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

Contribution Verizon France - 3 avril 2023

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer à propos de son projet d'évolution de la régulation des marchés du haut et du très haut débit fixes pour la période 2024-2028.

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

La présente contribution porte à titre principal sur le troisième volet du sommaire thématique retraçant les principales évolutions de la régulation envisagées pour le 7ème cycle d'analyse du marché établi par l'Autorité en annexe de sa synthèse des documents soumis à la consultation publique du 20 février 2023, ainsi que sur les enjeux identifiés en matière d'encadrement de la fermeture du réseau cuivre. Elle ne répond donc pas systématiquement à toutes les questions posées dans les différents documents soumis à la consultation publique, et se concentre au contraire sur les sujets les plus pertinents pour Verizon France.

Synthèse de la contribution

Notre réponse à cette consultation est fondée sur l'expérience de longue date de Verizon France sur le marché entreprise, à savoir sur les difficultés récurrentes liées aux offres d'accès activés de haute qualité fournies par Orange, résultant en un marché bien moins concurrentiel que pour les marchés régulés visant le grand public.

A titre liminaire, nous souhaitons saluer la constance du travail de l'Autorité et son ambition de créer un marché entreprise compétitif, tout en attirant son attention sur la nécessité, selon Verizon France, de renforcer son action sur ce même marché afin d'en améliorer le dynamisme concurrentiel, conformément aux objectifs fixés à l'article 3 (2a) de la Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen (ci-après CCEE). Ainsi, nous estimons que le choix qui a été fait dans les projets de décision soumis à consultation de réguler dans la continuité du cycle précédent n'est pas suffisant.

Par ailleurs, nous souhaitons réitérer nos inquiétudes quant à la disponibilité d'offres adéquates et de qualité dédiées aux entreprises, qui sont au cœur de notre activité (I). En particulier, nous constatons que des problèmes de qualité de service subsistent, malgré le travail de l'Autorité notamment au travers des réunions multilatérales régulières. Compte tenu du statut d'opérateur exerçant une influence significative d'Orange, nous restons extrêmement dépendants de ce dernier, ce qui entrave notre capacité à fournir des services haut de gamme à nos clients. Nous appelons donc de nos vœux une révision des méthodes de calcul des indicateurs de qualité de service afin de les rendre plus fiables (i), ainsi qu'un accompagnement visant à la création d'une nouvelle offre sécurisée de bout en bout sur ce marché (ii). En outre, nous demandons à l'Autorité d'assurer le suivi de ces obligations ainsi que d'en assurer si nécessaire le respect, de manière proportionnée.

Au surplus, Verizon France exprime son souhait de voir mis en place un encadrement plus strict des conditions afférentes à la fermeture du réseau cuivre (II), conformément à l'article 81 du CCEE et à l'article L.38-2-3 du Code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE), en particulier concernant la question de la prévisibilité globale du mécanisme, tant sur le plan tarifaire qu'opérationnel, que sur le maintien par Orange de ses engagements de qualité de service. Seule une coordination et un contrôle effectifs par l'Autorité permettront en effet de faire de cette migration un succès, tant pour l'utilisateur final que pour l'ensemble du secteur.

I. Accès de gros de l'accès activé de haute qualité dédié aux entreprises

A titre liminaire, Verizon France souhaite souligner que nous partageons l'analyse au global du marché faite par l'Autorité. Cependant, il convient de noter que l'analyse portant sur la substituabilité entre les accès de haute qualité sur support cuivre, support BLOD ou construits à partir des réseaux FttH fait état d'écarts de prix persistants entre les offres de haut et de très haut débit. Selon nous, l'impact de cette question spécifique devrait être creusé, et se traduire par une régulation plus stricte selon les dispositions de l'article L.38 4° du CPCE.

Au surplus, Verizon France souhaite réitérer sa demande constante et mainte fois exprimée, qu'Orange propose une offre sécurisée de bout en bout, qui est aujourd'hui essentielle pour garantir la sécurité des entreprises. L'absence de cette offre est en effet particulièrement étrange, puisqu'une offre sécurisée de bout en bout existait par le passé sur le réseau optique ATM, mais n'a jamais été réintégrée suite à la migration sur le réseau Ethernet. A l'heure d'évolutions fondamentales en matière de sécurité et de résilience des infrastructures, et en particulier dans le cas de sites clients critiques, nous estimons qu'il n'est plus entendable de proposer des offres dont la sécurité s'achève au niveau du NRA.

Enfin, nous tenons à l'appeler l'insuffisance générale du multi accès FttH des offres (multi-services, multi opérateurs, migrations type création/résiliation), qui sont nécessaires pour favoriser la concurrence, ainsi que souligné par Verizon France dans sa réponse à la question C.1. de la consultation "Bilans et Perspectives" de l'Arcep (annexée à la présente contribution).

a. Obligation de transparence sur l'évolution des tarifs des accès activés de haute qualité sur support cuivre en technologie DSL (offres C2E cuivre, CELAN cuivre) : ajout du principe d'un encadrement du ou des délais de prévenance en fonction des éventuelles hausses introduites par Orange pour les tarifs sur cuivre DSL en zone dérégulée tarifairement (2, section 4.3.5)

Verizon France partage le constat fait par l'Autorité des risques associés à une dérégulation tarifaire après la fermeture commerciale du réseau, en raison des temps de mise en œuvre associés à la migration.

Aussi, nous suggérons d'aller au-delà de la mise en place d'un délai de prévenance, et appelons de nos vœux la plus grande transparence possible quant à la prévisibilité dans ces zones, par le biais de la mise en place d'un plan pluriannuel de migration avec gel des tarifs. Cette approche serait plus en ligne avec les exigences de l'article 81(2) du CCEE, qui prévoit des "conditions et un calendrier transparents", et que l'on retrouve à l'article R. 9-6-1 du CPCE, qui prévoit également la mise en place d'un calendrier et d'un préavis approprié.

Une telle approche apparaît proportionnée au regard de la tendance générale observée d'une hausse progressive des tarifs d'Orange, que nous comprenons comme visant à atteindre à terme une équivalence tarifaire entre les accès cuivres et les accès optiques. Elle serait par ailleurs plus proche de l'esprit du CCEE et de son incitation faite aux autorités de régulation d'assurer la transparence du calendrier et des conditions - ce qui, selon nous, ne peut être garanti dans le cas d'évolutions très régulières à la fois dans la planification et la tarification. En effet, la tendance actuelle à l'augmentation des prix et le manque de prévisibilité réduisent la compétitivité des opérateurs tels que Verizon France sur le marché de détail au profit d'Orange, tout en compromettant profondément notre capacité à prédire de manière solide comment la migration sera effectuée au sein de Verizon France. Cette situation entrave donc notre stratégie commerciale, au détriment final de nos clients.

b. Ajustement de l'obligation relative à la qualité de service avec l'ajout d'un seuil d'occurrences pour la production des accès sur support cuivre xDSL et pour les signalisations SAV (2, section 4.4.2)

D'une manière générale, la question de la qualité de service est centrale au bon fonctionnement des offres entreprises dans leur ensemble. Verizon France appelle donc de ses vœux une prise en compte accrue des problématiques liées aux délais, ainsi que souligné de manière régulière lors des réunions multilatérales. Aussi, nous souhaitons proposer des ajustements au cadre actuel afin de renforcer la fiabilité globale du marché 2.

1. Une refonte incontournable des modalités de calcul du taux de respect de la date convenue de livraison et une nécessaire communication du délai de production

A l'heure actuelle, Orange exclut de cet indicateur toutes les commandes considérées comme du retard client, c'est à dire des commandes pour lesquelles le retard dû au client est plus long que le retard dû à Orange. Aussi, quand bien même une partie du retard est due par l'opérateur exerçant une influence significative, ce dernier considère qu'il ne doit pas du tout être pris en compte, faussant ainsi la mesure au global de la qualité de service.

En outre, afin d'avoir une méthode de calcul cohérente avec l'expérience des clients finaux, et de s'aligner avec les pratiques courantes de tous les autres opérateurs, nous

considérons qu'il est essentiel qu'Orange communique le délai de production pour chaque commande, par rapport à la date convenue. Le délai de production doit être entendu 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, et dont les périodes de retard, pour lesquelles le client est responsable, doivent être déduites.

Les deux ajustements suggérés contribuent grandement au contrôle du respect par Orange de ses indicateurs de qualité de service.

2. Une nécessaire révision des clauses d'exclusion d'engagement de délai

Verizon France souhaite par ailleurs relever qu'Orange retient trois cas d'exclusion d'engagement de délai dans ses offres FttE et FttO qui ne figurent pas dans les offres des autres opérateurs, ce qui contribue à la dégradation de 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 de ses vœux une adaptation de l'offre afin de s'aligner sur la pratique générale du secteur.

3. Un engagement de date prévisionnelle de livraison devant être renforcé

A date, aucune visibilité n'est fournie par Orange sur les 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 un délai global. Cette information est pourtant cruciale en termes d'expérience client, et pénalise aujourd'hui Verizon France dans ses capacités de prévision à moyen terme.

c. Tarifs - Marché 2

Ainsi qu'indiqué dans la partie précédente, Verizon tient à réitérer son inquiétude quant aux dérégulations tarifaires proposées dans la présente consultation.

Dans l'attente de la fermeture effective du cuivre, il serait par ailleurs utile que les tarifs des offres cuivre obsolètes soient gelés pendant une période suffisante pour réaliser la migration du parc concerné et qu'une visibilité pluriannuelle de l'évolution tarifaire au-delà de cette période soit également fournie. A minima, une obligation d'orientation vers les coûts selon le cadre de l'article L.38 4° CPCE semble nécessaire afin de réduire le manque de compétitivité sur le marché 2.

II. Encadrement de la fermeture de la boucle locale cuivre (1, section 4.2.3)

a. Commentaires généraux sur le plan de migration

A titre liminaire, Verizon France souhaite indiquer que nous souscrivons parfaitement aux enjeux soulevés ayant mené au lancement du plan de fermeture de la boucle locale cuivre, notamment en matière de développement durable. En ce sens, nous sommes pleinement mobilisés afin d'assister au mieux le processus de migration de nos clients. Il convient toutefois de noter que le coût important de la fermeture du réseau cuivre et de la migration associée n'est pas uniquement supporté par Orange, mais aussi par des opérateurs tels que Verizon France. Nous identifions deux sources majeures de coûts : les coûts techniques liés à la migration, mais également un phénomène de double facturation de fait lié à la nécessité de souscrire à une offre fibre alors que l'offre cuivre fonctionne toujours, ce qui est fondamental pour assurer une réelle continuité de service pour nos clients.

Dans ce contexte, et compte tenu de l'ampleur du plan de fermeture du cuivre, et du besoin d'efficacité associé, nous souhaitons mettre en avant la nécessité prévue à l'article 81 (2) du CCEE de disposer de "conditions et d'un calendrier transparents, comprenant une période de préavis appropriée pour la transition". A ce titre, nous demandons un encadrement plus strict par l'Autorité de la planification de la fermeture du réseau, afin de disposer d'éléments clairs à moyen terme permettant une bonne organisation de la migration.

Chaque période de migration technologique est en effet particulièrement sensible pour les opérateurs, en raison de la fragilité qu'elle induit au sein de la base de nos clients. Nous identifions à date deux facteurs expliquant cette situation.

Premièrement, nous notons une faible appétence de la part de nos clients pour la nouvelle technologie proposée, qui est généralement beaucoup plus chère, alors qu'ils ne sont pas forcément demandeurs de débits plus élevés du fait des usages que nous constatons actuellement (vidéoprotection, terminaux de paiement par carte bleue...). D'autre part, la stabilité du réseau ainsi que les garanties de taux de rétablissement constituent des critères essentiels, notamment en période de migration, ce qui rend particulièrement inaudible la proposition d'adaptation du service de rétablissement des dérangements faite au point 4.2.3 k) du projet de décision concernant le marché 1.

Deuxièmement, nous voudrions souligner les difficultés que nous rencontrons pour fournir à nos clients un plan clair des prochaines étapes, à la fois en termes de délais et de mesures liées à la migration, ainsi qu'en termes de tarification, ce qui crée un risque commercial important pour Verizon France et diminue notre capacité à être compétitif sur le marché de détail. Nous constatons également que les tarifs du cuivre d'Orange sont progressivement augmentés sans aucune planification préalable, et que le préavis de trois mois ne permet pas à Verizon France de mettre en œuvre des stratégies

commerciales stables, ce qui pourrait par conséquent affaiblir notre relation de confiance avec nos clients.

A ce titre, seul un plan multi annuel précis incluant un gel des tarifs et le maintien des engagements de rétablissement des dérangements par Orange au delà de la date de fermeture commerciale permettrait une réelle organisation en amont ainsi qu'une migration proactive des clients, facilitant donc les procédures techniques et commerciales de fermeture pour Orange, en garantissant un respect des délais. Nous appelons donc de nos vœux une planification au global plus stricte et encadrée, permettant de définir clairement les rôles de chacun et les canaux de communication bien en amont, afin de renforcer la transparence globale sur le projet et d'assurer une transition en douceur.

b. Commentaires spécifiques concernant les ajustements proposés par l'Autorité

1. Dont partage d'informations (1, section 4.2.3, i, j et l. et annexe 2)

Afin de fluidifier le processus, et notamment d'éviter la coupure technique d'un de nos clients, Verizon France estime que les informations partagées devrait, à minima, être enrichies par l'ajout du numéro SIRET des entreprises concernées afin de mieux les identifier, ainsi que proposé à l'occasion de la réponse annexée fournie à la question B.2.10 de la consultation publique de l'Autorité visant à poser un bilan du cycle en cours, et à dresser les perspectives du cycle d'analyse des marchés fixes à haut et très haut débit pour la période 2024-2028.

Nous souhaitons par ailleurs réitérer notre demande de mise en place d'un système d'information centralisé permettant notamment d'établir l'éligibilité des locaux et de réduire les risques d'écrasement.

2. Dont modalités de report de la fermeture en cas de non-respect des critères (1, 4.2.3, i.)

Verizon France souhaite rappeler ici que les offres de substitutions doivent être alignées sur le tarif et la performance, ce que nous ne constatons pas à date. En pratique, nous constatons actuellement que les offres "alternatives" présentes sur le marché proposent une qualité égale pour un tarif deux à trois fois supérieur, sans engagements de qualité de service équivalents, pénalisant ainsi la migration et ne pouvant donc être considérées comme des offres de substitution satisfaisantes au sens de l'article 81 du CCEE. [Confidentiel].