

FICHE 2

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

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, seules des offres s'appuyant sur une boucle locale optique dédiée (BLOD) étaient auparavant proposées, rendant difficile la fourniture d'offres à des coûts plus abordables et comparables aux offres sur le réseau cuivre de type SDSL largement utilisé par les entreprises.

À partir de 2020, 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.

DES OBLIGATIONS POUR TOUS LES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE FTTH SUR LE MARCHÉ DE GROS

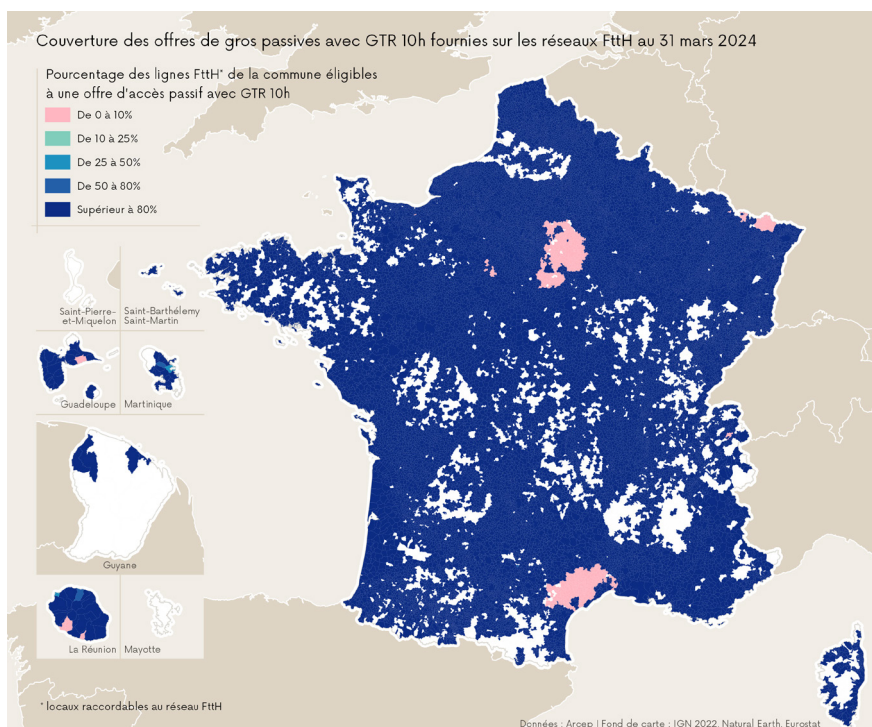
L'Arcep a estimé nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH pour permettre aux opérateurs commerciaux de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.

Dès lors, l'Arcep a imposé en décembre 2020, dans sa décision n° 2020-1432, 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 ;
- un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR quatre heures ouvrées/heures non ouvrées.

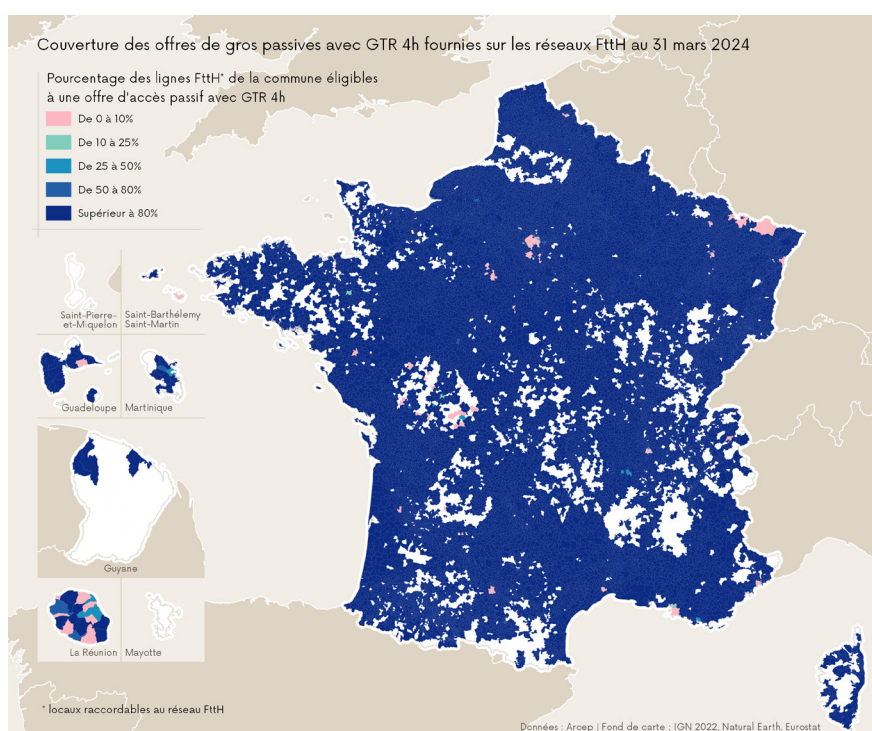
Cette décision encadre également la fourniture par les opérateurs de ces offres sur différents aspects relatifs à leur qualité de service, leurs processus opérationnels, etc.

COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 10H FOURNIES SUR LES RÉSEAUX FTTH AU 31 MARS 2024



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 4H FOURNIES SUR LES RÉSEAUX FTTH AU 31 MARS 2024



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs