

## **Consultation Publique ARCEP**

### **Accès Fixe à Haut et Très Haut Débit**

#### **Bilan du cycle en cours et**

#### **Perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés**

### ***Contribution de Verizon France***

*28 Septembre 2022*

#### **Introduction**

Verizon France remercie l'Autorité de lui donner l'occasion de s'exprimer à propos de la situation sur les marchés de détail et de gros des services Haut Débit et Très Haut Débit et des perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés devant couvrir la période 2023 - 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.

Verizon France précise également qu'en tant qu'opérateur spécialisé sur le marché de détail des services à destination des entreprises, sa présente contribution à la consultation publique de l'Autorité porte seulement sur ce qui concerne ce marché et exclut toute appréciation relative aux segments généralistes de gros et de détail.

#### **Résumé**

Verizon France partage dans son ensemble le bilan que dresse l'Autorité de la situation sur les marchés de détail et de gros du haut et du très haut débit fixe en France, ainsi que son analyse des enjeux pour le prochain cycle de régulation.

## Réponse aux questions posées par l'Autorité dans le document de la consultation

### Perspective A1 - Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

#### Question A.1.1.

Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous encore sur les réseaux FttH ?  
Quel bilan faites-vous des actions entreprises au sujet de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH ?

Verizon France considère, pour le marché entreprise, qu'il est problématique que les produits FttH activés internet n'offrent pas de garantie de respect de livraison ni de réparation (ce sont des offres grand public non adaptées au marché entreprise), C'est d'autant plus incompréhensible pour des opérateurs et clients internationaux puisque qu'il existe bien des offres FttH internet spécifiques aux entreprises proposant de telles garanties dans d'autres pays.

Concernant les produits FttH activés qui ont des engagements contractuels de service, ces derniers ne sont pas toujours respectés, notamment les délais de livraison dans le cas du FttE Orange.

Les méthodes et processus d'exploitation qui avaient fait leur preuve sur les réseaux cuivre n'ont malheureusement pas été transposés pour les réseaux FttH. C'est notamment le cas en ce qui concerne la prévision et la gestion des désaturations des accès et des multiaccès de manière globale et centralisée quelque soit l'Opérateur d'infrastructure (OI). Il y a un manque et/ou divergence d'information selon les OI qui empêche d'identifier le nombre de Points de Terminaison Optique (PTO) disponibles sur site avec des cas d'écrasement déjà rencontrés et un imbroglio dans l'attribution d'une prise PTO lors de commandes (PTO reprise par un Opérateur commercial (OC) tiers sans notification et sans contrôle...).

Si les obligations en matière de qualité de service sont encore relativement récentes, des adaptations vous sembleraient-elles nécessaires, et le cas échéant lesquelles ?

Toutes adaptations permettant de résoudre les problèmes mentionnés ci-dessus seront accueillies très favorablement par Verizon France.

#### Question A.1.2.

Comment assurer, selon vous, un niveau de résilience sur les réseaux FttH permettant de faire face aux aléas externes d'une particulière gravité ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures pertinentes mises en place ou à mettre en œuvre afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure, notamment en termes de rétablissement du service, face à certains incidents graves.

Verizon France considère que des mesures basées sur la technologie mobile peuvent apporter une solution pertinente pour suppléer les réseaux FttH de façon temporaire lorsque des aléas externes d'une particulière gravité apparaissent.

## **Perspective A.2. - Changement d'opérateur exploitant et migration de réseaux**

### **Question A.2.1**

Rencontrez-vous des difficultés particulières lors des migrations de réseaux FttH ou de changements d'exploitant, notamment s'agissant des offres à destination des entreprises ? Le cas échéant, de quelle nature sont ces éventuelles difficultés ?

Verizon France s'attend à devoir faire face à deux difficultés majeures lors de migration de réseaux FttH ou de changement d'exploitant : le cas d'écrasements de ligne effectués sans en connaître l'origine, l'absence de multi-accès et l'absence de garanties de continuité de service de la part du repreneur sur les liens activés.

Observez-vous des difficultés d'exploitation plus fréquentes ou plus importantes sur des réseaux en attente ou en cours de migration ? Le cas échéant, quelles sont, selon vous, les causes qui pourraient en être à l'origine et les moyens d'y remédier ?

La mise en place d'une prestation d'intermédiation technique et commerciale et son maintien dans le temps pourrait permettre de remédier aux difficultés d'exploitation sur les réseaux en attente ou en cours de migration. Verizon France préconise par ailleurs le "gel des réseaux" afin de garantir la continuité de service et de minimiser les difficultés d'exploitation.

Pensez-vous que les migrations de réseaux puissent engendrer des problématiques relatives à la non-discrimination entre opérateurs ? Le cas échéant, il vous est demandé de préciser lesquelles et quelles seraient, selon vous, les mesures nécessaires à mettre en œuvre pour la ou les minimiser ?

Verizon France pense que cela n'est en effet pas à exclure.

## **Perspective B.2. Fermeture du cuivre**

### **Question B.2.1.**

Les typologies de cas listés vous semblent-elles justifier des dérogations à l'application du « critère 100% FttH » et si oui selon quelles modalités ? Voyez-vous d'autres cas qui justifieraient de décorrélérer la présence d'une ligne fibre raccordable et la fermeture de l'accès cuivre ?

Verizon France considère qu'il est légitime que certaines situations particulières justifient des dérogations. Il est en revanche impératif que les produits FttH proposés sur la commune en question soient d'une part - disponibles via un opérateur (voire deux) de gros de produits activés avec emprise nationale et d'autre part - substituables à tous les produits cuivres entreprise, c'est à dire avec tarifs et performances techniques (débits symétriques et garanties, multi-accès) et opérationnelles (engagements contractuels de livraison et Garantie de Temps de Réparation (GTR) équivalents.

Ou alors que des produits FttO soient disponibles avec les même conditions que ci-dessus (opérateur de gros national, tarifs et performance équivalents aux produits cuivres à migrer)

Quelles seraient selon vous les modalités et conditions à mettre en œuvre pour que les Opérateurs Commerciaux utilisent effectivement cette modalité particulière du raccordable sur demande pour effectuer les raccordements finals ?

Des offres de substitution entreprises avec des modalités équivalentes aux offres cuivre (qualité de service, tarifs, engagement et disponibilité du multi accès) doivent être proposées si l'on veut favoriser l'utilisation des offres de gros de raccordable sur demande. car le délai de six mois pour rendre un local raccordable par la pose d'un Point de Branchement Optique (PBO) associé est trop long.

#### **Question B.2.2.**

Quelle est votre position s'agissant du recours à des technologies alternatives en cas d'échec de raccordement ? Comment cette éventuelle solution devrait-elle être encadrée ?

Verizon France est favorable au recours à des technologies alternatives, de manière transitoire. Verizon France suggère les propositions d'encadrements suivantes :

- Engagement sur le délai et les (sur)coûts de livraison de la solution définitive.
- Possibilité de continuer à utiliser le cuivre.
- Proposition d'alternatives à niveau de service et de qualité équivalent. Par exemple un accès 4G peut être acceptable en remplacement d'un accès grand public mais probablement pas dans le cadre d'une utilisation intensive ou d'un accès très haut débit.

Si un bâtiment s'avérait non raccordable en pratique, Verizon France suggère de pratiquer une simulation tarifaire FttH sur le produit d'accès de remplacement. Il est également impératif que les délais de production de l'accès alternatif soient encadrés de façon à rester comparable au délai FttH.

#### **Question B.2.8.**

Serait-il pertinent, selon vous, d'adapter ou compléter cette obligation, par exemple concernant les modalités de transmission ou le contenu des éléments à transmettre ?

L'information concernant l'éligibilité des clients est la pierre angulaire pour assurer le maintien de la concurrence et la compétitivité des offres. Il serait dès lors très pertinent d'élargir les conditions d'accès aux Informations Préalables Enrichies (IPE) et d'inclure les informations concernant les bâtiments faisant l'objet de dérogation au critère 100% fibre. Verizon France encourage l'ARCEP à exiger la mise en place d'un process anti-écrasement et d'un process permettant d'identifier le nombre de fibres multi-access.

#### **Question B.2.9.**

Considérez-vous que l'Outil Eligibilité Opérateur permet aux opérateurs d'obtenir les informations nécessaires sur les lignes cuivre existantes d'une part, et sur les lignes fibre disponibles en substitut d'autre part ?

L'outil permet en effet d'identifier le "building code" de l'OI FttH présent, cependant l'information manque ou diverge selon les OI sur les PTO disponibles (actives/inactives).

Estimez-vous que les modalités d'accès à l'information sur cet outil permettent une exploitation suffisamment automatisée en vue de la fréquence et du volume des analyses nécessaires dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

L'Outil Éligibilité Opérateur d'Orange ne permet pas d'accéder de façon centralisée à l'ensemble des offres opérateurs.

Une base de données centralisée avec API permettrait de faciliter, d'une part, les recherches d'éligibilité des offres (développement d'une seule API pour toutes les offres du marché au lieu d'une API différente pour chaque opérateur) et d'autre part de faciliter les processus d'exploitation (procédure anti-écrasement, migration d'un PTO vers un nouvel opérateur, désaturation de BPO pour multiaccès, etc) avec un enrichissement des informations (nombre de PTO actives/inactives sur les PBO, Siret raccordé/présent sur site, etc).

#### **Questions B.2.10.**

Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont bien identifiés dans les bases fibre ?

Verizon France supporte toute initiative qui puisse permettre de centraliser l'accès à l'information nécessaire pour établir l'éligibilité et réduire les risques d'écrasements.

Une participation au niveau local et/ou national des OC cuivre, des OC fibre et de l'OI fibre vous semble-t-elle nécessaire dans ce processus ? La participation d'autres acteurs au niveau local et/ou national vous semble-t-elle nécessaire, par exemple des collectivités ?

Il est important que tous les acteurs concernés prennent part au processus.

Quelles sont les informations nécessaires aux différents acteurs pour que leur participation aux travaux d'identification soient efficaces ? Que pensez-vous de l'opportunité de compléter le contenu des IPE et d'élargir leur diffusion ?

Verizon France pense que l'ajout du numéro de Siret permettrait d'identifier les entreprises plus rapidement. Verizon France est favorable à l'élargissement des conditions d'accès aux IPE et à l'ajout des informations appropriées concernant les bâtiments faisant l'objet de dérogation au critère 100% fibre.

Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont rendus éligible à la fibre avant la fermeture effective du cuivre ?

Dans l'attente de la fermeture effective du cuivre, il serait 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.

#### **Question B.2.11.**

Quelles sont, selon vous, les possibilités d'adaptation du SAV ? Quel regard portez-vous sur la mise en place d'un système de facturation du SAV à l'acte ?

La mise en place d'un système de facturation du SAV à l'acte entraînerait un déséquilibre important dans la définition des modalités de services et des coûts au profit d'Orange.

Quelle est, selon vous, la pertinence de l'adaptation du SAV sur le marché Entreprises ?

Verizon France apporte la plus grande importance au maintien des processus SAV sur l'intégralité des accès bénéficiant d'une garantie de temps de rétablissement et ne souhaite pas voir d'adaptations du SAV sur le marché Entreprises qui permettent à Orange de se soustraire de ses obligations en la matière.

### **Perspective C.1. Poursuivre le développement d'un segment de marché de gros des accès activés FttH pour les professionnels et les entreprise**

#### **Question C.1.**

Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros des accès activés à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?

Verizon France est assez critique concernant l'évolution du marché de gros des accès activés et considère qu'il y a un réel besoin de service internet entièrement géré de bout en bout (fourniture et gestion de l'accès et du routeur) avec IPv4 et IPV6 en mode bridge /30/29, sans faille de sécurité (pas de mot de passe de gestion étiqueté sur routeur et de wifi activée) et consommation illimitée (prix forfaitaire). Verizon France attend beaucoup des offres en direct mais celles-ci ne sont pas encore disponibles dans nos portefeuilles.

- L'offre JustFibre d'Orange est pour le moment incompatible en raison notamment de problèmes de sécurité du wifi et de la facturation du surdébit facturé. Les réseaux d'initiative publique (RIP) ne sont par ailleurs pas inclus dans l'offre proposée.

[ x ]

Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros d'accès activés existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?

Les clients de détail sont en cours de transformation complète de leurs infrastructures informatiques vers un modèle décentralisé de type Cloud. Ils ont besoin d'une offre d'accès simple et universelle à ces services Cloud. Idéalement, une offre de gros d'accès activée permettrait de répondre à cette demande sans avoir à déployer un réseau de collecte en propre ou, plus exactement, deux niveaux d'offre pourraient être envisagés avec d'une part une offre sans valeur ajoutée (simple accès aux réseaux tiers pour collecte) et une offre avec valeur ajoutée (accès aux réseaux tiers avec services permettant une revente simple et au cas par cas aux clients de détail).

Au vu du développement des offres de gros d'accès activés, quelle est votre appréciation quant au besoin d'offres de gros de revente des offres de détail à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?

Verizon France estime que ces offres doivent être considérées comme étant des offres de gros activées incluant l'accès à internet.

Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en matière d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres opérateurs qu'Orange) ?

Bien que Verizon France n'achète pas ce type d'offres en direct, Verizon est cependant particulièrement sensible à l'insuffisance du multi accès FttH des offres (multi-services, multi-opérateurs, migrations type création/résiliation).

### **Perspective C.3. Poursuivre la généralisation des offres de gros passives avec qualité de service**

#### **Question C.3.1.**

Quelle est votre appréciation concernant l'adéquation des offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée fournies sur les réseaux FttH avec les besoins de la clientèle non-résidentielle ?

Bien que Verizon France ne soit pas acheteur d'offres de gros d'accès passif, il n'en reste pas moins attentif à ces sujets car il est impératif que des offres de gros avec qualité de service renforcée soient disponibles pour répondre aux besoins de la clientèle Entreprise.

Quel est, selon vous, le niveau de tarification pour les offres de gros d'accès passif à qualité de service renforcée de niveau 2 fournies sur les réseaux FttH sans et avec adaptation qui pourrait permettre la migration des accès cuivre avec qualité de service renforcée ?

Afin de permettre la migration des accès cuivre avec qualité de service renforcée, Verizon France estime que le niveau de tarification d'un accès avec débit symétrique et GTR 4 heures non ouvrées devrait être inférieur au tarif du même service sur réseau cuivre.

Y a-t-il d'autres éléments qu'il vous semble utile d'évoquer s'agissant des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH avec ou sans adaptation ?

Le Taux de Respect de la Date Contractuelle nécessite d'être traité concernant les offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH.

#### **Question C.3.2.**

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette nouvelle obligation de non-discrimination imposée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure ?

Verizon France n'est pas directement concerné par les systèmes d'information et les processus opérationnels des offres passives avec qualité de service renforcée fournies sur une architecture FttH avec adaptation. Cependant la mise en oeuvre d'une obligation de non-discrimination semble raisonnable.

## **Perspective C.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros d'accès de haute qualité à destination des entreprises**

### **Question C.4.1.**

Quel bilan tirez-vous de ces mesures ?

Les indicateurs Taux de Respect de la Date Contractuelle (TRDC) et Durée Moyenne de Livraison sont non conformes à la réalité car faussés par le retrait des délais d'Orange dans le cas où les délais d'attente clients sont supérieurs. Verizon France réitère sa demande de calcul du TRDC en considérant l'ensemble des commandes sur lequel les retards client sont neutralisés.

## **Perspective C.5. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support cuivre**

### **Question C.5.2.**

Identifiez-vous un risque d'augmentation des tarifs dans la zone sans remède tarifaire ? Avez-vous besoin de prévisibilité des tarifs dans cette zone ? Comment ces questions devraient-elles selon vous être adressées ?

Bien plus qu'un risque, c'est malheureusement une réalité puisque Orange a déjà augmenté ses tarifs dans ces zones définies comme concurrentielles qui de fait ne le sont plus.

Il est primordial d'avoir la plus grande visibilité possible quant à la prévisibilité dans les zones "sans remède tarifaire" qui devraient être requalifiées différemment. Verizon France suggère, pour ces zones, la mise en œuvre d'un plan pluriannuel avec gel des tarifs, notamment le temps nécessaire pour la migration des produits qui sont en fin de vie.

## **Perspective C.6. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support fibre**

### **Question C.6.1.**

Avez-vous des remarques sur les usages futurs respectifs des accès BLOD et des accès avec GTR 4H sur infrastructure FttH pour raccorder les sites d'entreprises ?

Il y a un véritable problème concernant les délais de livraison de l'offre FttE et le manque de multi-accès. Des évolutions techniques sont vivement attendues en FttE et FttO avec notamment la mise à disposition d'accès 10 Gbits/s sur porte de collecte 100 Gbits/s, et l'augmentation de la MTU (Maximum Transmission Unit). Il est par ailleurs nécessaire d'avoir une offre de diversité de bout en bout (aujourd'hui limitée localement à une diversité entre le site client et le local de raccordement).

### **Question C.6.2.**

Pensez-vous que les zones devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles modifications vous semblent nécessaires ?

Verizon France considère que les différentes zones font sens mais souhaiterait voir un engagement plus compétitif de la part de l'opérateur historique en zone non régulée.



### **Question C.6.3.**

Pensez-vous que ces obligations devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles évolutions vous semblent nécessaires ?

Verizon France constate que les obligations tarifaires conduisent à des tarifs FttE qui sont supérieurs aux tarifs FttO en zone O1. Verizon France attend que les offres avec qualité de service sur l'infrastructure FttH permettent la reproductibilité des offres cuivres avec qualité de service et tarifs équivalents.

### **D. Infrastructures d'accueil des réseaux**

Verizon France a une utilisation marginale de ces infrastructures mais le retour d'expérience démontre que le processus opérationnel peut être particulièrement lourd pour les acteurs qui ne sont pas dans le dégroupage.