pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, de la date de début de ces gels et de leurs motifs clairs et précis, constitue également une ressource nécessaire associée à la mise en œuvre effective de l'accès.

En effet, tout obstacle à l'accès effectif des opérateurs commerciaux doit pouvoir être justifié. Il ressort en outre des échanges avec les opérateurs commerciaux que ces derniers ont besoin de visibilité sur les causes des refus, blocages ou gels commerciaux les empêchant de fournir des services aux utilisateurs finaux, notamment pour accompagner au mieux leurs clients dans la levée de ces refus, blocages ou gels commerciaux.

Il est à noter que les informations à la maille de l'immeuble prévues par la décision n° 2015-0776, qui font partie des ressources nécessaires associées à la mise en œuvre effective de l'accès, sont en pratique regroupées au sein des fichiers IPE. En application de cette même décision ces informations à la maille de l'immeuble sont mises à jour dans un délai d'un jour calendaire à compter de la mise à disposition du point de mutualisation pour les immeubles situés dans la zone arrière de ce point de mutualisation³⁵.

Ainsi, l'Autorité recommande aux opérateurs d'infrastructure d'identifier dans les fichiers IPE :

- **les immeubles relevant des cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de leur responsabilité, dûment justifiés et pour lesquels ils ont accompli et documenté toutes les diligences nécessaires ;**
- **le motif de ces refus, blocages et gels commerciaux ; et**
- **pour les gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, la nature de ces gels (c'est-à-dire le fait qu'ils ne relèvent pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure) et leur date de début.**

L'Autorité recommande également que ces informations soient mises à jour dans les mêmes délais que ceux prévus à l'article 14 de la décision n° 2015-0776.

Au surplus, il convient de souligner que la décision n°2023-2802 de l'Autorité prévoit une obligation incombant à Orange de publier en *open data* un certain nombre d'informations dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre³⁶, dont le fichier des locaux non raccordables. Ce fichier comprend en particulier les champs suivants : (i) par commune, le « nombre de locaux par type de refus tiers » ; et

³⁵ Voir article 14 de la décision n° 2015-0776 de l'Arcep en date du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

³⁶ En particulier les articles 28, 29 et 30 de la décision n° 2023-2802.

(ii) par immeuble fibre, les « blocages / gels commerciaux », ainsi que la « catégorie de refus tiers, le cas échéant »³⁷.

L'identification par l'opérateur d'infrastructure des cas de refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de sa responsabilité, et le partage de cette information par celui-ci avec les autres opérateurs, seront dès lors également essentiels pour permettre à Orange d'identifier les communes remplissant le critère de disponibilité de l'infrastructure FttH de substitution dans le cadre de son programme de fermeture du réseau cuivre et de remplir le fichier des locaux non raccordables.

b) **Identification des refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure dans les fichiers IPE**

Les opérateurs d'infrastructure ont informé l'Autorité de la mise en œuvre prochaine d'une nouvelle version du protocole relatif aux fichiers IPE (le protocole PM 3.2), validé dans le cadre des travaux de normalisation des échanges d'informations au sein du groupe Interop'fibre³⁸.

Ce protocole prévoit l'ajout d'un nouveau champ dans les fichiers IPE intitulé « RefusTiers », permettant de recenser et d'identifier les cas de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure.

L'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure utilisent le champ IPE « RefusTiers », pour identifier les immeubles relevant des cas de refus et blocages ne relevant pas de leur responsabilité, dûment justifiés et pour lesquels ils ont accompli et documenté toutes les diligences nécessaires, ainsi que le motif de ces refus et blocages.

Selon les spécifications prévues pour le protocole PM 3.2., le champ « RefusTiers » pourra être alimenté par un motif de refus ou blocage parmi les six catégories suivantes³⁹ : « GC PRIVE », « COLLECTIVITE », « SYNDIC », « CONVENTIONNEMENT PRIVE », « TEMPORAIRE » et « AUTRE ».

L'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure utilisent les motifs « GC PRIVE », « COLLECTIVITE », « SYNDIC » et « CONVENTIONNEMENT PRIVE », pour identifier uniquement les immeubles relevant des cas de refus et blocages ne relevant pas de leur responsabilité, dûment justifiés et pour lesquels ils ont accompli et documenté toutes les diligences nécessaires.

Les immeubles relevant des motifs « TEMPORAIRE » et « AUTRE » ne devraient pas *a priori*, sauf démonstration contraire au cas par cas de la part de l'opérateur d'infrastructure, être considérés comme des cas de refus et blocages ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, dûment justifiés et pour lesquels ce dernier a accompli et documenté toutes les diligences nécessaires pour le contrôle de la complétude.

³⁷ Annexe 2b (Partage d'informations relatives à la fermeture commerciale et technique de la boucle locale cuivre) de la décision n° 2023-2802, pages 174 et suivantes.

³⁸ Groupe réunissant des opérateurs, privés et publics, actifs dans le domaine du FttH et volontaires pour concourir à l'interopérabilité des réseaux FttH.

³⁹ Selon les spécifications prévues pour le futur protocole PM 3.2., les catégories contiendraient les refus et blocages suivants :

« GC PRIVE » : refus concernant la partie privée ;

« COLLECTIVITE » : refus concernant la partie publique ;

« SYNDIC » : refus du syndicat de copropriétaires ;

« CONVENTIONNEMENT PRIVE » : refus concernant les conventions des particuliers (type pavillon ou non collectif) qui ne souhaitent pas de pose des équipements (pose PBO, passage des câbles en façade, etc.) pour le déploiement du réseau ;

« TEMPORAIRE » : refus temporaire (en attente de conditions préalables) ;

« AUTRE » : autre cas de refus qui ne rentrerait dans aucune des catégories ci-dessus.

c) Identification des gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure dans les fichiers IPE

L'Autorité constate que le fichier IPE contient des champs spécifiques relatifs aux gels commerciaux, dont notamment les champs « BlocageEligibilite », « MotifBlocage » et « DateDebutBlocageEligibilite ».

Il convient que les opérateurs d'infrastructure utilisent le champ « BlocageEligibilite » pour identifier les gels commerciaux, le champ « MotifBlocage » pour qualifier les situations sur la base de motifs clairs et le champ « DateDebutBlocageEligibilite » pour indiquer la date de début de gel.

L'Autorité estime par ailleurs souhaitable que le champ « MotifBlocage » permette la distinction entre les gels qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure et les gels qui n'en relèvent pas.

L'Autorité constate à cet égard que des travaux multilatéraux ont abouti à une évolution de la catégorisation de sous-motifs associés aux motifs de gels, celle-ci permettant désormais de fournir l'information sur la responsabilité du gel commercial.

3.3 Diligences attendues pour les gels commerciaux relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

3.3.1 Principes

Concernant les gels commerciaux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, l'Autorité estime nécessaire que l'opérateur d'infrastructure procède à la levée du gel commercial dans un délai raisonnable.

L'Autorité rappelle que le gel commercial constitue un obstacle à l'accès effectif des opérateurs commerciaux. Par conséquent, l'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure limitent la durée des gels commerciaux et évitent leur utilisation à grande échelle dans des zones localisées. Dans le cas contraire, le caractère raccordable des logements ou locaux à usage professionnel gelés, et partant, le cas échéant, la complétude du réseau de l'opérateur d'infrastructure, pourraient être interrogés.

Les diligences attendues relatives aux gels commerciaux qui relèvent de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure sont les suivantes :

- **identifier les immeubles concernés par un gel commercial qui relève de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, en qualifiant les situations sur la base de motifs clairs et précis, et indiquer pour chaque immeuble concerné la date de début de gel ;**
- **identifier pour chaque immeuble dont le dégel relève de leur responsabilité, la date prévisionnelle de dégel.**

L'Autorité estime que l'identification des immeubles gelés commercialement pour des raisons qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, de la date de début de ces gels, de leurs dates prévisionnelles de dégel et de leurs motifs clairs et précis, constitue une ressource nécessaire associée à la mise en œuvre effective de l'accès, au sens donné à ces ressources par les décisions n° 2009-1106 et n° 2015-0776 susmentionnées.

En effet, tout obstacle à l'accès effectif des opérateurs commerciaux doit pouvoir être justifié. Il ressort en outre des échanges avec les opérateurs commerciaux que ces derniers ont besoin de visibilité sur les causes et délais des gels commerciaux les empêchant de fournir des services aux utilisateurs finaux.

Ainsi, l'Autorité recommande aux opérateurs d'infrastructure d'identifier dans les fichiers IPE les immeubles relevant des cas de gels commerciaux relevant de leur responsabilité, en indiquant la nature des gels (c'est-à-dire qu'ils relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure), la date de début de ces gels, la date prévisionnelle de dégel et les motifs clairs et précis des gels.

Au surplus, comme pour les refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, il convient de souligner que l'identification des gels commerciaux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, et le partage des informations relatives à ces gels avec les autres opérateurs, sera également essentiel dans le cadre du programme de fermeture du réseau cuivre.

3.3.2 Identification des gels commerciaux relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure dans les fichiers IPE

Outre les champs mentionnés à la partie 3.2.4c) relative aux gels commerciaux qui ne relèvent pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, que l'Autorité recommande d'utiliser également pour les gels qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, l'Autorité constate que le fichier IPE contient un autre champ spécifique aux gels commerciaux dénommé « DatePrevisionnelleDeDeblocage ».

S'agissant des gels commerciaux qui relèvent de leur responsabilité, l'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure utilisent le champ IPE « DatePrevisionnelleDeDeblocage », pour communiquer aux opérateurs commerciaux la date prévisionnelle de dégel envisagée. Il semble par ailleurs souhaitable que les opérateurs d'infrastructure mettent à jour ce champ selon l'évolution de la situation et de la date de dégel anticipée, dans le contexte plus général d'un nécessaire pilotage par les opérateurs d'infrastructure des délais des gels commerciaux qui relèvent de leur responsabilité.

3.4 Articulation avec la fermeture du réseau cuivre en zones très denses

La décision n° 2023-2802 susmentionnée prévoit que dans les zones très denses, afin de procéder à la fermeture du réseau cuivre, la totalité des logements et locaux à usage professionnel doivent avoir été rendus raccordables à la fibre, à l'exception des cas de blocage et refus, dûment justifiés, ne relevant pas de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure et des lignes inactives depuis plus de 24 mois.

Ainsi, pour que le réseau cuivre puisse fermer, il sera nécessaire que les immeubles non raccordables à l'échéance du contrôle du critère relatif à l'infrastructure FttH de substitution disponible aient fait l'objet de la part d'un opérateur d'infrastructure des diligences décrites au sein de la partie 3 du présent document.

4 Précisions sur la notion d'appétence dans le cadre des locaux raccordables sur demande

On appelle « raccordable sur demande » un local référencé dans l'IPE d'un opérateur d'infrastructure, dont la pose du PBO est réalisée sous 6 mois par l'opérateur d'infrastructure à compter de la première commande par un opérateur commercial d'une ligne FttH dépendant de ce PBO de sorte que ce local devienne effectivement raccordable.

Tel que rappelé en introduction de la présente recommandation, l'Autorité a prévu, dans sa recommandation du 7 décembre 2015, l'existence à l'issue du délai de complétude, sous conditions, de locaux raccordables sur demande : l'opérateur d'infrastructure peut, sous certaines conditions

tenant à une incertitude quant au degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH ainsi qu'à un volume limité⁴⁰, différer la pose des PBO coûteux jusqu'à ce que la demande émerge. Ainsi, il est rappelé que les opérateurs d'infrastructure doivent être en mesure de justifier, au cas par cas, les raisons pour lesquelles ils estiment que des locaux restant raccordables sur demande à l'issue du délai de complétude remplissent ces conditions. En tout état de cause, l'opérateur d'infrastructure est tenu de procéder à la pose du PBO dans un délai raisonnable n'excédant pas six mois à compter de la commande d'un opérateur commercial.

Ainsi la persistance de locaux raccordables sur demande est possible à l'issue du délai de complétude « *compte tenu [notamment] du degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH* »⁴¹.

Dans le contexte actuel du plan de fermeture du réseau cuivre, et compte tenu du volume croissant de locaux raccordables sur demande sur les réseaux FttH, l'enjeu d'une juste qualification des locaux raccordables sur demande restant à l'issue du délai de complétude apparaît important.

Les échanges avec les opérateurs en réunions multilatérales ont conduit au constat d'un besoin de clarifications sur la notion d'« *appétence à court terme des clients finals pour un raccordement FttH* » telle que mentionnée dans la recommandation du 7 décembre 2015.

L'Autorité relève que l'appétence peut se constater de différentes façons, dont notamment l'expression directe du consommateur à l'attention des opérateurs (commerciaux ou d'infrastructure) ou des collectivités locales. L'Autorité estime en tout état de cause raisonnable de considérer que la présence d'une ligne cuivre active (ou inactive depuis moins de 24 mois) desservant un logement ou local à usage professionnel, constitue un indice fort d'appétence pour la fibre, nouveau réseau fixe de référence.

Pour qu'un réseau soit complet, des logements ou locaux à usage professionnel disposant d'une ligne cuivre active (ou inactive depuis moins de 24 mois) ne devraient pas, en principe, rester raccordables sur demande.

⁴⁰ Recommandation du 7 décembre 2015 : « A cette fin, l'Autorité estime que la proportion de logements raccordables sur demande devrait rester faible à l'échelle de chaque point d'accès au réseau mutualisé regroupant plus de 1000 lignes ».

⁴¹ Recommandation relative à la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses en date du 7 décembre 2015.

5 Précisions sur le raccordement des immeubles neufs

Comme rappelé en introduction, dans un contexte de fermeture du réseau cuivre et de généralisation des réseaux FttH, il est apparu nécessaire à l'Autorité de préciser, dès 2020, les obligations des opérateurs d'infrastructure en matière de raccordement des immeubles⁴² additionnels ou écartés et des immeubles et lotissements neufs dans les parties du territoire où s'applique l'obligation de complétude, notamment les obligations en matière de délais de raccordement qui varient selon que l'immeuble concerné est considéré comme neuf ou non.

En outre, des précisions sur la responsabilité de la réalisation des infrastructures d'accueil manquantes pour les raccordements finals, notamment dans le cas particulier des constructions neuves, ont été apportées par l'Autorité en 2023⁴³.

Les échanges avec les opérateurs ont mis en évidence l'existence de deux processus pour la déclaration des immeubles neufs auprès de l'opérateur d'infrastructure :

- Un processus « nominal », dans lequel le maître d'ouvrage⁴⁴ contacte l'opérateur d'infrastructure FttH pendant son projet de construction d'un immeuble ;
- Un processus « a posteriori » dans lequel l'immeuble neuf n'a pas été porté à la connaissance de l'opérateur d'infrastructure FttH pendant sa construction et est signalé par un opérateur commercial par le processus de signalement de données manquantes dans les fichiers IPE prévu à l'article 6 de la décision n°2020-1432.

Les échanges avec les acteurs du secteur – opérateurs, promoteurs, bureaux d'études spécialisés dans les télécoms, propriétaires faisant construire leur maison, ... - ont conduit au constat d'un besoin de clarifications sur plusieurs aspects du raccordement des immeubles neufs aux réseaux FttH, dans le but de fluidifier les processus permettant ces raccordements et ainsi de s'assurer que les immeubles neufs puissent être effectivement raccordés aux réseaux FttH.

C'est pourquoi l'Autorité entend rappeler ce que recouvre la notion d'« immeuble neuf » au sens du cadre symétrique et quant au rôle de l'opérateur d'infrastructure dans la détection des immeubles neufs et, lorsque ces derniers se situent dans des lotissements ou zones d'aménagement concerté, dans le raccordement au réseau FttH de ces immeubles (**section 5.1**).

Enfin, le maître d'ouvrage qui fait construire un immeuble est libre de choisir le bureau d'études qui va l'accompagner dans ses démarches auprès des différents acteurs, y compris l'opérateur d'infrastructure. L'Autorité souhaite rappeler dans la présente recommandation que les bureaux d'études indépendants ont besoin de la fourniture d'informations et de la réalisation d'opérations que seul l'opérateur d'infrastructure peut effectuer, et que ces informations et opérations soient fournies ou réalisées dans des conditions raisonnables et non discriminatoires, tant au niveau tarifaire qu'opérationnel (**section 5.2**).

⁴² Dans la présente recommandation, le terme « immeuble » peut recouvrir des immeubles avec 1 ou plusieurs logements ou locaux à usage professionnel.

⁴³ Synthèse des travaux et recommandations sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en date du 28 juillet 2023.

⁴⁴ On désigne ici sous le terme de « maître d'ouvrage » le promoteur, constructeur ou propriétaire faisant construire l'immeuble neuf, ou son représentant.

5.1 Raccordement des immeubles neufs

5.1.1 Notion d'immeuble neuf

La notion d'immeuble neuf concerne deux aspects du cadre symétrique :

- D'une part, la décision n° 2020-1432 prévoit des délais et modalités de raccordement spécifiques pour les immeubles neufs (article 4 de cette décision) et pour les immeubles qui auraient été écartés ou oubliés dans le cadre du déploiement initial (article 5 de cette décision) ;
- D'autre part, la recommandation de juillet 2023 rappelle qu'il appartient à l'opérateur d'infrastructure de construire les infrastructures de génie civil manquantes en domaine public jusqu'à la limite de domaine privé pour le raccordement au réseau FttH. Toutefois, pour les constructions neuves, l'opérateur d'infrastructure est responsable de la fourniture de ces infrastructures seulement jusqu'à l'intérieur de la zone formée par le droit du terrain, pour y permettre le branchement des équipements propres construits par le bénéficiaire de l'autorisation de construire en application de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme.

L'objet de la présente partie est de rappeler ce que recouvre la notion d'immeuble neuf, et la manière d'identifier et de traiter les immeubles qui relèvent de cette catégorie.

Les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation dans la zone arrière duquel ils se trouvent ne sont pas des immeubles neufs au sens des dispositions citées ci-dessus. A l'inverse, les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée après la mise à disposition du point de mutualisation sont des immeubles neufs au sens des dispositions citées ci-dessus.

a) Conséquences concernant la réalisation du génie civil d'adduction

Pour les immeubles dont **l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation** dans la zone arrière duquel ils se trouvent, il appartient à l'opérateur d'infrastructure de construire les infrastructures de génie civil manquantes sur le domaine public, y compris sur le segment du raccordement final du PBO **jusqu'à la limite de domaine privé**, comme rappelé dans la recommandation de juillet 2023. En effet, l'opérateur d'infrastructure doit construire ces infrastructures au regard des obligations relatives à l'accès au réseau FttH déployé et à sa complétude en dehors des zones très denses pour garantir un accès effectif des opérateurs tiers aux lignes FttH et assurer la portée utile de l'obligation de complétude. Pour les immeubles dont **l'autorisation d'urbanisme a été délivrée après la mise à disposition du point de mutualisation** dans la zone arrière duquel ils se trouvent, au titre de son obligation de complétude, l'opérateur d'infrastructure est responsable de la fourniture des infrastructures d'accueil du raccordement final en domaine public, **jusqu'à un point d'accès au réseau (ci-après « PAR ») situé à l'intérieur de la zone formée par le droit du terrain**. Il est également responsable, en tant que de besoin, de la construction de ce PAR (le plus souvent une chambre de génie civil).

b) Conséquences concernant les délais de raccordement

Pour les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation

Les immeubles livrés avant la mise à disposition du point de mutualisation doivent être déployés par l'opérateur d'infrastructure dans le cadre de son déploiement initial de la zone arrière du point de mutualisation. L'obligation de complétude prévoit que l'opérateur d'infrastructure déploie un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière d'un point de mutualisation à proximité immédiate de ces logements dans un **délai**

raisonnable, d'au plus deux à cinq ans, à la suite de la déclaration de la zone arrière de ce point de mutualisation⁴⁵.

Dès lors que le délai de complétude est échu, en application de l'article 5 de la décision n°2020-1432, les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation doivent être rendus raccordables dans un **délai raisonnable, qui ne peut excéder 6 mois à compter du signalement**. Ce délai s'applique notamment lors du signalement d'un immeuble livré avant la mise à disposition du point de mutualisation mais oublié par l'opérateur d'infrastructure lors de son déploiement initial.

Il est à noter que ce signalement peut notamment être effectué par un opérateur commercial, par exemple si un immeuble est signalé par le processus de signalement de données manquantes dans les fichiers IPE, ou par un maître d'ouvrage ou son représentant.

Concernant les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation mais **dont la livraison est postérieure à la mise à disposition du point de mutualisation** et ayant été signalés à l'opérateur d'infrastructure, l'Autorité recommande que ce dernier assure, dans un **délai raisonnable**, qui ne devrait pas excéder **six mois à compter du signalement**, l'équipement en fibre optique des logements et locaux à usage professionnels de ces immeubles, y compris lorsque le délai de complétude n'est pas échu.

Il convient de souligner que, depuis début 2022, Orange a cessé, dans le cas général, de raccorder à son réseau cuivre les immeubles dont la date de livraison programmée est postérieure de plus de 3 mois à la mise en service commerciale du point de mutualisation dans la zone arrière duquel l'immeuble se trouve. Ainsi, ces immeubles ne disposent a priori d'aucune infrastructure filaire de communications électroniques tant qu'ils ne sont pas rendus raccordables au réseau FttH.

Pour les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée après la mise à disposition du point de mutualisation

Comme prévu à l'article 4 de la décision n° 2020-1432, dès lors que le délai de complétude est arrivé à son terme, l'opérateur d'infrastructure assure l'équipement et le raccordement de ces immeubles, dans un délai qui ne peut excéder trois mois à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires par le maître d'ouvrage sauf s'il n'a pas reçu, dans un délai de préavis de trois mois, les informations nécessaires de la part du maître d'ouvrage.

Les motifs de cette même décision précisent que *« dans le cas où le délai de complétude n'est pas atteint, lorsque l'opérateur d'infrastructure a été informé par le maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur de la construction d'un immeuble neuf, d'un lotissement neuf ou d'une maison individuelle neuve, et que ces derniers lui ont remis les informations utiles au dimensionnement de son réseau horizontal, il paraît souhaitable que l'opérateur d'infrastructure assure la desserte des nouveaux logements et locaux à usage professionnel dans un calendrier similaire à celui de ses déploiements sur les immeubles environnants et soit capable de donner au maître d'ouvrage, constructeur ou promoteur un délai indicatif de raccordement »*.

Pour les mêmes raisons que précédemment indiquées, l'Autorité recommande que les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme est délivrée après la mise à disposition du point de mutualisation soient rendus raccordables **dans un délai maximal de trois mois à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires par le maître d'ouvrage sauf s'il n'a pas reçu, avec un délai de préavis d'au moins trois mois avant la mise à disposition des infrastructures nécessaires, les informations nécessaires de la part du maître d'ouvrage**, y compris lorsque le délai de complétude n'est pas échu.

⁴⁵ Article 3 de la décision n°2010-1312 et motifs associés

Par ailleurs, à l'instar des pratiques constatées pour le raccordement des immeubles neufs au réseau de cuivre, les opérateurs d'infrastructure sont invités à détecter proactivement les programmes immobiliers neufs et à contacter proactivement les maîtres d'ouvrage pour les inviter à déclarer leur nouvelle construction à l'opérateur d'infrastructure au plus tôt⁴⁶.

Si un immeuble, dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée après la mise à disposition du point de mutualisation, est signalé *a posteriori* par le processus de signalement de données manquantes dans les fichiers IPE⁴⁷, il convient que l'opérateur d'infrastructure :

- ajoute cet immeuble dans son fichier IPE dans les conditions prévues à l'article 6 de la décision n° 2020-1432, le cas échéant au statut « cible » ;
- fasse ses meilleurs efforts pour tenter d'en contacter le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires afin de leur indiquer la marche à suivre pour le raccordement au réseau FttH (correspondant notamment aux dispositions de l'article 4 de la décision n° 2020-1432)⁴⁸.

Synthèse concernant les délais de raccordement

	Livraison <u>avant</u> la mise à disposition du PM (en général raccordé au cuivre par Orange)	Livraison <u>après</u> la mise à disposition du PM (en général non raccordé au cuivre par Orange)
Autorisation d'urbanisme délivrée <u>avant</u> la mise à disposition PM	Date la plus tardive parmi les dates suivantes : - L'échéance du délai de complétude ; - L'échéance d'un délai raisonnable qui ne peut excéder 6 mois à compter du signalement par l'opérateur commercial	Délai raisonnable qui ne peut excéder 6 mois <u>à compter du signalement</u> (soit par l'opérateur commercial, soit par le maître d'ouvrage)
Autorisation d'urbanisme délivrée <u>après</u> la mise à disposition PM	Impossible	Délai de 3 mois <u>à compter de la mise à disposition par le maître d'ouvrage</u> des infrastructures nécessaires, sous réserve que le maître d'ouvrage ait fourni à l'opérateur d'infrastructure les informations nécessaires au moins 3 mois avant la mise à disposition des infrastructures

⁴⁶ Pour rappel, il est également de bonne pratique que le maître d'ouvrage contacte l'opérateur d'infrastructure de la zone le plus tôt possible, de préférence dès l'obtention du permis de construire, et au plus tard 6 mois avant la date de livraison prévue du bâtiment. (<https://www.arcep.fr/mes-demarches-et-services/consommateurs/fiches-pratiques/raccorder-batiment-neuf-fibre-optique-zone-moins-dense-demarches.html>)

⁴⁷ Prévu à l'article 6 de la décision n°2020-1432

⁴⁸ À noter : dans ce cas, l'opérateur d'infrastructure est responsable, le cas échéant, de la fourniture des infrastructures de génie civil manquantes pour le raccordement de ces immeubles au réseau FttH seulement jusqu'à l'intérieur de la zone formée par le droit du terrain.

c) Précision en l'absence de processus permettant au maître d'ouvrage de contacter l'opérateur d'infrastructure

Pour assurer l'effectivité des dispositions de l'article 4 de la décision n° 2020-1432, il appartient à l'opérateur d'infrastructure de mettre en place un processus permettant au maître d'ouvrage (le cas échéant par le biais d'un bureau d'études spécialisé) de déclarer un immeuble neuf auprès de lui et de transmettre les informations nécessaires au raccordement au réseau FttH de son immeuble. De plus, pour permettre la construction et la mise à disposition par le maître d'ouvrage des infrastructures nécessaires mentionnées à l'article 4 de la décision n° 2020-1432, il convient que l'opérateur d'infrastructure dispose d'un processus permettant au maître d'ouvrage d'obtenir les informations nécessaires à la réalisation des infrastructures de génie civil jusqu'au PAR.

En cohérence avec les motifs de la décision n° 2020-1432⁴⁹, en l'absence de processus permettant au maître d'ouvrage de fournir les informations utiles à l'opérateur d'infrastructure et d'obtenir l'information de la localisation du PAR avec un préavis d'au moins six mois avant la livraison de l'immeuble neuf, les dispositions applicables concernant les délais de raccordement et la réalisation du génie civil d'adduction sont celles décrites ci-dessus pour les immeubles dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée avant la mise à disposition du point de mutualisation, y compris si la date de délivrance de l'autorisation d'urbanisme est postérieure à la mise à disposition du point de mutualisation.

5.1.2 Identification des immeubles neufs et partage de ces informations

a) Principes

L'Autorité estime que l'identification du statut des immeubles non encore raccordables par rapport aux catégories décrites dans la partie 5.1.1, constitue une ressource nécessaire associée à la mise en œuvre effective de l'accès, au sens donné à ces ressources par les décisions n° 2009-1106 et n° 2015-0776 susmentionnées.

En effet, les opérateurs commerciaux ont besoin de visibilité sur les éléments attendus par l'opérateur d'infrastructure pour rendre l'immeuble raccordable, ou à l'inverse sur le délai dans lequel l'opérateur d'infrastructure va rendre l'immeuble raccordable, afin d'accompagner au mieux leurs clients dans les démarches et, le cas échéant, les travaux nécessaires au raccordement de leur immeuble au réseau FttH.

Il est à noter que les informations à la maille de l'immeuble prévues par la décision n° 2015-0776, qui font partie des ressources nécessaires associées à la mise en œuvre effective de l'accès, sont en pratique regroupées au sein des fichiers IPE. En application de cette même décision ces informations à la maille de l'immeuble sont mises à jour dans un délai d'un jour calendaire à compter de la mise à disposition du point de mutualisation pour les immeubles situés dans la zone arrière de ce point de mutualisation⁵⁰.

Compte tenu de ce qui précède, **l'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure :**

- **ajoutent dans leurs fichiers IPE les immeubles existants ou en cours de construction dès qu'ils en ont connaissance, c'est-à-dire *a minima* dès lors que le maître d'ouvrage les a**

⁴⁹ Les motifs de la décision n° 2020-1432 indiquent que « dans le cas où les informations utiles n'auraient pas pu être transmises avec un préavis de six mois avant la livraison des logements, ceux-ci devront être traités comme étant additionnels ou écartés (cf. partie 2.2.2) : l'opérateur d'infrastructure est donc tenu de les équiper en fibre optique dans un délai qui ne saurait dépasser six mois à compter du signalement, ou le cas échéant, de l'accord ou des copropriétaires ».

⁵⁰ Voir article 14 de la décision n° 2015-0776 de l'Arcep en date du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

contactés, ou dès lors qu'un opérateur commercial a porté à leur connaissance l'existence d'un immeuble manquant dans le cadre du processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble prévu à l'article 6 de la décision n° 2020-1432 susmentionnée ;

- indiquent la date de délivrance de l'autorisation d'urbanisme *a minima* pour les immeubles livrés après la mise à disposition du point de mutualisation ;
- indiquent dans leurs fichiers IPE si ils sont en attente de la fourniture des informations ou des infrastructures mentionnées à l'article 4 de la décision n° 2020-1432 pour rendre l'immeuble raccordable ;
- indiquent, pour les immeubles en cours de construction, la meilleure date prévisionnelle de livraison dont ils ont connaissance.

L'Autorité estime également souhaitable que ces informations soient mises à jour dans les mêmes délais que ceux prévus à l'article 14 de la décision n° 2015-0776.

b) Identification dans les fichiers IPE

L'Autorité constate que le protocole Interop'fibre PM (notamment dans ses versions 3.1 et 3.2) prévoit un champ « ImmeubleNeuf » qui identifie les immeubles dont la date du permis de construction est postérieure au 1^{er} janvier 2016⁵¹. Cette définition ne correspond toutefois pas aux définitions et informations nécessaires précisées ci-dessus. Une évolution des fichiers IPE sera donc nécessaire pour permettre d'identifier si l'opérateur d'infrastructure est en attente de la fourniture des informations ou des infrastructures mentionnées à l'article 4 de la décision n° 2020-1432 pour rendre l'immeuble raccordable.

Par ailleurs, l'Autorité estime souhaitable que l'opérateur d'infrastructure fasse ses meilleurs efforts pour renseigner systématiquement, pour les immeubles en cours de construction, la date de livraison du projet immobilier dans le fichier IPE et la tenir à jour, avec la meilleure information à sa disposition. Le protocole PM contient un champ relatif à la date de livraison du programme immobilier, appelé « DatePrevLivraisonImmeubleNeuf », qui pourrait être utilisé pour renseigner cette donnée.

De plus, l'Autorité estime souhaitable que les opérateurs d'infrastructure indiquent à l'opérateur commercial qui a déposé un signalement d'une adresse manquante dans l'IPE si l'immeuble signalé va être rendu raccordable selon les modalités prévues à l'article 4 ou à l'article 5 de la décision n° 2020-1432.

5.1.3 Raccordement des lotissements neufs et des zones d'aménagement concerté

La construction de nouveaux logements ou locaux à usage professionnel sur le territoire national rend nécessaire de réaliser des travaux tant sur le domaine privé que sur le domaine public afin de les raccorder aux réseaux FttH. C'est également le cas pour le raccordement des logements et locaux situés dans les lotissements neufs et les zones d'aménagement concerté (ci-après « ZAC »). Dès lors, plusieurs obligations s'appliquent aux opérateurs d'infrastructure qui déploient les réseaux FttH et également aux promoteurs ou aux aménageurs.

a) Lotissement

S'agissant des infrastructures de génie civil nécessaires au passage des câbles en fibre optique, le lotisseur est responsable de leur réalisation et de leur financement sur le périmètre du lotissement et depuis la limite du lotissement jusqu'au point d'accès au réseau.

⁵¹ « Immeuble ou pavillon construit ou rénové suite à un permis de construire ou d'aménager émis après le 1er juillet 2016. »
(Source : https://www.interop-fibre.fr/wp-content/uploads/2024/03/Protocole-PM-site-interopfibre_28_03_2023.zip)

En effet, le code de l'urbanisme dispose, aux termes de son article L. 332-15, que l'autorité qui délivre l'autorisation de construire, aménager ou lotir exige, en tant que de besoin, du bénéficiaire de celle-ci la réalisation et le financement de tous travaux nécessaires à la viabilité et à l'équipement de la construction, du terrain aménagé ou du lotissement, notamment en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques. Le second alinéa de ce même article prévoit que cette obligation s'étend au branchement des équipements propres à l'opération sur les équipements publics qui existent au droit du terrain sur lequel ils sont implantés.

Comme indiqué pour les constructions neuves hors lotissement dans la synthèse des travaux et recommandations sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné publiée par l'Arcep le 28 juillet 2023, pour garantir un raccordement effectif des opérateurs tiers aux lignes FttH et ainsi assurer la portée utile de l'obligation de complétude, il appartient à l'opérateur d'infrastructure de construire les infrastructures d'accueil manquantes en domaine public, jusqu'à l'intérieur de la zone formée par le droit du terrain du lotissement, pour permettre le branchement des équipements propres à ces infrastructures d'accueil.

S'agissant du déploiement des câbles en fibre optique sur le périmètre du lotissement, le lotisseur est responsable du déploiement des câblages en fibre optique nécessaires à la desserte de chacun des lots en application de l'article 118 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015. Par ailleurs, les dispositions de l'article 113-10 du code de la construction et de l'habitation, qui établissent les obligations de câblage des immeubles et pavillons individuels trouvent à s'appliquer sur chacun des lots.

b) Zone d'aménagement concerté

S'agissant des infrastructures de génie civil nécessaires au passage des câbles en fibre optique, il est recommandé à l'aménageur d'intégrer ce type d'infrastructure au nombre des équipements à prévoir d'une ZAC créée en application de l'article L. 311-1 du code de l'urbanisme. En effet, comme rappelé dans le guide pour les aménageurs et les collectivités publié par l'Arcep en 2006, il apparaît difficilement concevable de ne pas viabiliser une zone en infrastructures de génie civil dédiées aux communications électroniques (fourreaux, chambres) dès l'origine⁵².

S'agissant du déploiement des câbles en fibre optique, il n'existe pas à ce jour d'obligation pour l'aménageur de déployer des câbles en fibre optique sur le domaine public de la zone à aménager.

L'obligation de complétude telle que précisée dans la décision n° 2010-1312 de l'Arcep impose à l'opérateur d'infrastructure de déployer, dans une zone donnée, un réseau de desserte permettant à tous les habitants de cette zone d'avoir accès à un service très haut débit sur fibre optique dans un délai raisonnable à compter du début du déploiement (ci-après « le délai de complétude ») et garantissant un nombre de clients potentiels suffisant pour le raccordement des opérateurs tiers dans des conditions économiques raisonnables. Ainsi, eu égard à cette obligation de complétude en zone moins dense, l'Autorité estime que l'opérateur d'infrastructure est tenu de déployer un réseau horizontal sur le domaine public de la ZAC permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel issus de l'aménagement de celle-ci dès lors que ceux-ci sont situés dans

⁵² Guide pour les aménageurs et pour les collectivités : Equipement des zones d'activité en infrastructures de télécommunications à haut et très haut débit en date du 1^{er} décembre 2006 - <https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/dossiers/collectivites/pdf/crip-ptrep-011206.pdf>

la zone arrière d'un point de mutualisation⁵³ dans un délai raisonnable à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires.

Toutefois, il convient de rappeler que, s'agissant des lotissements (article 118 de la loi n° 2015-990) et des bâtiments neufs à usage d'habitation (article L. 113-10 du code de la construction et de l'habitation) situés à l'intérieur d'une ZAC, leur équipement en infrastructures de communications électroniques en fibre optique doit être assuré par le lotisseur ou le maître d'ouvrage. Enfin, pour rappel, afin de prévenir des inefficacités dans les déploiements (telles que l'existence de trous de couverture durables), de garantir la cohérence des déploiements et de permettre in fine la couverture la plus large possible du territoire, les motifs de la décision n° 2010-1312 précitée prévoient qu'il est souhaitable que l'opérateur d'infrastructure déployant dans une zone arrière de point de mutualisation donnée s'assure que son plan de déploiement comprenant ses zones arrière de points de mutualisation permette une couverture ultérieure des logements et locaux à usage professionnel périphériques. Les logements et locaux à usage professionnel pris en compte seraient ceux inclus dans une maille territoriale plus large permettant ainsi de garantir la cohérence des déploiements à un niveau pertinent.

Ainsi, dans le cas où une ZAC neuve serait aménagée dans une zone qui n'est pas couverte par une zone arrière de point de mutualisation, mais se trouve à proximité immédiate du réseau d'un opérateur d'infrastructure, il serait de bonne pratique, afin d'assurer une efficacité des déploiements et de garantir leur cohérence, que ce même opérateur déploie un réseau horizontal sur le domaine public de la ZAC permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel issus de l'aménagement de celle-ci, dans un délai raisonnable. Il n'apparaît en pratique pas nécessaire que l'opérateur d'infrastructure réalise un tel déploiement lorsque ce dernier est prévu par l'aménageur de la ZAC.

Dans l'hypothèse où les réseaux de plusieurs opérateurs d'infrastructure se trouveraient à proximité immédiate de cette nouvelle ZAC, il serait de bonne pratique que ceux-ci se coordonnent pour assurer sa couverture.

5.2 Fourniture des prestations associées au raccordement des immeubles neufs

Le maître d'ouvrage qui fait construire un immeuble est libre de choisir le bureau d'études qui va l'accompagner dans ses démarches auprès des différents acteurs, y compris l'opérateur d'infrastructure. Ce bureau d'études peut être indépendant de l'opérateur d'infrastructure qui déploie le réseau FttH sur la zone géographique considérée.

Les bureaux d'études indépendants ont besoin de la fourniture d'informations et de la réalisation d'opérations que seul l'opérateur d'infrastructure peut effectuer, et que ces informations et opérations soient fournies ou réalisées dans des conditions raisonnables et non discriminatoires, tant au niveau tarifaire qu'opérationnel.

Il s'agit notamment de :

- la fourniture de l'information relative à la localisation du PAR, ainsi que des spécifications techniques des infrastructures de génie civil et des câblages optiques ;

⁵³ L'Autorité rappelle qu'en application de l'article 3 de la décision n° 2010-1312 précitée, la zone arrière d'un point de mutualisation doit regrouper au moins un millier de logements ou locaux à usage professionnel existants au jour de son installation, si l'opérateur d'infrastructure ne propose pas d'offre de raccordement distant.

- la réception des infrastructures de communications électroniques construites par le maître d'ouvrage et leur intégration dans le réseau de l'opérateur d'infrastructure.

Ainsi, il convient que les opérateurs d'infrastructure ne favorisent pas, lorsqu'il existe, leur bureau d'études interne dans le cadre de leur activité d'opérateur d'infrastructure, par exemple en renvoyant uniquement vers leur bureau d'études interne les opérateurs commerciaux (par le processus de signalement de données manquantes dans les fichiers IPE⁵⁴) qui les contactent pour signaler une construction neuve.

L'Autorité estime également souhaitable que les opérateurs d'infrastructure proposent, *a minima* à destination des bureaux d'études, une prestation de fourniture de l'information relative à la localisation du PAR, qui n'inclut pas de prestation d'accompagnement relevant de l'activité de bureau d'études, dans des conditions notamment de délai et tarifaires raisonnables. Il convient de plus que l'opérateur d'infrastructure communique dans le cadre de cette prestation les spécifications techniques de la chambre ou du poteau correspondant au PAR, et la manière de s'y raccorder, ainsi que les éventuelles spécifications techniques des infrastructures de génie civil et des câblages optiques.

Enfin, il convient que la réception⁵⁵ par l'opérateur d'infrastructure des infrastructures construites par le maître d'ouvrage, leur éventuelle recette⁵⁶, et leur prise en exploitation ne donne pas lieu à des pratiques qui empêcheraient ou désavantageraient un cabinet d'études indépendant dans l'exercice de tout ou partie de son activité, via par exemple des prescriptions techniques spécifiques qui excèderaient les exigences réglementaires ou les règles de l'art, des délais excessifs ou des délais qui désavantageraient les bureaux d'études indépendants par rapport au bureau d'étude interne de l'opérateur d'infrastructure.

Elle ne saurait non plus faire l'objet d'une facturation au maître d'ouvrage. Dans le cas où l'opérateur d'infrastructure identifierait, lors de la recette optique, des malfaçons sur les câblages optiques construits par le maître d'ouvrage, il en informe le maître d'ouvrage qui peut ensuite solliciter l'entreprise de son choix pour réaliser les correctifs.

En effet en application de l'article L. 33-6 du CPCE les opérations d'installation, de gestion, d'entretien et de remplacement des lignes dans les parties communes des immeubles collectifs ou dans les lotissements se font aux frais de l'opérateur d'infrastructure. Dès lors que dans ces conditions l'opérateur d'infrastructure prend notamment à sa charge les frais d'installation, rien ne justifie, a fortiori, que dans l'hypothèse où il ne supporterait aucun frais d'installation des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, il facture une prestation de réception des infrastructures au propriétaire ou au promoteur.

⁵⁴ Prévu à l'article 6 de la décision n°2020-1432.

⁵⁵ On appelle « réception » l'opération de l'opérateur d'infrastructure qui consiste à récupérer les infrastructures construites par le maître d'ouvrage, ainsi que les informations relatives à ces infrastructures (dossier des ouvrages exécutés décrivant le réseau construit, plan de câblage etc...), à les intégrer dans son réseau et son système d'information et à les prendre en exploitation. Au cours de cette phase, l'opérateur d'infrastructure réalise dans certains cas un audit des câblages optiques construits par le maître d'ouvrage (vérification de l'atténuation sur les fibres construites, correspondances entre le terrain et les descriptifs du réseau, conformité des matériels utilisés et de leur pose etc...) : c'est ce que l'on appelle la recette.

⁵⁶ Au moment de la réception des infrastructures optiques construites par le maître d'ouvrage et préalablement à leur prise en exploitation, l'opérateur d'infrastructure effectue dans certains cas un contrôle de conformité, appelé « recette optique », afin de s'assurer de leur bon état de fonctionnement, et de leur conformité à l'état de l'art. Cette recette optique permet de détecter les éventuelles anomalies et, le cas échéant, d'entreprendre d'éventuelles actions de corrections aux frais du propriétaire ou du promoteur.

6 Cas des poches de basse densité des zones très denses

L'Autorité a déjà pu apporter des précisions sur le cadre réglementaire applicable aux poches moins densément peuplées au sein des zones très denses regroupant notamment un grand nombre de petits immeubles (désignées par l'expression « poches de basse densité »), à travers sa recommandation du 14 juin 2011.

L'Autorité indique dans cette recommandation qu'« à l'instar des obligations posées par la décision n° 2010-1312 du 14 décembre 2010 concernant les déploiements en dehors des zones très denses, il est recommandé que tout opérateur déployant un point de mutualisation dans une poche de basse densité anticipe le raccordement ultérieur de tout immeuble de la zone arrière de ce point de mutualisation, afin que les immeubles puissent tous être raccordés à son réseau horizontal irriguant ladite zone et, ainsi, que l'ensemble des lignes soient regroupées au sein du même point de mutualisation ».

S'agissant des locaux raccordables sur demande, la décision n° 2020-1432 du 8 décembre 2020 prévoit que « [...] compte tenu des caractéristiques similaires des déploiements observées entre les zones moins denses et les poches de basse densité des zones très denses, tel qu'exposé dans sa recommandation en date du 14 juin 2011, l'Autorité estime cohérent et raisonnable que les opérateurs d'infrastructure des poches de basse densité des zones très denses puissent également recourir à ce mécanisme, pour des locaux pour lesquels il pourrait exister une incertitude quant au degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH. Dans ce cas, il apparaît justifié et proportionné, au regard notamment des objectifs précités, que les mêmes conditions s'appliquent ».

S'agissant par ailleurs du raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés situés dans les poches de basse densité des zones très denses, dans sa recommandation sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique du 8 décembre 2020, l'Autorité recommande aux opérateurs d'infrastructure de procéder au raccordement de ces immeubles et lotissements dans les mêmes conditions que celles prévues pour la zone moins dense.

Enfin, comme rappelé dans la recommandation de l'Autorité sur la cohérence des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné du 24 juillet 2018, « [dans la recommandation de 2011], l'Autorité [a donc estimé] souhaitable, afin d'assurer la cohérence et la lisibilité du cadre réglementaire, que dans les poches de basse densité les modalités de l'accès aux lignes soient analogues à celles existant dans les zones moins denses ».

Ainsi, afin d'assurer la lisibilité et la cohérence du cadre réglementaire, et dans la mesure où les situations (refus, blocages et gels commerciaux, raccordables sur demande, immeubles neufs, ...) abordées dans la présente recommandation existent également dans les poches de basse densité, il est souhaitable que l'ensemble des recommandations formulées dans le présent document soient également appliquées dans les poches de basse densité des zones très denses.

Annexe 1 : Lexique

Cadre symétrique : Décisions de l'Autorité n° 2009-1106, n° 2010-1312, n° 2013-1475, n° 2015-0776, et n° 2020-1432 susvisées et les recommandations prises en leur application⁵⁷.

Dispositif de terminaison intérieur optique (DTIO) : élément passif situé à l'intérieur du logement ou local à usage professionnel qui sert de point de test et de limite de responsabilité entre le réseau d'accès en fibre optique et le réseau du client final. Il s'agit du premier point de coupure connecté en aval du point de pénétration du réseau dans le logement ou local à usage professionnel. Les décisions de l'ARCEP relatives à la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique portent sur la partie des lignes de ces réseaux comprise entre le point de mutualisation et la première PTO en aval du point de pénétration du réseau dans le logement ou local à usage professionnel, c'est-à-dire le DTIO.

Fichier « Informations Préalables Enrichies » (IPE) : dans le cadre de la mutualisation et sur une base contractuelle, les opérateurs s'échangent un fichier nommé « fichier IPE ». Ce fichier regroupe pour chaque adresse fibrée ou en cours de déploiement des informations telles que l'identifiant de l'adresse (« hexaclé »), le type d'ingénierie, le nombre de logements, le type de zone, etc. La structure et les éléments contenus dans ce fichier sont définis dans le protocole PM.

Ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique (ou ligne) : liaison passive d'un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique constituée d'un ou plusieurs chemins continus en fibre optique (en fonction de l'ingénierie mono-fibre ou multi-fibres choisie) et permettant de desservir un utilisateur final.

Locaux concernés par des blocages et refus ne relevant pas de l'opérateur d'infrastructure (« refus tiers ») : locaux n'ayant pas fait l'objet d'un déploiement du PBO du fait de blocages et refus dûment justifiés et ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure. Ces blocages et refus peuvent par exemple relever de refus de syndicats de copropriétés, de propriétaires, d'administrations (refus de permissions de voiries, refus des architectes des bâtiments de France), de refus de servitudes etc...

Locaux concernés par un gel commercial : un local gelé commercialement est un local pour lequel le PBO a été déployé et pour lequel la commercialisation par l'opérateur d'infrastructure auprès des opérateurs commerciaux est temporairement bloquée. Ces gels commerciaux peuvent recouvrir plusieurs situations, certaines relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure (par exemple : gel de commercialisation pendant une période de travaux de densification/désaturation ou de remise en état du réseau, absence de génie civil sur le domaine public pour le raccordement final...), d'autres non (refus de servitude pour la réalisation du raccordement final, refus de permission de voirie ou d'autorisations des architectes des bâtiments de France pour la réalisation du raccordement final...).

⁵⁷ Recommandation relative aux modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique du 23 décembre 2009 ; Recommandation relative aux modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour certains immeubles des zones très denses, notamment ceux de moins de 12 logements du 14 juin 2011 ; Recommandation relative à l'identification des lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné du 25 avril 2013 ; Recommandation relative aux modalités de l'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique pour les immeubles de moins de 12 logements ou locaux à usage professionnel des zones très denses du 21 janvier 2014 ; Recommandation de l'Arcep sur la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné en dehors des zones très denses du 7 décembre 2015 ; Recommandation de l'Arcep sur la cohérence des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné du 24 juillet 2018 ; Recommandation de l'Arcep sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique du 8 décembre 2020 ; Synthèse des travaux et recommandations sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné du 28 juillet 2023.

Local raccordable : on dit qu'un local est raccordable lorsque le réseau de distribution a été construit par l'opérateur d'infrastructure jusqu'au PBO (inclus) et qu'il est possible pour un opérateur commercial de commander un accès à la ligne desservant ce logement ou local à usage professionnel.

Local raccordable sur demande (RAD) : on appelle « raccordable sur demande » un local référencé dans l'IPE d'un opérateur d'infrastructure, dont la pose du PBO est réalisée sous 6 mois par l'opérateur d'infrastructure à compter de la première commande par un opérateur commercial d'une ligne FttH dépendant de ce PBO, de sorte que ce local devienne effectivement raccordable. La présence de locaux raccordables sur demande à l'issue du délai de complétude est possible sous certaines conditions tenant à une incertitude quant au degré d'appétence à court terme des clients finals potentiels pour un raccordement FttH, à un volume limité, ainsi qu'à un coût élevé, décrites dans le cadre symétrique⁵⁸.

Opérateur commercial (OC) : opérateur de communications électroniques au sens de l'article L. 33-1 du CPCE ayant conclu ou ayant vocation à conclure une convention d'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique dans le cadre prévu par l'article L. 34-8-3 du CPCE.

Opérateur d'infrastructure (OI) : personne chargée de l'établissement ou de la gestion d'une ou plusieurs lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, telle que définie dans les décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312 de l'Autorité.

Point de branchement optique (PBO) : équipement permettant de raccorder le câblage amont avec le câble de branchement directement raccordé au dispositif de terminaison intérieur optique. Le point de branchement optique peut se trouver en pied d'immeuble ou à l'extérieur de l'habitat ; dans ce cas, il permet de raccorder le câblage installé en amont dans le réseau avec le câble de branchement directement raccordé au dispositif de terminaison intérieur optique. Dans les immeubles de plusieurs logements ou locaux à usage professionnel comprenant une colonne montante, le point de branchement permet de raccorder le câblage vertical de l'immeuble avec le câble de branchement et est généralement situé dans les boîtiers d'étage de la colonne montante.

Point de mutualisation (PM) : point d'extrémité d'une ou de plusieurs lignes au niveau duquel l'opérateur d'infrastructure donne accès à des opérateurs à ces lignes en vue de fournir des services de communications électroniques aux utilisateurs finals correspondants, conformément à l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques. Il n'y a donc pas de coupleurs en aval du point de mutualisation, y compris dans une architecture de type point-à-multipoints.

Point de terminaison optique (PTO) : point de livraison du raccordement final situé dans le logement. Il est matérialisé par une prise optique.

Raccordement final (ou branchement optique) : infrastructure optique située entre le point de branchement optique et le dispositif de terminaison intérieur optique.

Réseau complet : Les dispositions du cadre symétrique fixent les modalités d'accès aux lignes à très haut débit en fibre optique. L'article 3 de la décision de l'Arcep n° 2010-1312 précitée définit notamment, en dehors des zones très denses, une obligation dite « de complétude » des déploiements des réseaux en fibre optique, obligation qui a été complétée par la suite par d'autres dispositions du cadre symétrique. La décision de l'Autorité n° 2010-1312, précisée par la recommandation du 7 décembre 2015 susvisée, ainsi que la décision n° 2020-1432, fixent des dispositions qui doivent être respectées par les opérateurs d'infrastructure dans un délai raisonnable, à la suite de la déclaration de la zone arrière du point de mutualisation (ci-après désigné comme le « délai de complétude »). Un réseau est ainsi dit « complet » lorsqu'il respecte l'ensemble de ces dispositions.

⁵⁸ Recommandation complétude de 2015 et décision n°2020-1432.

Annexe 2 : Bonnes pratiques en matière de procédures de traçage des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure

Les procédures de traçage des refus, blocages et gels commerciaux ne relevant pas de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure varient selon les situations rencontrées.

Trois procédures pourraient être envisagées selon les situations suivantes, sans préjudice d'éventuelles autres situations nécessitant la mise en place d'autres procédures :

- Procédure « Refus propriétaires, syndicats de propriétaires ou autres tiers privés »
- Procédure « Refus émanant d'une autorité publique »
- Procédure « Propriétaire non-identifié »

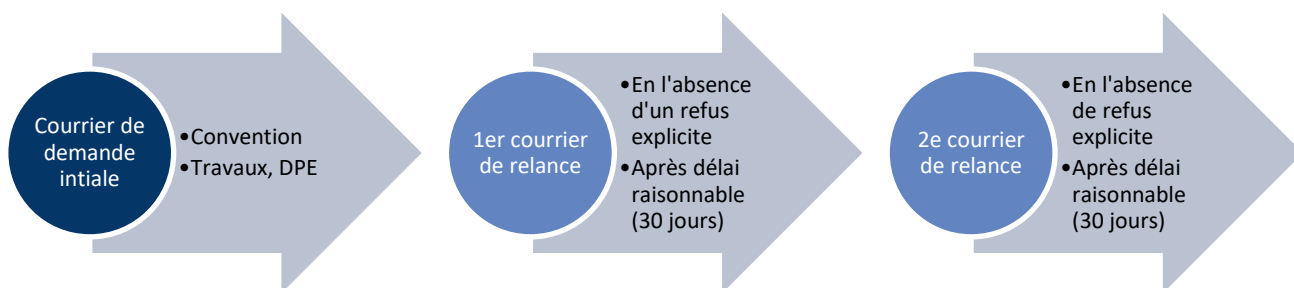
I. Procédure « Refus propriétaires, syndicats de propriétaires ou autres tiers privés »

Cette procédure s'appliquerait par exemple en cas de demande de conventionnement d'immeuble.

La procédure qui pourrait être suivie, ainsi que les documents à conserver, pourraient être les suivants :

- 1) Courrier de demande initiale (conventionnement, travaux, fourniture DPE)⁵⁹
- 2) 1^{er} courrier de relance LRAR après un délai raisonnable (par exemple 30 jours)
- 3) 2^e courrier de relance LRAR après un délai raisonnable (par exemple 30 jours)
- 4) Recherche et absence de solutions alternatives (études, etc.)⁶⁰

En cas de refus explicite pouvant intervenir à toute étape de la procédure, l'opérateur d'infrastructure pourrait veiller à enregistrer également le courrier de refus.



⁵⁹ Ce courrier pourrait notamment contenir des informations précises sur les conséquences d'un refus (que ce refus soit sous forme d'absence de réponse ou sous forme d'un refus explicite).

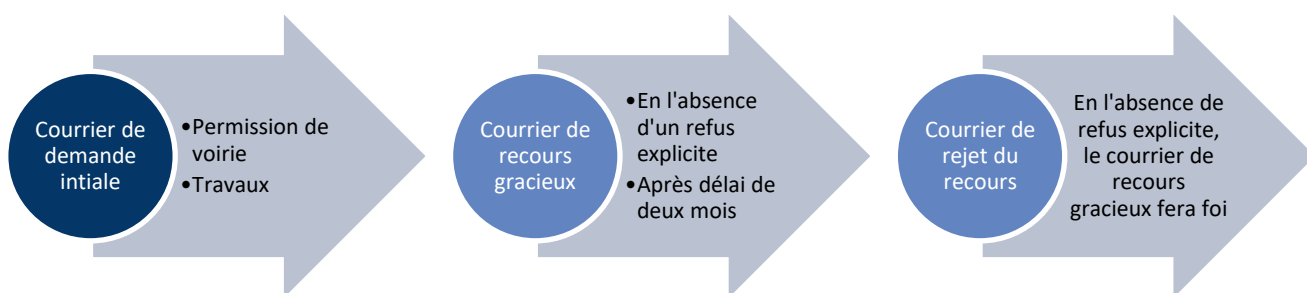
⁶⁰ Dans certaines situations, notamment dans le cas d'interventions pour travaux en domaine privé, constitue une première solution alternative, sans exclure d'autres diligences potentielles, la demande faite au maire de bénéficier d'une servitude au titre de l'article L.48 du Code des postes et des communications électroniques.

II. Procédure « Refus émanant d'une autorité publique »

Cette procédure pourrait s'appliquer par exemple en cas de refus de la part de la collectivité suite à une demande de l'opérateur d'infrastructure de permission ou d'autorisation de voirie.

Les étapes qui pourraient être suivies et les documents à conserver pourraient être les suivants :

- 1) Courrier de demande initiale (permission de voirie, demande de travaux, etc.)
- 2) Courrier de recours gracieux (après écoulement du délai de réponse ou avant si réponse avant et son accusé de réception)
- 3) Courrier de rejet du recours (si ce rejet est tacite, le courrier de recours gracieux fera foi)
- 4) Recherche et absence de solutions alternatives (études, etc.)



III. Procédure « Propriétaire non-identifié »

Cette procédure s'appliquerait en cas d'absence d'identification du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires.

Les étapes à suivre et les documents à conserver pourraient être les suivants :

- 1) Courriers aux propriétaires, habitants ou voisins
- 2) Photographies d'affiches apposées sur les devantures ou au sein des immeubles/bâtiments
- 3) Recherche et absence de solutions alternatives (études, etc.)