

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

DÉMOCRATISER LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE, UNE NÉCESSITÉ

Les offres spécifiques entreprises se caractérisent par la présence de garanties de qualité de service répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, de telles offres n'étaient jusqu'à récemment proposées que sur une boucle locale optique dédiée (BLOD), qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres plus abordables. Le prix des abonnements, généralement de l'ordre de plusieurs centaines d'euros par mois (et même davantage hors des grandes villes), exclut un grand nombre d'entreprises.

L'ÉMERGENCE DES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE SUR LES RÉSEAUX FTTH

La transition technologique entre le cuivre et les réseaux FttH représente à la fois une opportunité pour le développement d'offres adaptées aux besoins des entreprises, moins onéreuses que les offres reposant sur la BLOD, et un risque en matière de concurrence entre Orange et les opérateurs alternatifs.

Afin de favoriser le développement de telles offres, tout en établissant un cadre propice au développement de la concurrence, l'Arcep a ainsi imposé à Orange fin 2017 la fourniture d'une offre d'accès passive avec qualité de service renforcée. En réponse à cette obligation, Orange a proposé sur le marché de gros une option de garantie de temps de rétablissement (GTR) de 10 heures ouvrées, disponible sur l'ensemble de son réseau FttH. L'opérateur a par ailleurs proposé une offre d'accès avec GTR de 4 heures, disponible en passif et en activé, sur une partie de son réseau FttH.

Plusieurs offres de gros avec qualité de service renforcée, en passif et en activé, sont également apparues au catalogue de la plupart des opérateurs d'infrastructures. Les garanties proposées vont typiquement d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de 8 heures ouvrées à une GTR de 4 heures en heures non ouvrées 7 jours sur 7. Néanmoins ces offres n'existent pas sur tous les réseaux et restent hétérogènes.

DE NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES OPÉRATEURS SUR LE MARCHÉ DE GROS

L'Arcep estime nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros de qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH. L'Autorité a lancé la révision de ses analyses de marché pour la période 2021-2023 : dans les textes mis en consultation publique en février 2020, l'Arcep envisage d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure FttH de fournir l'accès passif à leurs réseaux FttH avec 2 niveaux de qualité de service renforcée différents sur les processus de service après-vente : un premier niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 10 heures ouvrées et un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 4 heures ouvrées/heures non ouvrées.

L'Arcep envisage d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructures FttH **de fournir l'accès passif à leurs réseaux FttH avec 2 niveaux de qualité de service renforcée.**

