

FICHE 3

En attendant la fibre, garantir la qualité de service sur le réseau cuivre

FACE AUX NOMBREUX SIGNALEMENTS DE MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE SUR LE RÉSEAU CUIVRE, L'ARCEP MAINTIENT SA VIGILANCE

La qualité de service du réseau cuivre revêt une importance de premier ordre pour l'Arcep, en particulier dans les territoires qui restent en attente de la fibre, où les populations sont tributaires de ce réseau pour leurs raccordements au téléphone ou à internet. Cette qualité conditionne directement la qualité du service fourni par l'ensemble des opérateurs commerciaux à leurs clients. Or il a été constaté à de nombreuses reprises, sur le terrain, dans les indicateurs ou dans le cadre de travaux parlementaires¹ que la qualité de service sur le réseau cuivre est préoccupante sur certaines zones. Dès le début de son mandat en 2021, la présidente de l'Arcep, Laure de La Raudière, est allée à plusieurs reprises sur terrain pour constater l'état du réseau cuivre d'Orange et échanger avec les acteurs locaux.

LES DÉCISIONS DE RÉGULATION DE L'ARCEP VISENT À ASSURER UN NIVEAU DE QUALITÉ DE SERVICE SATISFAISANT SUR LE RÉSEAU CUIVRE

Le 14 décembre 2023, l'Arcep a adopté de nouvelles décisions d'analyses de marchés, dans lesquelles elle a souhaité mettre en avant quatre principaux objectifs de régulation dont « **Assurer un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre** ».

Trois grandes catégories d'obligation relatives à la qualité de service des offres de gros d'Orange sont maintenues dans la continuité des cycles précédents : l'obligation de publication d'indicateurs, l'obligation de prévoir dans son offre de référence des pénalités dues par Orange en cas de non-respect de délais réglementaires et « *proportionné[s] à l'importance des manquements observés, incitatifs pour l'amélioration de la qualité de service et préservant l'attractivité de ces offres* », et l'obligation de respecter des seuils sur un certain nombre d'indicateurs.

L'Arcep veille au respect de cet encadrement en réalisant le suivi des valeurs trimestrielles communiquées par Orange.

¹ Voir notamment : <https://www2.assemblee-nationale.fr/content/download/328893/3212880/version/1/file/GT+SUT+--+Communication.pdf>

Le tableau ci-dessous détaille les indicateurs de qualité de service (tous accès – généralistes et entreprise) définis par l'Arcep.

SEUILS D'INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE (TOUS ACCÈS – GÉNÉRALISTES ET ENTREPRISE) DÉFINIS PAR L'ARCEP

Seuil par indicateur		Dégroupage Décision n° 2023-2802	Offres activées sans garantie de temps de rétablissement (GTR) Décision n° 2023-2804
Indicateurs Production	Taux d'échec d'accès à la boucle locale	7 %	13 %
	Délai moyen livraison (en JO)	5	6
	Délai de construction de ligne – 95 ^e centile (en jours ouvrés)	27	32
	Taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois	9 %	9 %
Indicateurs SAV	Taux de non-respect du délai de relève	30,00 %	40,00 %
	Délai de rétablissement – 95 ^e centile (en heures ouvrées)	100	100
	Taux de réitération des défauts francs	20 %	20 %
	Taux de réitération des défauts non francs	40 %	40 %

En outre, des seuils de qualité de service spécifiques complémentaires pour les accès entreprises sont fixés pour chacun des indicateurs suivants :

SEUILS D'INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE SPÉCIFIQUES ENTREPRISES DÉFINIS PAR L'ARCEP

	Type de seuil	Valeurs	Typologie
Accès Total Entreprises - Taux de respect du nombre minimum de créneaux de RDV	Plancher	90 %	Production
Accès Total Entreprises - Taux de respect du délai de livraison	Plancher	90 %	Production
Accès Total Entreprises sans GTR - Taux de respect du délai de relève	Plancher	80 %	SAV
Accès avec GTR ² - Taux de respect du délai de relève avec GTR	Plancher	80 %	SAV

Plus récemment, Orange a, dans le cadre de la mise en œuvre des décisions d'analyses de marchés, revu à la hausse les montants des pénalités qu'elle doit au titre de ses obligations de qualité de service.

² Cet indicateur inclut l'ensemble des accès dégroupés avec GTR.