
Projet d'évolution de la régulation des marchés du haut et du très haut débit fixe pour la période 2024-2028

Contribution Verizon France - 18 septembre 2023

Verizon France remercie l'Autorité de l'occasion qui lui est faite de s'exprimer au sujet du projet d'évolution de la régulation des marchés du haut et du très haut débit fixe pour la période 2024-2028.

Verizon France précise ici que la position exprimée dans le présent document vaut de façon spécifique pour la France, et n'est pas nécessairement applicable à d'autres pays dans lesquels les conditions de marché et l'environnement réglementaire peuvent être différents.

Introduction

A titre liminaire, Verizon France tient à saluer le travail de l'Autorité en termes d'établissement d'un dialogue multipartite cohérent, et dans son engagement à réaliser un marché d'entreprises compétitif - conformément aux objectifs énoncés à l'article 3 (2a) de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après "CCEE").

Verizon France tient en premier lieu à rappeler que, si les quatre cinquièmes de nos activités se déroulent dans des zones très denses, dans lesquelles nous considérons que le marché est suffisamment concurrentiel, le reste de nos activités se situe dans des zones peu denses, dans lesquelles l'opérateur Orange dispose d'un pouvoir de marché significatif. Cette situation est susceptible de conduire à des abus de position

dominante et donc de fausser le marché. Dans ce contexte, Verizon France considère qu'une intervention du régulateur est justifiée.

Depuis le début du processus de consultation, Verizon France a exprimé sa position sur trois questions essentielles ayant un impact sur nos activités : la fermeture du réseau de cuivre en premier lieu, pour lequel nous considérons qu'il est urgent d'améliorer la prévisibilité et la transparence en termes de conduite des opérations, de planification et de coûts, conformément à l'article 81 (2a) et au considérant (209) de la directive CCEE. Deuxièmement, nous avons indiqué que certains obstacles subsistant sur le marché 2 entravent le bon fonctionnement du marché des entreprises et posent donc des problèmes de concurrence se devant d'être traités. Ces obstacles concernent la qualité de service, plus particulièrement les engagements d'Orange sur les dates et délais de livraison, ainsi que les méthodes de calcul dans ce contexte. Nous avons donc demandé à l'Arcep de revoir ces méthodes de calcul. Enfin, Verizon France s'est étonnée de la suppression de l'obligation de fournir des offres en marque blanche sur le marché 1, malgré leur importance pour le dynamisme du marché des entreprises.

Sans préjudice de nos précédentes réponses et des propositions formulées dans le cadre de la consultation "bilan et perspectives" ainsi que de la première consultation publique, la présente contribution à cette deuxième consultation se concentre sur les problèmes qui subsistent sur le marché des entreprises et sur les moyens d'y remédier. Ainsi, cette réponse abordera tout d'abord les questions relatives à la qualité de service sur le marché 2 (I), avant d'aborder l'opportunité d'introduire l'obligation de fournir de nouvelles offres de bout en bout afin de renforcer le dynamisme de ce même marché (II). Enfin, nous discuterons de la levée de l'obligation de fournir des offres de gros en marque blanche sur le marché 1 (III).

Une révision ainsi qu'un durcissement du cadre relatif aux dates de livraison et aux engagements temporels renforceraient le marché des entreprises, en fournissant des services de meilleure qualité aux clients (marché 2, section 4.4).

Ainsi que souligné par l'Autorité au paragraphe 4.4 de son projet de décision sur le marché 2, " [l]a capacité qu'ont les opérateurs alternatifs à proposer des niveaux de qualité de service satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne, taux de disponibilité annuelle du service, etc.) est un paramètre déterminant de leur offre, et donc du choix des utilisateurs finals, particulièrement des entreprises qui ont des exigences fortes en termes de qualité de service". Dans ce contexte, Verizon France salue la décision de l'Autorité d'imposer à Orange de s'engager contractuellement sur des obligations de qualité de service, de devoir respecter des

seuils quantifiés, et de faire preuve de transparence en publiant ses indicateurs. Cependant, et en dépit de la régulation déjà en place, nous constatons que certaines questions restent en suspens.

En effet, la question de la qualité de service est souvent soulevée par Verizon France lors des réunions multilatérales de l'Arcep "accès haute qualité", car nous observons certaines pratiques d'Orange qui diffèrent fondamentalement de celles du reste du secteur. Ces différences ont un impact important sur la manière dont la qualité de service est mesurée au global, et nuisent à la supervision efficace de la qualité de service par l'Arcep, tout en donnant une représentation erronée de la qualité de service réelle d'Orange. Ces différences, détaillées ci-dessous, portent sur : la méthode de calcul du taux de respect de la date de livraison convenue et la communication du délai de production (a), les clauses d'exclusion d'engagement de durée de livraison (b) et la communication de la date de livraison du projet au client-opérateur (c). Verizon France estime qu'une intervention du régulateur est nécessaire, afin d'obtenir des indicateurs comparables et d'assurer une concurrence effective entre les différents fournisseurs.

Méthode de calcul du taux de respect de la date convenue de livraison et communication du temps de production

À l'heure actuelle, Orange exclut de la méthode de calcul du taux de respect de la date convenue de livraison toutes les commandes considérées comme un retard du client, c'est-à-dire les commandes pour lesquelles le retard dû au client est plus important que le retard dû à Orange. Aussi, quand bien même une partie du retard est due à Orange, ce dernier considère qu'il ne devrait pas du tout être pris en compte. Cette situation fausse la mesure globale de la qualité de service et donne une vue d'ensemble trompeuse. En ce sens, Verizon France demande à l'Arcep d'obliger Orange à plus de transparence afin que ses propres retards, indépendamment de ceux de ses clients, soient correctement pris en compte dans le taux de respect de la date convenue de livraison.

En outre, nous souhaitons attirer l'attention de l'Autorité sur le fait qu'Orange ne fournit pas le délai de production estimé pour chaque commande, qui doit être compris comme le temps écoulé entre la date d'accusé de réception de la commande et la date de notification de la mise à disposition du circuit - auquel doivent être déduites les périodes de retard dont le client est responsable. Afin de disposer d'une méthode cohérente avec l'expérience des clients finaux et de s'aligner sur les pratiques communes de tous les autres opérateurs, nous considérons qu'il est essentiel qu'Orange communique le temps de production pour chaque commande, par rapport à la date convenue.

Les deux ajustements proposés sont de nature à contribuer de manière significative au contrôle effectif du respect par Orange des indicateurs de qualité de service.

Clauses d'exclusion de l'engagement de durée de livraison

Verizon France tient par ailleurs à relever que, dans le cadre des clauses d'exclusion d'engagement de durée, Orange retient trois cas d'exclusion totale dans ses offres FttO et FttE qui n'apparaissent pas dans les offres des autres opérateurs, ce qui contribue une fois de plus à donner une vision faussée de la situation en ce qui concerne la mesure de la qualité de service :

- travaux de désaturation du réseau optique existant et du génie civil support du réseau utilisé,
- aléas de travaux (génie civil cassé ou saturé, chambre de tirage inaccessible),
- intervention de voirie avec autorisation de la mairie ou d'un tiers.

En ce sens, Verizon France appelle à la mise en place d'un cadre harmonisé qui permettrait une vision objective, précise et comparable des indicateurs de qualité de service, à savoir un alignement de l'offre d'Orange avec les pratiques générales du secteur.

Date de livraison prévue

A ce jour, Orange ne fournit aucune visibilité quant aux dates de livraison suite à un POI, la communication faite se limitant à la prochaine étape à franchir, et sur un avancement séquentiel sans visibilité ni engagement sur une échéance globale. Cette information est pourtant cruciale en termes d'expérience client, et pénalise aujourd'hui Verizon France dans ses capacités de prévision à moyen terme. Verizon France demande donc à l'Arcep d'obliger Orange à fournir une date de livraison prévisionnelle au client-opérateur.

L'introduction d'une nouvelle offre de diversité de bout en bout renforcerait le dynamisme du marché 2.

Comme indiqué précédemment, le principal point d'attention de Verizon France est le dynamisme et la compétitivité du marché 2, en particulier dans les zones à faible densité dans lesquelles Orange exerce un pouvoir de marché significatif. Afin de garantir la concurrence, Verizon France estime qu'une intervention du régulateur est nécessaire dans les zones à faible densité et devrait prendre la forme d'un encouragement au développement de nouvelles offres de gros, ce qui permettrait aux fournisseurs de détail tels que Verizon France de proposer de nouvelles offres différenciées sur ce marché afin de rester compétitifs.

Comme souvent évoqué lors des réunions multilatérales de l'Arcep sur l'accès de qualité, Verizon France suggère à l'Autorité de porter son attention sur l'absence de solution de diversité de bout en bout Ethernet CE-LAN sur le marché français. En

effet, ce type d'offre était auparavant proposé par Orange sur le réseau ATM, mais n'a pas été transposé à l'Ethernet CE-LAN lors de la fermeture de ce réseau. Cette absence d'offre est d'autant plus incompréhensible qu'actuellement, la diversité n'est proposée et garantie dans le temps qu'entre les locaux du client-opérateur et le noeud de raccordement abonné Orange (NRA), mais sans garantie de diversité sur le point d'entrée du réseau backbone MPLS Orange, ce qui pourrait créer un point de défaillance unique et ne permet donc pas de garantir la redondance de bout en bout (du site client au point de raccordement Opérateur). En outre, cette absence de diversité de bout en bout empêche les fournisseurs tels que Verizon d'offrir une large gamme de solutions à leurs clients, en particulier dans les zones à faible densité où Orange est souvent le seul fournisseur de gros.

Verizon France prend également bonne note de l'argument d'Orange selon lequel la création d'une telle offre n'est pas techniquement possible. Cependant, il convient de noter que plusieurs exemples internationaux, par exemple l'offre RO2 d'Openreach au Royaume-Uni, prouvent qu'il n'y a pas d'obstacles techniques à la création et à la mise en œuvre d'une telle offre.

Dans la mesure où la fourniture d'une telle offre par Orange permettrait non seulement de favoriser la redondance des réseaux mais aussi de favoriser la compétitivité sur le marché 2, Verizon France demande à l'Arcep d'encourager fortement Orange à développer et fournir une telle offre au moins dans les zones à faible densité.

La levée de l'obligation de fournir des offres de gros en marque blanche pour répliquer les offres de détail sur la fibre optique dans le marché 1 nécessite l'attention de l'Autorité.

Verizon France prend acte de la décision de l'Autorité de lever l'obligation faite à Orange de fournir des offres de gros en marque blanche pour répliquer les offres de détail sur la fibre optique (marché 1, 4.2.4 a), dernier paragraphe, également appelée "offre Just Fibre"). Verizon France souhaite exprimer sa surprise quant à la levée de l'obligation, car nous avons justement soulevé la question de sa mise en œuvre effective en raison de retards importants, lors de la consultation "bilan et perspectives" qui s'est tenue entre juillet et septembre 2022. En effet, nous tenons à souligner que Verizon France et Orange n'ont contractualisé sur l'offre Just Fibre qu'au printemps 2023, en raison de contraintes techniques et financières importantes qui n'ont été levées que récemment, notamment grâce à la plateforme multipartite offerte par les réunions multilatérales de l'Arcep. A ce titre, nous considérons que l'obligation est levée trop tôt, alors qu'il n'a pas été encore possible d'en mesurer les effets sur le marché.

Nous comprenons qu'Orange envisage de maintenir l'offre Just Fibre malgré la levée de l'obligation, ce qui est satisfaisant. Néanmoins, et compte tenu du pouvoir de marché important d'Orange, nous craignons qu'Orange ne poursuive cette offre avec des conditions moins avantageuses, au détriment des fournisseurs alternatifs comme Verizon France. Nous demandons à l'Autorité de rester attentive à la situation et à ses évolutions futures.

Verizon France tient à expliquer l'importance de cette offre et les craintes suscitées par le retrait de l'obligation correspondante et donc la disparition potentielle de l'offre de gros en marque blanche. Ces craintes découlent de notre position sur le marché dans le sens où nous sommes fortement dépendants d'Orange. Nous notons également que l'Autorité reconnaît ceci ainsi que l'importance de ces offres, en indiquant que: *" la plupart des opérateurs desservant le marché de détail entreprises sont de taille modeste ; ils ne peuvent pas toujours bénéficier pleinement des mêmes économies d'échelle que les opérateurs combinés tels qu'Orange et SFR, et ne sont donc pas en mesure d'utiliser les offres de gros passives qui sont actuellement disponibles"*¹. Ce raisonnement est utilisé par l'Autorité pour justifier sa décision de maintenir certaines obligations d'accès activé sur le marché de gros pour le fournisseur disposant d'un pouvoir de marché significatif.

Dans sa décision de lever l'obligation de fournir l'offre de gros en marque blanche, nous notons que l'Arcep considère qu'il y a eu une émergence suffisante d'offres pour répondre au même objectif. Verizon France souhaite indiquer que les offres non régulées dont nous avons connaissance sur le marché ne peuvent être considérées comme des alternatives substituables, car elles n'offrent pas une couverture géographique équivalente. Le critère de couverture est essentiel compte tenu de la taille de Verizon France, puisque notre modèle économique repose sur la fourniture d'accès aux clients. Ainsi, l'offre de gros en marque blanche est particulièrement précieuse pour combler le déficit de connectivité, notamment dans les zones à faible densité.

En effet, l'offre de gros en marque blanche d'Orange pour répliquer les offres de détail sur la fibre optique (Just Fibre) couvre environ 80 % de nos besoins en termes de couverture géographique. Il n'en va pas de même pour SFR ([...] % de nos besoins en couverture), ni pour Bouygues Télécoms qui ne propose pas encore une telle offre [...].

D'autres alternatives potentielles sont basées sur des schémas multi-intermédiaires, comme celui proposé par Unyc/Adista, qui est une solution intégrée avec une couverture nationale, ou des offres bitstream/collect. Cependant, la multiplicité des intermédiaires rend l'exploitation de ce produit beaucoup plus lourde pour les fonctions de livraison et de réparation d'un point de vue opérationnel, et risque de générer davantage d'erreurs dans l'ensemble de la chaîne d'opérations. Cet état de fait crée une réticence de la part de certains clients potentiels, ce qui limite notre capacité à remporter certains appels d'offres.[...]

¹ Projet de décision d'analyse du marché 1, deuxième paragraphe, p. 99.