

FICHE 2

Étendre la gamme des offres entreprises sur la fibre jusqu'à l'abonné (FttH) : les offres avec qualité de service renforcée

1. DÉMOCRATISER LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE, UNE NÉCESSITÉ

Les opérateurs commercialisant des offres à destination de la clientèle entreprises doivent répondre à une grande diversité de besoins. Les offres spécifiques entreprises comportent notamment des garanties de qualité de service spécifiques répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, de telles offres n'étaient auparavant proposées que sur une boucle locale optique dédiée (BLOD), qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres plus abordables.

Plusieurs offres de gros avec qualité de service renforcée, en passif et en activé, fournies sur les réseaux FttH sont apparues au catalogue de la plupart des opérateurs d'infrastructure. Les garanties proposées vont d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de huit heures ouvrées à une garantie de temps de rétablissement (GTR) de quatre heures 24h/24 et 7j/7. Toutefois, ces offres n'existaient pas encore sur tous les réseaux et restent hétérogènes sur le territoire.

2. DE NOUVELLES OBLIGATIONS POUR TOUS LES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE FTTH SUR LE MARCHÉ DE GROS

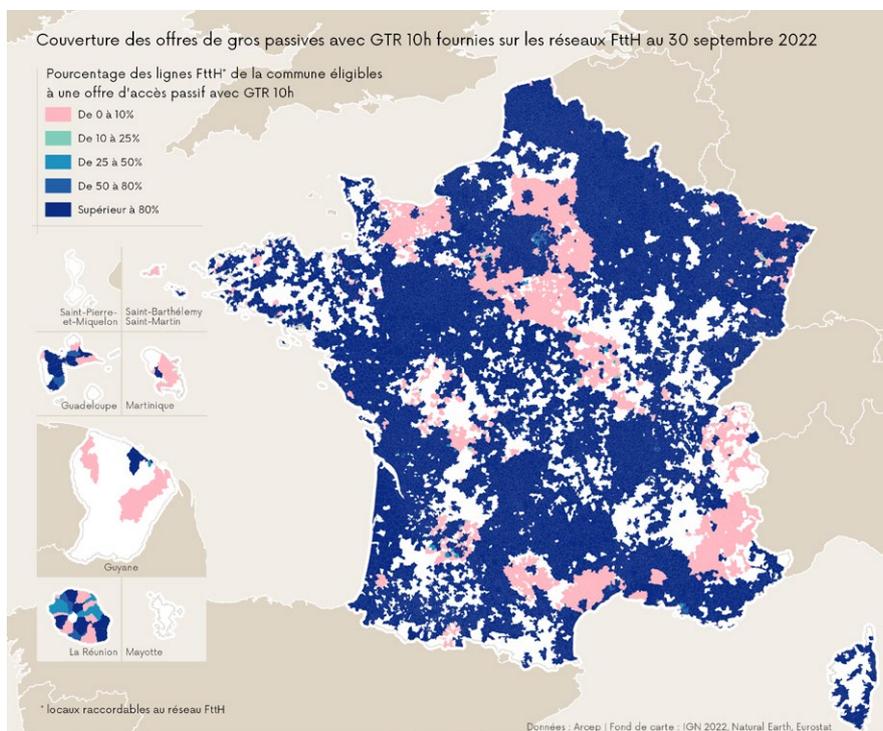
L'Arcep a donc estimé nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH pour permettre aux opérateurs commerciaux de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.

Dès lors, l'Arcep a imposé en décembre 2020, dans sa décision n° 2020-1432 issue du nouveau cycle d'analyse de marchés, deux obligations d'accès passif avec qualité de service renforcée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure :

- Un premier niveau de qualité de service renforcée avec une GTR dix heures ouvrées et ;
- Un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR quatre heures ouvrées/heures non ouvrées.

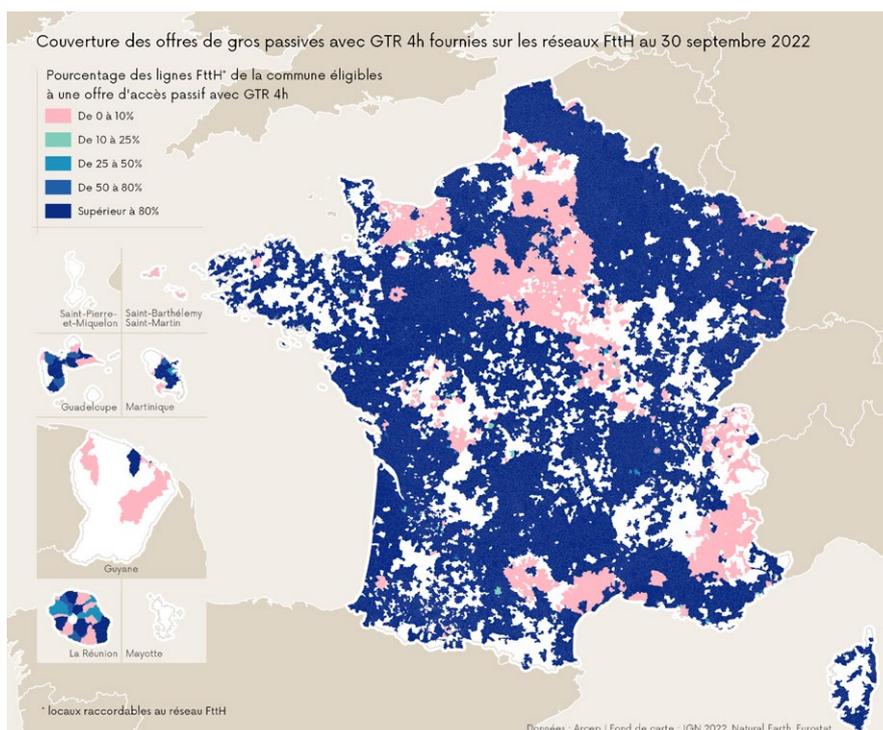
Cette décision encadre également la fourniture par les opérateurs de ces offres sur différents aspects relatifs à leur qualité de service, leurs processus opérationnels, etc. L'Autorité invite les collectivités territoriales qui sont délégantes de réseaux d'initiative publique (RIP) à s'assurer de la bonne mise en œuvre par leurs délégataires de ces obligations cruciales pour la transformation numérique et la compétitivité des entreprises sur leur territoire.

COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 10H Fournies sur les réseaux FTTH au 30 septembre 2022



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 4H Fournies sur les réseaux FTTH au 30 septembre 2022



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs