

Fiche pratique

Comprendre les rôles de l'opérateur de réseau et l'opérateur commercial pour l'installation de la fibre

Ces intervenants apparaissent lors d'une souscription à une offre Fibre par un consommateur. L'opérateur de réseau ne commercialise pas les offres fibre et en cela se distingue de l'opérateur commercial qui assure la commercialisation des offres auprès des consommateurs. En droit français, le Service Universel comprend :

L'opérateur de réseau ou opérateur d'immeuble ou opérateur d'infrastructure

Un opérateur de réseau, souvent appelé opérateur d'immeuble ou opérateur d'infrastructure, se présente comme une entreprise qui est en charge de la conception, la construction et l'exploitation du réseau de fibre optique.

Selon l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes et de la distribution de la presse (ARCEP), l'opérateur d'immeuble est en charge du déploiement du réseau fibre dans l'immeuble. Il n'y en a qu'un seul par immeuble. Il doit permettre l'accessibilité des infrastructures qu'il a installé dans l'immeuble aux opérateurs de communications électroniques qui commercialisent l'accès à la fibre optique auprès des consommateurs. L'opérateur d'infrastructure, quant à lui, est en charge du déploiement du réseau fibre dans un quartier, pour raccorder les maisons.

L'opérateur commercial

L'opérateur commercial est celui qui utilise le réseau déployé par l'opérateur de réseau (d'infrastructure ou d'immeuble) pour proposer des offres d'accès en très haut débit aux occupants du logement. Il peut y avoir plusieurs opérateurs commerciaux par logement. L'opérateur commercial est donc celui auprès de qui un consommateur souscrit une offre fibre, à titre particulier ou professionnel. C'est le fournisseur d'accès à internet, puisqu'il propose aux consommateurs une connexion à Internet et à d'autres services (TV, téléphonie fixe ou mobile...) accessibles par le biais d'une box et d'un abonnement.

A noter

Un opérateur de réseau (d'infrastructure ou d'immeuble) peut également être fournisseur d'accès à Internet. Ses obligations et responsabilités ne sont pas les mêmes selon qu'il agit en qualité d'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure ou en qualité de fournisseur d'accès à Internet c'est-à-dire comme opérateur commercial.

Comment savoir qui est l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure ?

Pour connaître l'opérateur d'immeuble, il convient de se renseigner auprès de la copropriété puisque ce dernier a été choisi en Assemblée Générale par les copropriétaires (voir fiche pratique « choisir la fibre »)

Pour savoir qui est l'opérateur d'infrastructure, il convient de consulter la carte mise en ligne par l'ARCEP à l'adresse « cartefibre.arcep.fr » et d'y entrer l'adresse postale concernée.

Le rôle et les obligations de l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure et de l'opérateur commercial

En application des règles définies par l'ARCEP, l'opérateur d'immeuble est responsable de l'entretien et de la maintenance du réseau fibre à l'intérieur de l'immeuble, du bas de l'immeuble jusqu'à la prise située dans les logements.

L'opérateur d'infrastructure est responsable de l'entretien et de la maintenance du réseau fibre sur le domaine public, du nœud de raccordement optique jusqu'au point de branchement optique.

Ainsi, dans le cas où un dysfonctionnement affecterait les équipements ou le réseau fibre, il est utile de préciser que l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure est le seul habilité à intervenir sur le réseau fibre qu'il a déployé.

L'opérateur commercial ou le fournisseur d'accès à Internet ne peut donc pas intervenir directement sur des infrastructures dont il n'est pas le propriétaire. En sa qualité d'opérateur commercial, il doit contacter l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure pour qu'il intervienne. Il est donc tributaire des actions qui sont entreprises par ces opérateurs et n'est pas en mesure d'intervenir directement sur les équipements appartenant à ces derniers.

Toutefois, même s'il est tributaire des actions entreprises par l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure, l'opérateur commercial reste tenu à l'égard de ses abonnés, à une obligation de résultat, de disposer d'un service permanent et continu et donc d'obtenir des services sans dysfonctionnement.

Le rôle du médiateur des communications électroniques

Lorsque le réseau fibre n'est pas déployé dans une zone, le Médiateur n'a pas de pouvoir d'injonction envers ces opérateurs pour faire bénéficier d'un accès au réseau fibre à un consommateur qui en ferait la demande.

L'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure, de par sa qualité, n'est pas membre de la médiation des Communication Électroniques ni adhérent à sa charte. Le Médiateur ne peut donc pas le solliciter pour obtenir le raccordement d'un domicile au réseau fibre ou pour résoudre un dysfonctionnement relevant de sa responsabilité.

De la même manière, le Médiateur ne peut pas enjoindre un opérateur commercial ou à un fournisseur d'accès à Internet de raccorder un domicile à la fibre optique, puisqu'il n'existe, en la matière, aucune obligation légale. En effet, il est libre de sa politique commerciale. De plus, il est utile de préciser que pour qu'un opérateur commercial commercialise des offres très haut

débit, il doit nécessairement signer un accord de mutualisation avec l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructure. Ainsi, même si un logement est éligible à la fibre optique, un consommateur ne pourra pas nécessairement souscrire un abonnement fibre optique auprès de l'opérateur commercial ou de son fournisseur d'accès à internet.

Synthèse des rôles de l'opérateur d'immeuble, l'opérateur d'infrastructure et de l'opérateur commercial

	Opérateur d'immeuble	Opérateur d'infrastructure	Opérateur Commercial
Rôle	Installe la fibre optique dans l'immeuble	Installe la fibre optique dans le quartier	Commercialise des offres fibre
Sélection	Choisi par le(s) (co) propriétaires	Choisi par les collectivités locales en zones non denses Choix de l'opérateur d'infrastructure en Zone dense	Choisi par le consommateur
Type de sélection	Collective avec vote de l'Assemblée. Générale dans le cas d'une copropriété	Choisi par appel d'offres en zone non dense ou choix de l'opérateur d'infrastructure en zone dense	Décision personnelle et individuelle