

LES NOUVELLES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE DES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE FTTH

Dans le contexte actuel de la transition des offres s'appuyant sur le réseau historique du cuivre vers celles s'appuyant sur le réseau à très haut débit en fibre optique, il est apparu nécessaire pour l'Arcep, dans le cadre des travaux menés au cours de l'année 2020 pour l'adoption des nouvelles décisions de régulation des réseaux fixes, de préciser les exigences tenant à la qualité de service sur le réseau de fibre optique.

En effet, si la qualité de service des offres de détail proposées par les opérateurs commerciaux dépend de la qualité de leurs propres prestations, elle est également fonction de la qualité des offres de gros achetées auprès des opérateurs d'infrastructure à partir desquelles elles sont construites.

Par ailleurs, le respect d'obligations en matière de qualité de service par les opérateurs d'infrastructure sur les lignes FttH qu'ils exploitent, s'agissant notamment des composantes de livraison et de rétablissement des accès, contribue à assurer un accès effectif à ces lignes.

C'est pourquoi la décision n° 2020-1432 en date du 8 décembre 2020¹ précisant les modalités de l'accès aux lignes de communication électroniques à très haut débit (ci-après « la décision symétrique de 2020 »), introduit de nouvelles obligations relatives à la qualité de service sur les réseaux FttH, s'appliquant à tous les opérateurs d'infrastructure pour l'ensemble des offres. Ces nouvelles obligations se déclinent autour de trois axes :

- l'inclusion dans les offres d'accès d'engagements contractuels de qualité de service avec un mécanisme de pénalités associé ;
- la transmission mensuelle aux services de l'Arcep et la publication mensuelle d'indicateurs de qualité de service ;
- au 1^{er} janvier 2023, l'entrée en vigueur de seuils réglementaires de qualité de service.

Des travaux ont eu lieu en début d'année 2021 en réunion multilatérale FttH afin d'affiner les modes de calcul associés à ces indicateurs et engagements, dans l'objectif d'obtenir des résultats comparables et homogènes entre opérateurs.

La présente fiche présente la mise en œuvre des obligations de qualité de service communes à tous les accès, hors celles relatives aux accès avec qualité de service renforcée (Pour plus de détails sur ce dernier point, voir fiche 2 du chapitre 5).

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

Des pénalités financières en cas de non-respect des engagements contractuels de qualité de service

La décision symétrique de 2020 prévoit que les opérateurs d'infrastructure inscrivent, dans leur offre d'accès, des engagements de niveau de service et des garanties de niveau de service portant sur un ensemble d'éléments-clés (production des accès, hébergement des équipements actifs, service après-vente, etc.).²

Afin que les opérateurs d'infrastructure soient incités financièrement à respecter ces engagements, la décision symétrique de 2020 prévoit également que ces engagements soient associés à des mécanismes de pénalités dues par l'opérateur d'infrastructure aux opérateurs commerciaux en cas de non-respect desdits engagements. Ces mécanismes d'établissement et de recouvrement des pénalités doivent être proportionnés à l'importance des manquements observés et suffisamment incitatifs pour favoriser l'amélioration de la qualité de service tout en préservant l'attractivité des offres d'accès aux lignes FttH.³

Au cours de l'année 2021, des échanges ont eu lieu entre les services de l'Arcep et les opérateurs d'infrastructure qui ont transmis des projets d'offres incluant les nouveaux engagements de qualité de service. Une partie des opérateurs ont déjà publié une nouvelle version de leur offre d'accès intégrant ces engagements, les autres le feront prochainement.

La mise en place d'indicateurs de qualité de service

La décision symétrique de 2020 instaure également la mise en place d'indicateurs mensuels de qualité de service.

Ainsi, depuis le mois d'avril 2021, les opérateurs d'infrastructure ont commencé à mesurer et transmettre progressivement à l'Arcep des indicateurs de qualité de service relatifs à la production des accès, aux prestations d'hébergement des équipements actifs des opérateurs commerciaux ainsi qu'au service après-vente des accès⁴.

Depuis fin juillet 2021, ces indicateurs sont également publiés par les opérateurs d'infrastructure sur leur site internet.

Le nombre des données transmises et publiées par les opérateurs d'infrastructure s'accroît progressivement et des travaux sur leur fiabilisation ont été engagés notamment dans le cadre des réunions multilatérales FttH. L'analyse de ces données par les services de l'Arcep est actuellement en cours.

La réalisation de ces mesures et la publication périodique des indicateurs de qualité de service permettent notamment de s'assurer de l'absence de pratiques discriminatoires et d'apprécier les responsabilités respectives de l'opérateur d'infrastructure et de l'opérateur commercial desservant la clientèle dans la qualité de service des offres de détail.

À partir de 2023 : des objectifs chiffrés pour une partie des indicateurs de qualité de service

À partir de janvier 2023, les opérateurs d'infrastructure seront également tenus de respecter des objectifs de qualité de service sur une partie des indicateurs dont les seuils et mécanismes d'appréciation sont précisés par la décision symétrique de 2020⁵.

2. Article 13 et annexe 1 de la décision symétrique de 2020.

3. *Ibid.*

4. Annexe 3 de la décision symétrique de 2020.

5. Annexe 2 de la décision symétrique de 2020.