

# Régulation des marchés fixes - Contribution de Colt au projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 **colt**

Consultation publique de l'ARCEP dans le cadre de la préparation  
des analyses de marchés fixes

17 mars 2020

## INTRODUCTION

Colt remercie l'Autorité d'avoir organisé cette consultation publique. La contribution de Colt est fondée sur son expérience sur le marché entreprise et reflète directement ses besoins d'accès de gros sur le marché entreprise. Colt s'adresse aux entreprises ayant des besoins spécifiques et hétérogènes. Ces spécificités viennent principalement de la complexité due au nombre et au type de sites à desservir (entreprises multi-sites) mais aussi de la fiabilité qui est demandée pour les raccordements. Pour satisfaire la demande, notamment des entreprises multi-sites avec des sites ayant des caractéristiques différenciées, il est indispensable pour un opérateur purement entreprise, comme Colt, de pouvoir proposer, sur fibre, à la fois des offres de raccordements dédiés en réseau propre (totalement en infrastructure bâtie par Colt ainsi que sur la base de l'offre régulée d'accès à l'infrastructure de génie civil d'Orange) et en fibre louée (pour les sites excentrés).

Aujourd'hui, Colt est en mesure de satisfaire certains besoins en raccordements fibre dédiés grâce à ses déploiements substantiels en propre d'une part, et aux offres de gros sur BLOD (Boucle Locale Optique Dédinée) d'autre part.

Dans le présent document, Colt partage son avis sur les sujets qu'il estime critiques afin de permettre aux opérateurs purement entreprise de concurrencer Orange (opérateur intégré présent sur essentiellement tous les marchés), dans des conditions équitables et favorables à l'investissement.

Premièrement Colt estime que la proposition de l'Autorité de mettre en place une obligation de qualité de service de niveau 2 (symétrique ou asymétrique) n'est pas appropriée en ZTD. Cette obligation :

- n'apportera pas de baisse de prix supplémentaire par rapport à ce qui pourra être apporté par les offres BLOD en ZTD
- contraindra les opérateurs purement entreprise, investisseurs et innovateurs tels que Colt, à devenir de purs « revendeurs » de solutions activées
- détériorera la qualité de service fournie et perçue par les entreprises du fait du nombre plus important d'intervenants dans la chaîne de

production en comparaison aux solutions existantes sur BLOD et sur SDSL

- discriminera les opérateurs purement entreprise par rapport aux opérateurs mixtes qui pourront, du fait de leurs économies d'échelle, bénéficier d'un accès passif
- fera subir des coûts de déploiement à l'industrie (et indirectement aux entreprises) qui pourraient être évités

Par ailleurs, Colt conteste fortement le caractère suffisant des conditions prévues par l'Autorité afin de procéder à la fermeture du réseau cuivre dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires, notamment pour les opérateurs purement entreprise en zone très dense (ZTD). En effet, Colt estime que les offres actuelles et futures sur la BLOM, à la fois sous forme activées ou passives, résultant des obligations en ZTD déjà imposées ou proposées dans la présente consultation par l'Autorité ne représentent pas des substituts viables du côté de l'offre, tant sur le plan économique que technique, aux offres de dégroupage cuivre avec GTR. Quant aux conditions de fermeture du réseau cuivre, Colt invite l'Autorité à s'assurer que le calendrier de fermeture, ainsi que les conditions techniques et économiques de migration, soient pleinement discutées et clairement définies en amont de la prise en compte du délai réglementaire de mise en œuvre de toute fermeture effective.

Aussi, Colt attire l'attention de l'Autorité sur le fait que, depuis 2017, la qualité de service (en particulier de gros) sur le réseau BLOD d'Orange ne correspond pas aux standards de qualité de service requis sur le marché des entreprises. Cette qualité de service insuffisante a entraîné à une importante distorsion de la concurrence en faveur de l'opérateur historique. Ainsi, Colt estime approprié que l'Autorité fasse un bilan suite à sa décision n° 2018-1596-RDPI (la mise en demeure d'Orange de se conformer à ses obligations concernant la qualité de service) afin de démontrer l'amélioration (ou non) de la qualité de service globale d'Orange mais aussi de constater les dommages subis par le marché entreprise, et précisément par les opérateurs alternatifs.

## MARCHE 3A DES OFFRES PASSIVES, PROJET DE DECISION SYMETRIQUE ET MARCHE SEPRE DU GENIE CIVIL

Afin de répondre aux consultations relatives aux trois projets de décision listés ci-dessus, Colt a fait le choix de répondre en catégorisant, par section à chaque sujet critique à son activité d'Opérateur de gros et de détail purement entreprise ou spécifiquement de répondre à une question posée, dès lors que cela est spécifiquement identifié ci-dessous.

### Marché 3a : problématiques associées à l'offre « dégroupage entreprise »

Colt, comme la majorité des opérateurs actifs sur le marché entreprise, n'est toujours pas signataire de l'offre Orange dégroupage entreprise.

Tout d'abord, Colt souhaite rappeler à l'Autorité que Colt n'était pas à l'origine des demandes ayant engendrés l'obligation pour Orange de mettre en œuvre des processus spécifiques entreprise pour le dégroupage. Certains opérateurs ont exprimé le besoin qu'Orange identifie spécifiquement les accès entreprise (notamment les accès sans GTR) et que des processus de livraison et de SAV spécifiques soient mis en place pour ces accès. Afin de répondre à l'obligation de l'Autorité, Orange a fait le choix d'instaurer l'offre dite de « dégroupage entreprise » pour laquelle tous les nouveaux accès dégroupés entreprise (avec ou sans GTR) se voient appliquer des processus spécifiques et donc une augmentation des tarifs associés (FAS et augmentation des frais récurrents pour les nouvelles commandes de dégroupage). Cette offre impose également aux opérateurs de migrer la totalité de leur parc existant vers l'interface Orange spécifique aux accès entreprise.

Colt considère que la réponse d'Orange à l'obligation de l'Autorité est déraisonnable car elle impose des coûts supplémentaires aux opérateurs alors que certains opérateurs dégroupés, comme Colt, étaient satisfaits des processus déjà mis en place depuis plus d'une dizaine d'années.

Aussi, Colt émet des réserves quant aux évolutions proposées par Orange dans le cadre cette « migration ».

Orange propose d'appliquer le modèle de facturation des offres de gros activées entreprise. Ce modèle implique que les opérateurs auront à avancer la trésorerie à Orange alors que, jusqu'ici, pour le dégroupage, le modèle de facturation se faisait à terme échu. Ainsi, ce changement implique que les opérateurs auront à supporter un surcoût durant l'année de « migration » : l'équivalent de 14 mois d'abonnement sera alors facturé sur une année totale (au lieu de 12 mois sans migration).

Il semblerait que le changement majeur apporté provienne du changement d'interface de commande (et de facturation) d'Orange : le dégroupage entreprise bénéficierait d'une interface similaire aux accès de gros activés entreprise. Cependant, Colt n'estime pas qu'Orange ait décrit clairement les changements de processus opérationnels fondamentaux dans son offre.

Aucune amélioration des engagements contractuels (e.g. délais de livraison réduits) n'est proposé par Orange justifiant l'augmentation des tarifs.

Colt n'estime donc pas approprié ni justifié qu'Orange impose aux opérateurs une « migration » qui aura pour impact, d'une part, des tarifs plus élevés pour les nouveaux accès et une avancée de trésorerie pour les accès existants, et d'autre part, des coûts administratifs de migration (i.e. changement de références dans les systèmes internes dûs aux nouveaux numéros de prestations).

En substance, Colt estime que les conditions de l'offre de « Dégroupage Entreprise » ne sont pas raisonnables ou proportionnées pour deux raisons : 1) pour les opérateurs qui ne commandent que

des accès avec GTR comme Colt, la migration vers un nouveau système d'information ne représente aucun avantage alors qu'il engendre des coûts additionnels mentionnés précédemment ; et 2) il n'est pas raisonnable de demander aux opérateurs une migration et des coûts additionnels pour un réseau en fin de vie et pour lequel les conditions de fermeture sont au cœur de la présente consultation.

## Marché 3a : cas des immeubles ZLIN

Colt émet de fortes réserves concernant la conclusion proposée par l'Autorité précisant que la disponibilité des offres d'accès de gros avec qualité de service renforcée de niveau 2 basées sur les réseaux la Boucle Locale Optique Mutualisée (BLOM) en point-à-point, constitue une alternative raisonnable aux offres SDSL, notamment s'agissant des opérateurs purement entreprise actuellement dégroupés. En effet aucune alternative raisonnable existe en zone très dense (ZTD) pour les opérateurs purement entreprise et Colt ne considère pas qu'une telle alternative émergera sur la BLOM en ZTD. Les raisons de cette absence d'alternative raisonnable sont décrites précisément par Colt en réponse à la question A.9.

Etant donné l'absence d'offre sur BLOM pouvant être techniquement et économiquement substituable aux offres SDSL en ZTD pour les opérateurs purement entreprise actuellement dégroupés, Colt estime que l'Autorité ne devrait pas prendre en compte la présence d'offres sur BLOM (avec GTR niveau 2) mais plutôt la présence d'offres BLOM compétitives en ZTD (i.e. pour lesquelles les prix sont similaires aux prix des solutions activées sur BLOM disponibles en ZMD).

## Marché 3a : fermeture du réseau cuivre

### Question A.9 : Quelle appréciation avez-vous des offres de gros nécessaires sur le réseau de fibre pour une fermeture commerciale des accès spécifiques entreprises ?

Colt conteste fortement le caractère suffisant des conditions prévues par l'Autorité afin de procéder à la fermeture du réseau cuivre dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires, notamment pour les opérateurs purement entreprise en zone très dense (ZTD). En effet, Colt estime que les offres actuelles et futures sur BLOM, à la fois sous forme passives et activées, résultant des obligations en ZTD déjà imposées ou proposées dans la présente consultation par l'Autorité, ne représentent pas des substituts viables du côté de l'offre, tant sur le plan économique que technique, aux offres de dégroupage cuivre avec GTR.

D'une part, le niveau d'accès des offres de gros passives sur BLOM avec qualité de service renforcée de niveau 2 (GTR 4H et HNO) n'est pas approprié pour les opérateurs purement entreprise en ZTD. En effet, elles sont fournies au niveau des Points de Mutualisation (PM) ce qui n'est pas économiquement viable pour un opérateur purement entreprise et n'est donc pas substituable aux offres de dégroupage avec GTR pour les opérateurs dégroupés purement entreprise comme Colt (qui y accèdent au NRA). Les opérateurs purement entreprise ne possèdent pas les économies d'échelle nécessaires pour rentabiliser le raccordement des PMs en ZTD. En effet, comme souligné dans l'analyse de l'Autorité, le PM est souvent proche des limites de la propriété privée du client final, voire au sous-sol de l'immeuble, dans les poches de haute densité de la zone très dense.

Afin de pouvoir assurer une présence capillaire au niveau des PMs dans ces poches de haute densité de la ZTD, un opérateur purement entreprise devrait déployer massivement son réseau horizontal, ce qui représente un coût fixe extrêmement élevé pour connecter un nombre assez limité de clients entreprise derrière un PM.

Aujourd'hui la grande majorité des accès dégroupés par Colt se situent en poches de haute densité de la ZTD. Les offres de gros passives sur BLOM avec qualité de service renforcée de niveau 2 ne

représentent donc pas un substitut économiquement viable pour remplacer les offres de dégroupage pour les opérateurs purement entreprise à cause de leurs faibles économies d'échelle.

D'autre part, la disponibilité d'une offre activée avec GTR 4h (HO et HNO) sur BLOM ne représente pas non-plus un substitut viable aux offres de dégroupage avec GTR (4h HO et HNO). En effet, comme souligné par l'Autorité dans le cadre de la décision n° 2017-1349 de l'ARCEP et dans la présente consultation relative au marché 4 et marché 3a, une relation de substituabilité ne peut être établie entre les offres de gros activées des accès de haute qualité d'un côté, et les offres d'accès passif aux boucles locales filaires de l'autre :

*« Une offre d'accès passif telle que le dégroupage de la boucle locale de cuivre ou l'accès passif aux boucles locales optiques donne aux opérateurs tiers utilisateurs de ces boucles locales la maîtrise des services proposés à leurs abonnés ainsi qu'un espace économique plus important que celui disponible avec une offre d'accès de haute qualité qui correspond à une offre d'accès activé.*

[...]

*L'utilisation d'un accès passif permet en effet à l'opérateur tiers de disposer d'un certain contrôle sur les conditions de transmission du signal à destination du client final. Dans ce cas, il dispose, par rapport à une offre d'accès de haute qualité, d'une plus grande capacité d'innovation et de différenciation, essentielle sur des marchés à évolution technologique rapide comme les marchés du haut et du très haut débit. Par ailleurs, ces configurations autorisent une plus grande indépendance industrielle et commerciale des opérateurs.*

*Les offres de gros d'accès de haute qualité sont quant à elles des offres plus intégrées, fondées sur les équipements actifs d'un opérateur. Les opérateurs clients sont dès lors soumis aux choix techniques de l'opérateur qui leur propose ces offres et ont une capacité plus limitée à se différencier.*

*En second lieu, l'utilisation d'offres d'accès passif et le recours à des offres d'accès de haute qualité sont associés à des modèles économiques distincts.*

[...]

*Au terme de cette analyse, l'Autorité estime que les offres de gros d'accès passif, d'une part, et les offres de gros d'accès de haute qualité, d'autre part, ne sont pas substituables.»*

Colt attire alors l'attention de l'Autorité sur le fait que, d'un point de vue d'un opérateur dégroupéur comme Colt, le recours à des solutions activées pour migrer les clients entreprises raccordés actuellement grâce au dégroupage est régressif.

En effet, Colt est un « opérateur investisseur » qui a toujours favorisé, dès que cela est possible, une approche d'investissement qui priorise notamment les solutions en réseau propre ou en accès passif afin de garantir une meilleure maîtrise de la qualité de service et de construction de ses offres. Colt est un des seuls opérateurs purement entreprise à avoir investi, dès lors que cela était possible, en une présence au NRA pour le dégroupage. Aussi, pour la commercialisation des offres activées Ethernet sur réseau de tiers, Colt a été le premier à investir dans l'interconnexion aux 24 points régionaux résultant de l'offre régulée CELAN d'Orange.

Les conditions proposées par l'Autorité viendraient à contraindre Colt à adopter le modèle économique et technique d'un « pur revendeur » en comparaison au modèle d'opérateur investisseur et dégroupéur que Colt a toujours eu en ZTD. Colt considère qu'il n'est pas souhaitable ni raisonnable que l'indépendance technique et commerciale d'un acteur important du marché entreprise, et notamment sa capacité à investir et à différencier ses offres, soit remise en question du fait d'une décision réglementaire.

Plus fondamentalement, la loi, qui est fondée sur le cadre réglementaire européen, exige de l'Autorité de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer une concurrence efficace et pérenne, notamment en imposant des obligations d'accès et d'interconnexion à/aux opérateur(s) puissant(s). D'une part, la proposition de qualité de service à un niveau d'accès non économiquement viable pour un opérateur



purement entreprise, et d'autre part l'imposition d'une obligation de revente, surtout en l'absence d'obligations plus fondamentales d'accès et de non-discrimination qui peuvent véritablement changer la donne, n'aura que pour effet de pérenniser la puissance d'Orange sur le(s) marché(s) pertinents, ce qui n'est pas ce que la loi prévoit. (voir commentaire de Colt à la section « Obligation d'Orange à fournir une offre de gros de revente ») Remarque : Colt accepte que l'Autorité dispose du pouvoir d'imposer une obligation de revente à/aux opérateur(s) puissant(s), à titre exceptionnel (et assujéti à justification), mais estime que celle-ci doit se situer sans équivoque en aval d'autres obligations, et ne peut pas saper les obligations de fond d'accès et d'interconnexion situées en amont qui sont utilisables directement par tout type d'opérateur alternatif, notamment les opérateurs purement entreprise.

Par ailleurs, au-delà de l'imposition d'un nouveau modèle économique et technique du fait du niveau nécessaire d'interconnexion, Colt émet d'autres réserves quant à la proposition d'obligation asymétrique et symétrique de GTR 4h (HO et HNO) à fournir en point à point sur la BLOM en ZTD. Ces réserves sont décrites dans la section ci-dessous.

**Question A.11 : Quelle appréciation avez-vous du délai de prévenance nécessaire pour la fermeture technique d'un NRA, d'un sous-répartiteur ou d'un ensemble de lignes ?**

Colt attire vivement l'attention de l'Autorité sur la nécessité de veiller à ce que la fermeture du réseau cuivre soit réalisée dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires. Colt invite l'Autorité à s'assurer que le calendrier de fermeture, ainsi que les conditions techniques et économiques de migration, soient pleinement discutées et clairement définies en amont de la prise en compte du délai réglementaire de mise en œuvre de la toute fermeture effective. (voir les commentaires de Colt en réponse à la consultation du marché 4, section « Conditions de fermeture d'offres et de réseau »).

Par ailleurs, Colt attire l'attention de l'Autorité sur la nécessité d'être vigilante, que toute fermeture commerciale suivie de fermeture de NRA, s'applique pour tous les opérateurs de façon non discriminatoire. En effet il est important que tout opérateur soit notamment contraint aux mêmes délais de fermeture et cela quel que soit l'usage des accès cuivre, par exemple, suite à une fermeture de NRA il ne sera plus possible pour l'opérateur historique d'utiliser quelque paire de cuivre.

Colt demande donc à l'Autorité d'imposer une obligation sans équivoque à Orange que la fermeture et la migration du réseau seront non-discriminatoires, spécifiquement en ce qui concerne les clients entreprise (de tous types). Colt demande également à l'Autorité de mettre en place une veille spécifique, afin d'assurer qu'Orange ne puisse pas continuer à utiliser le réseau cuivre pour se conférer un avantage concurrentiel par rapport aux opérateurs alternatifs, à aucunes fins (p.ex. liaisons de sauvegarde/pour solutions redondance, liaisons à usage interne, liaisons de fronthaul/backhaul pour le réseau mobile, et à quelconques autre fins - Colt pense notamment à des liaisons restantes pour des alarmes, des ascenseurs, des machines industrielles etc.)

## Marché 3a et dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique : Obligation symétrique et asymétrique de qualité de service de niveau 2 sur BLOM fournie en point-à-point

*Réponse à une partie de la section 4.2.3 du marché 3a et à la section 3.6 et 4.2 de la recommandation concernant les obligation symétriques*

Colt n'estime pas qu'il faille apporter d'évolution aux l'obligations d'accès imposées à Orange lors du précédent cycle d'analyse de marché, spécifiquement en ZTD. En effet, Colt considère qu'imposer symétriquement ou asymétriquement aux opérateurs d'infrastructure (OI) de développer une offre de

gros passif sur BLOM en ZTD avec GTR 4h (HO et HNO) aurait pour impact de détériorer la concurrence par les infrastructures sur le marché entreprise et mettrait en péril la rentabilité des investissements engagés par les opérateurs alternatifs purement entreprise et investisseurs. [...]

Colt alerte donc l'Autorité sur la nécessité de prendre en compte l'impact des obligations qu'elle propose d'imposer à Orange et aux autres OI en ZTD où les obligations actuelles (notamment l'accès au génie civil d'Orange GC BLO) permettent déjà de développer une concurrence par les infrastructures. Il est nécessaire, en ZTD de considérer l'impact sur la viabilité économique des investissements (déjà réalisés et futurs) des opérateurs alternatifs.

Par ailleurs, Colt estime que les modalités d'accès existantes imposées à Orange en ZTD (accès au génie civil et accès de haute qualité) sont en mesure de répondre aux besoins de connectivité émanant des entreprises. D'une part, s'agissant des nouveaux besoins critiques, Colt peut proposer des solutions en BLOD en propre dès lors que son réseau le permet, notamment grâce à l'offre GC-BLO d'Orange, ou, si son réseau est trop éloigné, des solutions BLOD activées qui sont pour la plupart dérégulées d'un point de vue tarifaire en ZTD. D'autre part, s'agissant des besoins non critiques, Colt envisage de proposer une solution grâce aux offres de gros activées sur FttH de type « FttH pro » similaire à l'offre « Just Fibre » (dès lors que les problématiques exprimées par Colt concernant cette offre seront résolues, notamment concernant le besoin d'une réelle offre de gros et non d'une simple offre de revente, voir section « Obligation d'Orange à fournir une offre de gros de revente »)

En effet Colt estime que les offres sur BLOD sont suffisantes pour répondre aux besoins des entreprises en ZTD. Quelconque obligation d'accès de gros passif sur BLOM fournie en point-à-point avec GTR 4h (HO et HNO), en ZTD, n'est pas nécessaire, alors qu'elle est préjudiciable, pour les raisons suivantes :

- **Absence d'amélioration tarifaire apportée par des solutions BLOM en comparaison aux accès sur BLOD.** La concurrence par les infrastructures des offres sur BLOD en ZTD est très développée, c'est d'ailleurs la raison pour laquelle 153 communes font à ce jour partie de la ZF1. En effet, Colt estime que dans ces zones, les obligations existantes pour le marché spécifique entreprise sont suffisantes (et doivent être reconduites) puisqu'elles résultent en une concurrence par les infrastructures qui permet de fournir des solutions appropriées aux entreprises pour satisfaire leurs besoins aujourd'hui fournis sur des solutions cuivre SDSL. En effet dans ces zones les opérateurs purement entreprise sont en mesure de proposer :
  1. des solutions BLOD (Boucle Locale Optique Dédinée) en propre, notamment grâce à l'obligation d'accès aux infrastructures physiques d'Orange (« GC BLO »).
  2. des solutions BLOD (Boucle Locale Optique Dédinée) grâce à des offres compétitives de la part d'Orange (des autres opérateurs) – notamment grâce aux offres régulées CELAN

Ces deux obligations sont suffisantes car elles résultent à la fois en une concurrence par les infrastructures et à des niveaux de prix extrêmement compétitifs.

En effet, Colt observe que le niveau des prix des accès BLOD en ZTD convergent avec les prix des accès activés construits à partir d'offres passives point-à-point sur BLOM disponibles au NRO avec GTR 4 HO et HNO, en Zone Moins Dense (ZMD). En effet, comme publié par Orange le 16 mars 2020, les prix BLOD d'Orange en ZTD se sont globalement alignés aux tarifs de son offre « Optimum Ethernet » en ZMD. Cet alignement conditionne tous les prix des accès BLOD en ZTD. [...]

Par conséquent Colt ne considère pas qu'une obligation de GTR 4H (HO et HNO) apporterait une quelconque amélioration tarifaire qui ne soit déjà apportée par la dynamique concurrentielle du marché BLOD en ZTD.

- **Dégradation de la qualité de service.** La fourniture par les opérateurs alternatifs (régime symétrique), d'une solution activée construite sur la base des obligations proposées par

l'Autorité de fournir un accès passif point-à-point sur BLOM avec GTR 4h (HO et HNO) en ZTD, nécessitera, dans la plupart des cas l'intervention de plus d'acteurs/opérateurs afin d'opérer la solution de bout en bout au client final que ce n'est le cas aujourd'hui des solutions BLOD ou des solutions SDSL. Cela impactera nécessairement la qualité de service et d'information perçue par le client (et indispensable au marché entreprise). En effet, les intervenants pourront être :

1. L'opérateur d'infrastructure entre le PM et le client final
2. L'opérateur commercial (OC) activant l'accès de l'opérateur d'infrastructure (OI)
3. L'opérateur fournissant la capillarité NRO – PM
4. L'opérateur fournissant la capillarité de son réseau de collecte des NRO
5. L'opérateur acheteur de la solution activée

S'il est possible que certains intervenants soient les mêmes, notamment l'opérateur fournissant la capillarité de son réseau de collecte et l'opérateur commercial, ou encore l'opérateur commercial et l'opérateur fournissant la capillarité NRO-PM, il est inévitable que plus d'acteurs seront nécessaires afin de fournir une solution activée aux entreprises, ce qui impactera nécessairement la qualité de service qui leur est fournie.

Par ailleurs, du fait de la digitalisation de l'économie, Colt anticipe que les besoins des entreprises en très haut débit seront en constante augmentation. Cette digitalisation sera accompagnée par une demande croissante de solutions sécurisées fournies avec qualité de service (i.e. résilience, débits symétriques et garanties, etc.).

A ce jour, les accès BLOD permettent aux opérateurs de mettre à disposition de leurs clients des niveaux de qualité de service et de sécurité plus élevés que ceux qui sont possible sur BLOM. Ainsi, afin de permettre aux entreprises une digitalisation dans les meilleures conditions, Colt estime que l'Autorité ne devrait pas mettre en place une obligation mettant en péril les accès BLOD.

- **Introduction de coûts et de complexités évitables.** L'utilisation d'une offre d'accès de gros passive sur BLOM livrée en point-à-point avec GTR 4h HO ou HNO, en ZTD, nécessitera la mobilisation d'importantes ressources humaines et financières à la fois pour les OI et pour les OC. D'une part, Orange et les autres OI supporteront des coûts pour la définition des conditions techniques et tarifaires de l'offre, ainsi que d'importants coûts pour la réalisation des opérations d'adaptations d'architectures nécessaires afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser l'offre. D'autre part, les opérateurs commerciaux seront amenés à mobiliser d'importantes ressources humaines et financières afin de déployer un réseau capillaire leur permettant d'utiliser les offres des OI au PM. Aussi, les opérateurs alternatifs purement entreprise auraient à supporter des coûts de migration de leurs parcs vers le réseau BLOM. Colt estime que ces coûts et complexités ne sont pas nécessaires pour deux raisons principales : 1) comme expliqué précédemment, une offre d'accès de gros passive sur BLOM avec GTR 4h HO et HNO n'apporte pas d'avantage technique ni tarifaire par rapport aux accès BLOD, au contraire la qualité de service pourrait se dégrader ; 2) ces coûts sont évitables grâce aux conditions et processus des offres BLOD d'Orange qui existent depuis plusieurs années et qui sont déjà intégrées et industrialisées par les opérateurs alternatifs.
- **Remise en question de la concurrence par les infrastructures en ZTD et discrimination des opérateurs investisseurs purement entreprise :** Colt estime qu'une offre de gros passive avec GTR 4H (HO et HNO) sur BLOM remettra en cause l'échelle d'investissement et la concurrence par les infrastructures en ZTD. En effet, une telle obligation découragera les déploiements en propre en ZTD, mettra en péril l'efficacité et la rentabilité de ses investissements existants, et méconnaîtra l'investissement économiquement viable à l'avenir. En effet, du point de vue d'un opérateur purement entreprise, en ZTD, une obligation d'accès BLOM passif en point-à-point livré au PM avec une qualité de service de niveau 2 (4h HO et HNO), est à la fois inutilisable et discriminatoire :



- **S'agissant du caractère inutilisable** de l'offre susmentionnée, les opérateurs purement entreprise ne possèdent pas des économies d'échelle nécessaires pour rentabiliser le raccordement des PMs en ZTD (voir notamment la réponse de Colt à la question A.9 du marché 3a). En effet, comme indiqué par l'Autorité, le PM est souvent proche des limites de la propriété privée du client final, voire au sous-sol de l'immeuble, dans les poches de haute densité de la zone très dense.

Afin de pouvoir assurer une présence capillaire au niveau des PMs en ZTD, zone dans laquelle Colt possède la grande majorité de ses accès dégroupés, Colt devra déployer un réseau horizontal significatif, ce qui représente un coût fixe extrêmement élevé pour connecter un nombre assez limité de clients entreprise. Il s'agit donc d'un investissement extrêmement onéreux, risqué, et qui ne sera pas rentabilisé.

Par ailleurs, Colt attire l'attention de l'Autorité que, pour un opérateur purement entreprise, le coût le plus important est celui du réseau horizontal et non celui du réseau vertical. Le modèle économique d'un opérateur purement entreprise est inversé à celui d'un opérateur résidentiel. En effet un opérateur résidentiel pourra lisser ses déploiements alors qu'un opérateur entreprise n'en a pas la capacité. Ce lissage permet aux opérateurs résidentiels de lisser le coût (élevé) du déploiement horizontal sur un nombre potentiel d'abonnés important, aussi, plus ce déploiement se rapprochera des abonnées moins il pourra lisser ce coût. Le coût du réseau vertical, pour un opérateur résidentiel sera donc élevé par abonné.

Au contraire, dans le cas où un opérateur purement entreprise se trouve à quelques mètres d'un local entreprise, alors il fera le choix de réaliser les derniers mètres horizontaux (quand nécessaires) et la partie verticale lui-même. En effet la partie horizontale peut coûter plusieurs milliers d'euros alors que la partie verticale ne se compte qu'en plusieurs centaines d'euros. Aussi, un opérateur purement entreprise n'aura pas d'intérêt à intégrer une offre de type résidentielle, à laquelle des obligations de GTR pourraient être ajoutées, s'il est en capacité, de fournir une solution purement entreprise sur laquelle il a un contrôle de bout en bout – notamment sur la qualité de service.

- **S'agissant du caractère discriminatoire**, comme expliqué ci-dessus, une telle offre sera utilisable uniquement par les opérateurs mixtes qui sont déjà présents au niveau des PMs en ZTD du fait de leur couverture résidentielle, et qui possèdent des économies d'échelle suffisamment élevées pour rentabiliser tout investissement horizontal (notamment les liens NRO-PM qui peuvent être mutualisés pour desservir les clients résidentiels et entreprises). Cela défavorise les opérateurs purement entreprise comme Colt et limite leur capacité à concurrencer les opérateurs mixtes à conditions économiques égales.

Pour conclure, Colt ne considère pas qu'une obligation de qualité de service de niveau 2 (symétrique ou asymétrique) sur BLOM soit appropriée en ZTD car cette obligation :

- n'apportera pas de baisse de prix supplémentaire par rapport à ce qui pourra être apportée par les offres BLOD en ZTD
- contraindra les opérateurs purement entreprise, investisseurs et innovateurs tels que Colt, à devenir de « purs revendeurs » de solutions activées (voir réponse de Colt à la question A.9 du marché 3a)
- détériorera la qualité de service fournie aux entreprises, et perçues par elles, en comparaison aux solutions existantes sur BLOD et SDSL
- discriminera les opérateurs purement entreprise par rapport aux opérateurs mixtes
- fera subir des coûts à l'industrie (et indirectement aux entreprises) qui pourraient être évités

Néanmoins, Colt estime que la situation en ZMD est différente dans la mesure où :

- l'obligation de qualité de service de niveau 2 avec accès point-à-point sur BLOM apportera une baisse tarifaire importante par rapport aux accès BLOD
- L'accès passif se fait au NRO, de ce fait :
  - o la problématique de discrimination liée aux économies d'échelle est donc moins importante (même si elle existe car moins d'entreprises se trouvent couvertes par chaque NRO).
  - o Le nombre d'intervenants est réduit et similaire à celui qui existe aujourd'hui sur le dégroupage, la qualité de service fournie et perçue ne sera donc pas nécessairement dégradée.
  - o Les opérateurs purement entreprise actuellement dégroupés en ZMD ne sont pas contraints à devenir des purs revendeurs.

## Marché 3a : Obligation d'Orange à fournir une offre de gros de revente

*Réponse à une partie de la section 4.2.3 du marché 3a*

Colt reconnaît les efforts de l'Autorité en matière d'évolution des conditions techniques des offres proposées par Orange afin de répondre aux spécificités des opérateurs purement entreprise et à l'obligation pour Orange de fournir une offre de gros de revente.

Néanmoins Colt souhaite tout d'abord émettre de fortes réserves quant à l'obligation même imposée par l'Autorité à Orange de fournir « une offre de gros de revente ». En effet Colt n'estime pas qu'elle soit appropriée afin de répondre à l'influence significative qu'Orange exerce sur le marché des accès FttH à destination des entreprises. Dans sa décision n°2017-1347, L'Autorité a indiqué que : « *Les offres de gros [passives sur BLOM] doivent permettre l'émergence à court terme d'offres de gros activées sur les infrastructures FttH sans adaptation. Il est possible que, localement, celles-ci n'émergent pas immédiatement. Ainsi, afin de permettre aux opérateurs alternatifs de concurrencer Orange à court terme sur une emprise géographique comparable à la sienne, il est nécessaire que ces opérateurs disposent d'une offre permettant d'assurer un complément de couverture mobilisable de manière subsidiaire par rapport aux autres offres de gros. Cette préoccupation a été soulevée par l'Autorité de la concurrence dans son avis n° 17-A-09.* ». Cependant, Colt n'estime pas, qu'afin de palier à une influence significative d'un acteur sur le marché entreprise, une **obligation d'offre de gros de revente** soit appropriée. Il est nécessaire que l'Autorité impose une **obligation d'accès** qui soit utilisable **directement par les opérateurs purement entreprise** afin de pouvoir proposer des offres compétitives, et qu'ils contrôlent, aux entreprises.

Les obligations d'accès aujourd'hui imposées à Orange ne sont pas utilisables par les opérateurs purement entreprise, notamment en ZTD. En effet la problématique liée au niveau d'accès au PM des offres passives sur BLOM en ZTD existe déjà aujourd'hui avec l'obligation d'accès passif au PM avec fourniture de GTR 10h HO. Il en va de même avec la problématique de qualité de service liée au nombre d'intervenants, la problématique de discrimination des opérateurs purement entreprise par rapport aux opérateurs mixtes et enfin la régression pour les opérateurs purement entreprise au statut de « purs revendeurs ».

Aussi, lors du présent cycle d'analyse de marché, des offres activées sur BLOM n'ont toujours pas émergé, du moins avec une couverture satisfaisante. Colt ne considère donc pas qu'une obligation temporaire (de revente) soit appropriée mais bien une obligation pérenne d'accès. En effet face à une influence significative, il est de la mission du régulateur d'imposer des remèdes efficaces et pérennes pour réduire l'influence significative d'un opérateur. Comme indiqué précédemment, la loi, qui est fondée sur le cadre réglementaire européen, exige de l'Autorité de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer une concurrence efficace et pérenne, notamment en imposant des obligations d'accès et d'interconnexion à/aux opérateur(s) puissant(s). L'imposition d'une obligation de revente, surtout en

l'absence d'obligations plus fondamentales d'accès et de non-discrimination qui peuvent véritablement changer la donne, n'aura que pour effet de pérenniser la puissance d'Orange sur le(s) marché(s) pertinents, ce qui n'est pas ce que la loi prévoit. Remarque : Colt accepte que l'Autorité dispose du pouvoir d'imposer une obligation de revente à/aux opérateur(s) puissant(s), à titre exceptionnel (et assujéti à justification), mais estime que celle-ci doit se situer sans équivoque en aval d'autres obligations, et ne peut pas saper les obligations de fond d'accès et d'interconnexion situées en amont.

Par ailleurs concernant l'obligation de gros de revente, Colt n'est toujours pas en mesure d'acheter l'offre de gros qui a été créée par Orange afin de répondre à cette obligation pour les raisons exprimées ci-dessous.

Orange propose aux opérateurs une offre incluant un seuil sur débit moyen consommé par opérateur. Bien que ce seuil ait été récemment revu à la hausse (de 2 Mbit/s à 4 Mbit/s), tout mégabit supplémentaire consommé entraînera une facturation de 10 euros par accès. Ces taux ne sont pas dignes du 21<sup>e</sup> siècle. Ce mode de facturation apporte de l'incertitude et un manque de prévisibilité du coût effectif de l'accès, tant pour les opérateurs que pour le client final. Cette incertitude handicape la commercialisation de ces offres par les opérateurs purement entreprise. En effet le principe de consommation moyenne limité n'est pas une pratique courante sur le marché entreprise. Tout client entreprise des opérateurs alternatifs refuserait de supporter un tel manque de transparence sur la facturation du service qui lui est proposé. Cela empêche donc Colt de refacturer tout coût supplémentaire engendré par des consommations supérieures émanant de ses potentiels clients. De plus, l'offre de détail d'Orange n'inclut pas un seuil moyen consommé à ne pas dépasser mais uniquement une clause d'usage « raisonnable ». Il est donc difficilement compréhensible, pour un client entreprise, d'avoir à supporter une incertitude sur un potentiel surcoût alors qu'il existe l'offre de détail d'Orange pour laquelle ce risque de surfacturation n'existe pas.

Colt reconnaît l'engagement pris par Orange, dans le cadre des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'ARCEP, de revoir le seuil de consommation d'une manière périodique et de ne pas facturer les dépassements du seuil actuel (i.e. 4 Mbit/s) tant que le mécanisme de détermination et de révision des seuils n'est pas finalisé. En revanche, en absence d'un cadre contractuel qui définit, explicitement et clairement, d'une part, les modalités de révision des seuils susmentionnés, et d'autre part, l'engagement d'Orange à ne pas appliquer des pénalités en cas de dépassement du seuil tout au cours de la période de test (i.e. jusqu'à ce que le mécanisme de de révision des seuils soit finalisé et approuvé par l'ARCEP et l'ensemble des opérateurs alternatifs), Colt ne sera pas en mesure de commercialiser l'offre Just Fibre d'Orange.

Par ailleurs, si l'Autorité estime raisonnable qu'Orange continue d'appliquer un seuil de consommation (ce qui est difficilement compréhensible notamment au regard des offres du même type disponibles sans seuil dans les autres pays européens), Colt estime indispensable que l'Autorité impose à Orange de déterminer (et de mettre à jour) ce seuil sur la base de la consommation réelle de ses propres clients entreprise et des clients entreprise des opérateurs alternatifs. Autrement dit, Orange devrait exclure les données de consommation des clients résidentiels dans l'évaluation du seuil de consommation. En effet, comme mentionné par Colt dans sa réponse à la consultation publique de l'été 2019, il est parfaitement envisageable qu'Orange, desservant à la fois une large diversité de profils entreprise au niveau national et des clients résidentiels, bénéficie des économies d'envergure nécessaires afin de mitiger le risque de dépassement du seuil.

Aussi, si l'Autorité estime raisonnable qu'Orange continue à appliquer un seuil de consommation, ce qui est difficilement compréhensible, Colt demande à l'Autorité de veiller à ce qu'Orange prenne en compte dans le calcul du seuil les à la fois les consommations réelles et besoins théoriques des clients d'opérateurs purement entreprise souhaitant utiliser l'offre Just Fibre pour des usages secondaires. La prise en compte de ces besoins et usages auront pour conséquence une revue à la hausse de ce seuil. Colt estime que cette demande est légitime et raisonnable étant donné qu'Orange utilise d'ores et déjà l'offre Just Fibre pour fournir des solutions d'usage secondaires pour les clients grands comptes qui sont également clients de Colt et pour lesquels Colt n'est pas en mesure de

répondre à certains appels d'offres ou demandes spécifiques du fait de son impossibilité actuelle à fournir des offres sur BLOM.

Sans résoudre les problématiques susmentionnées, les opérateurs purement entreprise comme Colt ne seront pas en mesure d'utiliser l'offre Just Fibre dans des conditions transparentes et non-discriminatoires, afin de répliquer les offres de détail d'Orange. Plus généralement, et comme indiqué ci-dessus, la simple réplique des offres d'Orange n'est ni le point focal du cadre réglementaire, ni l'objectif de Colt. Colt souhaite et travaille dur afin de gagner des clients sur la base de ses propres mérites, tout au plus en termes de qualité de services.

Concernant les mesures de contrôle tarifaire proposées par l'Autorité, Colt est en faveur de l'application d'une obligation de non-éviction par rapport aux offres activées qu'un opérateur efficace pourrait proposer sur la base des offres passives proposées par Orange sur fibre optique mutualisée. Cependant, Colt estime nécessaire et proportionné que l'Autorité impose à Orange une obligation de non-excessivité dans l'application de ses tarifs de gros. En effet, il est nécessaire que les opérateurs alternatifs puissent répliquer les offres de détail d'Orange dans des conditions économiques raisonnables, et qu'ils puissent également innover et se différencier d'Orange. Il est important de noter qu'il a été signalé aux services de l'Autorité, dans le cadre des réunions multilatérales, que les tarifs de gros d'Orange ne permettent pas a priori de satisfaire la condition de reproductibilité économique précitée.

Pour conclure, Colt considère qu'il est nécessaire que l'Autorité redouble de vigilance afin que les opérateurs purement entreprise puissent répliquer les offres de détail d'Orange. Cependant, afin que ces derniers puissent effectivement concurrencer Orange avec des offres sur lesquelles ils auraient un niveau adéquat de contrôle, permettant l'innovation et la différenciation, il est nécessaire que l'Autorité impose une obligation d'accès à Orange et non une obligation de revente.

## Marché séparé du génie civil

Colt considère que l'obligation d'accès au génie civil d'Orange est indispensable au développement d'une concurrence pérenne par les infrastructures. En ZTD, Colt considère que l'offre régulée GC-BLO d'Orange est suffisante afin d'animer une concurrence par les infrastructures sur le marché entreprise. Une obligation d'accès passif sur BLOM n'est pas nécessaire.

En effet Colt considère l'accès régulé aux infrastructures physiques d'Orange (i.e. offre GC BLO) comme un élément essentiel à partir duquel les opérateurs investisseurs peuvent construire leurs offres en propre et donc animer une concurrence par les infrastructures, notamment dans la zone très dense où les économies d'échelle permettent ce type de modèle économique.

Néanmoins, il est important de noter que, même si une concurrence par les infrastructures est possible grâce à la régulation (qui résulte en l'offre GC-BLO d'Orange, notamment en ZTD), cela n'implique pas qu'une dérégulation est envisageable du fait de la présence de cette obligation.

Par ailleurs, en général, Colt est satisfait des conditions techniques et tarifaires pour l'accès au génie civil d'Orange mises en place par l'Autorité (résultant dans l'offre d'Orange d'accès à ses infrastructures physiques). Colt invite donc l'Autorité et Orange à maintenir ces conditions pour les prochains cycles d'analyse de marché.

En revanche, comme indiqué dans la réponse de Colt à la consultation publique de l'été 2019, Colt émet de fortes réserves concernant le manque de transparence dans l'application des pénalités appliquées par Orange aux opérateurs alternatifs dans le cadre de l'offre GC BLO. En effet, Orange ne fournit pas suffisamment d'information aux opérateurs tant au niveau de la facturation qu'au niveau d'une communication spécifique par commande leur permettant d'identifier facilement la cause de l'application de ces pénalités et/ou permettant de vérifier que le montant de la pénalité est appliqué dans les conditions définies par le contrat GC BLO.



## Commentaires spécifiques concernant les dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Comme expliqué par Colt à la section : « Marché 3a et dispositions et recommandations envisagées par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique : Obligation symétrique et asymétrique de qualité de service de niveau 2 sur BLOM en ZTD fournie en point-à-point » de la présente réponse, Colt ne considère pas qu'une obligation d'accès passif sur BLOM avec qualité de service de second niveau soit appropriée au marché entreprise en ZTD. Une telle obligation détériorera la concurrence par les infrastructures ainsi que la qualité de service sans apporter d'avantage tarifaire pour les entreprises. Les réponses ci-dessous ne remettent pas en cause ces commentaires fondamentaux.

### *Réponse à la question 9 – Migrations inter-opérateurs*

Colt estime nécessaire, en ZMD, que les migrations inter-opérateurs pour les offres BLOM puissent être effectuées au moyen du modèle de « création-résiliation » et non uniquement au moyen du modèle de reprise de ligne, tout particulièrement pour les accès livrés avec GTR 4h HO et HNO. Les entreprises commandant des accès incluant ce type d'option(s) sont particulièrement sensibles aux potentielles une coupure. Une interruption de service, même pour quelques minutes/heures peut constituer un frein à quelque migration vers un autre opérateur. Afin de fournir une option de création-résiliation Colt estime que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure devraient permettre de commander plusieurs accès BLOM pour un même local et un même client final entreprise en ZMD. (voir réponse à la question 10 ci-dessous)

### *Réponse à la question 10 – Possibilité de commander plusieurs accès dans un même local*

Comme exprimé en réponse à la question 9 ci-dessus, Colt estime raisonnable et approprié que les opérateurs d'infrastructure permettent aux opérateurs commerciaux de commander plusieurs accès BLOM pour un même local et un même client final entreprise en ZMD. Cela est nécessaire pour les besoins de migration inter-opérateurs mais aussi afin de permettre aux accès BLOM de se substituer, du mieux que possible aux accès actuellement livrés en SDSL. En effet, pour le dégroupage, il est possible de commander plusieurs accès pour un même local et un même lien SDSL en back-up. L'absence d'une telle possibilité pourra freiner les entreprises aujourd'hui desservies par des solutions SDSL à migrer vers des solutions BLOM en ZMD.

### *Réponse à la question 11 – double adduction sur les réseaux FttH*

Colt ne considère pas qu'il soit raisonnable d'imposer aux opérateurs d'infrastructure une obligation de double adduction sur les réseaux FttH que ce soit en ZTD ou en ZMD.

Concernant la ZTD, sachant que le PM est souvent proche des limites de la propriété privée du client final, voire au sous-sol de l'immeuble, Colt ne considère pas qu'il soit cohérent d'imposer une double adduction (à la chambre la plus proche du local entreprise) alors que l'amont du réseau n'est pas sécurisé. Le cadre réglementaire actuel en ZTD ne permettant pas d'imposer des obligations en amont du PM en ZTD, l'obligation n'est pas pertinente dans ces zones. Concernant la ZMD, même si le cadre réglementaire ne contraindrait pas une obligation cohérente de sécurisation d'émerger (notamment avec la seconde option proposée par l'Autorité : « solution de sécurisation par une double

*pénétration optique au niveau de l'immeuble du client final et par un double parcours optique vers deux NRO distincts », Colt ne considère pas que le réseau BLOM soit approprié pour fournir ce type de solutions. En effet une telle option impliquerait un changement fondamental du dimensionnement et de l'architecture des réseaux FttH. Colt estime que les coûts de mise en œuvre seraient lourds et disproportionnés.*

Colt est spécialisé dans la fourniture de ce type de solutions de sécurisation aux entreprises. Il peut être complexe d'identifier le déploiement qui évitera tout point de défaillance unique. Toute demande de sécurisation fait l'objet d'une étude spécifique et dédiée pour le client entreprise. Colt estime que les déploiements dédiés sont les plus efficaces afin de satisfaire ce type de demande.

Par conséquent Colt doute fortement de la capacité des réseaux BLOM à fournir de telles options de sécurisation. Si une certaine sécurisation pourrait être aménagée, elle ne serait pas réellement cohérente car elle ne serait pas accompagnée de garantie d'une réelle absence de point de défaillance unique. Colt estime que l'implémentation de ce type d'options sur réseaux BLOM engendrerait des coûts significatifs qui résulteraient en des tarifs similaires aux offres BLOD fournissant ces mêmes options, même en ZMD.

## MARCHE 4 DES OFFRES ACTIVEES SPECIFIQUES ENTREPRISES

### Définition des marchés pertinents

#### Question 1 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 2 ?

Colt soutient les conclusions de l'Autorité concernant le périmètre de l'analyse du marché des accès de haute qualité, s'agissant de à la fois de la délimitation des marchés en termes de produits et services, et de la délimitation géographique.

Par ailleurs, Colt invite l'Autorité à tenir le plus grand compte de l'analyse de non-substituabilité du côté de l'offre s'agissant des offres de gros activées et des offres d'accès passif aux boucles locales filaires (c.f. § 2.1.3. c) ), notamment dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre.

En effet, Colt estime nécessaire et indispensable que l'Autorité veille à ce que les conditions de fermeture du cuivre résultent en une migration sans détérioration des services, ni de gros ni de détail . Dès lors que ces conditions s'appliqueront pleinement alors elles constitueront un réel substitut technique et économique pour les opérateurs dégroupés et investisseurs tels que Colt. Colt n'estime pas que ce soit le cas aujourd'hui ou dans les obligations (asymétriques et symétriques) proposées par l'Autorité sur BLOM en ZTD. A ce jour Colt n'estime pas que les obligations de gros d'accès passif sur BLOM, même avec une qualité de service de niveau 2 livrée en point-à-point, constituent un substitut au dégroupage avec GTR 4h en ZTD et donc aux besoins SDSL des entreprises.

Les arguments soulignant l'inadéquation des obligations d'accès imposées à Orange et aux autres opérateurs d'infrastructure afin de substituer les solutions passives de dégroupage cuivre, notamment pour les opérateurs purement entreprise, sont détaillés par Colt dans la présente réponse à la section relative au marché 3a des offres passives, du projet de décision symétrique, et du marché séparé du génie civil.

### Analyse des pouvoirs de marché et la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative

#### Question 2 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 3 ?

##### *Potentiel rachat de Covage par Altice*

Colt soutient la conclusion de l'Autorité concernant la position dominante de la société Orange sur le marché pertinent de gros des accès de haute qualité. En particulier, Colt soutient fortement la proposition de l'Autorité d'inclure les accès de haute qualité sur boucle locale cuivre et sur boucle locale optique dans le même marché.

En effet, considérant d'une part le nombre important d'accès cuivre commercialisés sur le marché de gros de haute qualité (environ 74% en T4 2018), et que d'autre part, le pouvoir significatif exercé par Orange sur le marché de gros des accès de haute qualité sur boucle locale cuivre (environ 65%), Colt estime que le potentiel rachat de Covage par Altice ne devrait pas remettre en cause ni l'influence significative exercée par Orange sur le marché de gros d'accès de haute qualité, ni les obligations qui lui sont imposées à ce titre.

Néanmoins Colt préfère alerter dès maintenant l'Autorité quant à la nécessité de prendre en compte l'impact de toute révision des obligations imposées à Orange sur le bon fonctionnement du marché. En effet, les offres régulées d'Orange sur le marché de gros représentent actuellement un élément essentiel et constitutif des offres de détail proposées par les opérateurs alternatifs. Tout allègement des obligations ayant pour impact une modification des conditions d'accès des offres régulées d'Orange mènerait inévitablement une déstabilisation de la concurrence sur le marché entreprise qui

demeure aujourd'hui bien trop faible. A ce titre, concernant le marché de gros des accès passifs sur réseau cuivre et sur réseau BLOM, Orange exerce de toute façon une dominance globale.

En tout état de cause, étant donné la dépendance des opérateurs alternatifs des offres régulées d'Orange, Colt estime essentiel que tout projet de modification, notamment lorsqu'il s'agit d'un éventuel allègement des obligations imposées à Orange, fasse l'objet d'une consultation publique menée par l'Autorité.

## Conditions de fermeture d'offres et de réseau

Colt attire vivement l'attention de l'Autorité sur l'importance de veiller à ce que la fermeture de quelconque offre régulée soit réalisée dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires. (Les observations de Colt concernant spécifiquement la fermeture du réseau cuivre sont détaillées dans la section de la présente réponse relative au projet de décision du marché 3a des offres passives, du projet de décision symétrique et du marché séparé du génie civil.)

Colt invite l'Autorité à s'assurer que les conditions techniques et économiques de migration soient pleinement discutées et clairement définies en amont de la prise en compte du délai réglementaire de toute fermeture effective d'offres régulées de la part d'Orange, notamment concernant les accès entreprise. En effet la mise en place d'un calendrier de fermeture et de migration est approprié uniquement si les opérateurs alternatifs sont informés des conditions précises de migration en amont de l'annonce de ce calendrier. Dans le cas contraire, il est impossible pour les opérateurs alternatifs d'organiser une quelconque migration dans des conditions raisonnables et non discriminatoires. Colt estime qu'il est important que l'Autorité soit particulièrement vigilante sur ce point, car, dans le cas de la fermeture du réseau ATM, le calendrier a été annoncé avant les discussions menant à une définition des solutions précises de migration mises en place par Orange (voir paragraphe ci-dessous pour plus de précisions). Il est indispensable que cette situation soit évitée dans le cas de la fermeture du réseau cuivre, tout particulièrement concernant les accès entreprise.

Les projets de migration, quelle que soit la taille du parc concerné, nécessitent la mobilisation de ressources humaines, financières et organisationnelles importantes pour les opérateurs alternatifs (e.g. désignation d'un chef de projet dédié, implémentation de procédures spécifiques, suivi du projet et de la facturation avec Orange, communication et suivi de migration avec les clients, gestion du risque de churn, etc.). En l'absence d'une discussion inter opérateurs suivie d'une communication de la part d'Orange de conditions de migration transparentes, raisonnables, non-discriminatoires, précises et adaptées aux besoins de chaque opérateur ; les opérateurs alternatifs ne seront pas en mesure d'entamer quelconque migration.

### Cas spécifique de la fermeture réseau ATM – et leçons pertinentes pour la fermeture du réseau cuivre

Colt a exprimé son avis sur les modalités de fermeture de réseau ATM à plusieurs reprises dans le cadre des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'ARCEP, ainsi que dans la réponse à la consultation publique de Juillet 2019 portant sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés. Les principales remarques de Colt sont les suivantes :

- L'Autorité devrait s'assurer que le préavis de fermeture d'un réseau ou d'une technologie soit suffisant pour que les opérateurs alternatifs puissent engager leurs projets de migration dans des conditions raisonnables et sans les exposer à des risques financiers, techniques et commerciaux démesurés. En effet, comme mentionné précédemment, les projets de migration nécessitent la mobilisation d'importantes ressources pour les opérateurs alternatifs.

Dans le cas du réseau ATM, les conditions de migration étaient toujours discutées moins d'un an avant la date de fermeture définitive de NRAs ATM annoncée par Orange (janvier 2021).



En effet, Orange a partagé les modalités d'accompagnement financières finales aux opérateurs fin janvier 2020 pour une implémentation en mars 2020, seulement dix mois avant la date de fermeture définitive de NRAs ATM. Colt estime que les incertitudes auxquelles Colt a fait face concernant les conditions et les procédures de fermeture ont eu pour conséquence d'importantes complexités dans la mise en œuvre de son projet de migration. En effet, face au délai annoncé, Colt n'a eu d'autres choix que de communiquer à ses clients une migration forcée sans pouvoir en préciser les modalités. Colt considère que cette pratique n'est pas raisonnable et favorise une discrimination des opérateurs alternatifs.

Afin d'éviter l'occurrence de cette situation dans le futur, Colt estime raisonnable et proportionné de débiter la période de préavis que l'Autorité estime raisonnable (et conformes aux périodes de préavis exigées par la CPCE<sup>1</sup> et l'article 81 de la directive n° 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil) après que les conditions techniques, financières et commerciales de migration, y compris un calendrier clair et transparent, soient précisément définies et approuvées par l'Autorité et l'ensemble des opérateurs.

- Colt estime essentiel que le principe de non-discrimination soit strictement respecté par l'opérateur historique pendant l'ensemble de la période de fermeture d'un réseau ou d'une technologie (i.e. entre l'annonce et la date finale de fermeture). Cette condition de non-discrimination doit être appliquée d'une part au regard des opérateurs alternatifs et, d'autre part au regard des solutions de migration.

Dans le cas de la fermeture du réseau ATM, Colt estime qu'Orange a favorisé le modèle dit de « migration » sur le modèle dit de « création – résiliation ». En effet, le modèle de « migration » incluait certains avantages qu'Orange a refusé de rendre disponible dans le modèle de « création – résiliation ». Cela inclut :

- une gratuité des Frais d'Accès au Service (FAS) pour le modèle de « migration » contre une remise partielle (50%) des FAS pour le modèle de « création – résiliation » ;
- une coordination de la migration avec Orange dans le modèle « migration » avec la possibilité d'accompagnement d'un chef de projet OWF, contre une gestion autonome dans le modèle « création – résiliation » ; et
- une nécessité d'annulation (manuelle) des frais de résiliation anticipée dans le cas où les accès migrés seraient résiliés dans l'année suivant la « création - résiliation » contre une prise en compte automatique dans le cas de « migration ».

Par ailleurs, Colt accueille favorablement la mise en œuvre par Orange d'une prime forfaitaire (de 200 euros) pour toute résiliation d'un accès ATM. En revanche, Colt estime que cette mesure n'est pas suffisante pour répondre aux attentes des opérateurs alternatifs. En effet, malgré les limites susmentionnées, l'option « création – résiliation » reste la seule option adaptée aux besoins des clients entreprise.

### Fermeture du réseau cuivre

Colt demande à l'Autorité d'imposer une obligation sans équivoque à Orange que la fermeture et la migration du réseau seront non-discriminatoires, spécifiquement en ce qui concerne les clients entreprise (de tous types). Colt demande également à l'Autorité de mettre en place une veille spécifique, afin d'assurer qu'Orange ne puisse pas continuer à utiliser le réseau cuivre pour se conférer un avantage concurrentiel par rapport aux opérateurs alternatifs, à aucunes fins (p.ex. liaisons de sauvegarde/pour solutions redondance, liaisons à usage interne, liaisons de fronthaul/backhaul pour le réseau mobile, et à quelconques autre fins - Colt pense notamment à des liaisons restantes pour des alarmes, des ascenseurs, des machines industrielles etc.)

<sup>1</sup> Notamment, l'Article R. 9-6-1 dans le projet de transposition de la directive n° 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil (i.e. le Code Européen des Communication Electroniques, CECE)

## Indicateurs et seuils de qualité de service

### Question 3 : Quelles observations avez-vous à formuler sur les indicateurs et les seuils retenus ?

Colt est en faveur des indicateurs proposés par l'Autorité et considère qu'il est indispensable de maintenir ces indicateurs ainsi que les seuils retenus pour ces derniers. Ce maintien se justifie d'autant plus dans un contexte où la qualité de service observée sur les accès de haute qualité d'Orange s'est dégradé ces trois dernières années. Colt attire notamment l'attention de l'Autorité sur la nécessité de considérer les retards Orange réels et à être vigilante sur le calcul du retard d'Orange dès lors qu'une commande a été catégorisée en ATTCLI (« attente Client »). En effet si une commande est en retard du fait d'Orange, la totalité de la période de retard devrait être considérée pour le calcul de ce retard (et des pénalités associées) et non pas uniquement celle purgée du retard client. Cela est d'autant plus approprié depuis qu'Orange a annoncé avoir implémenté une parallélisation des tâches relatif à son processus de livraison.

Par ailleurs, Colt souhaite également aborder d'autres éléments du projet de décision de l'Autorité : les pénalités appliquées par Orange aux opérateurs alternatifs et l'impact de la détérioration de la qualité de service d'Orange.

## Pénalités appliquées par Orange dites « Opérateur »

Depuis le mois de décembre 2018, et pendant une année entière, Orange appliquait à ses clients opérateurs, dont Colt, des pénalités dites « Opérateur » dès lors qu'une commande était en retard du fait d'une attente émanant du client final.

Dans sa réponse à la consultation publique de l'été 2019, Colt a émis ses réserves sur le bienfondé de l'instauration de cette pénalité pour les raisons suivantes : 1) Orange n'a pas à recouvrer de coût direct du fait d'un retard « Opérateur » qui est en réalité un retard du client de l'opérateur ; 2) le client n'a aucun intérêt, si ce n'est pour une raison légitime, à retarder la livraison d'une commande ; et 3) le potentiel abus de pouvoir de négociation de la part d'Orange afin de renforcer sa position dominante sur le marché.

Au dernier trimestre 2019, Orange a annoncé que ces pénalités ne seraient plus applicables pour toutes les commandes effectuées à partir de décembre 2019. Colt a accueilli favorablement cette proposition et remercie Orange et les services de l'ARCEP d'avoir pris en considération les retours de Colt et des autres opérateurs alternatifs, tardivement. Colt réserve ses droits en la matière.

Néanmoins, il est primordial de s'assurer que cette situation ne se reproduise pas dans le futur. Ainsi, Colt propose à l'Autorité de limiter strictement les conditions d'application de pénalités par Orange aux opérateurs alternatifs. Plus précisément, Colt estime que l'Autorité devrait ajouter une condition sur la **légitimité de la pénalité** notamment au regard des pratiques de marché. Dans le cadre de cette condition, Orange devrait être assujéti à une obligation explicite (et une procédure à charge et à décharge contradictoire) de motiver une proposition de pénalité, plutôt que la mise en place de la pénalité ; soit pour dédommager d'un coût direct subi, soit pour inciter les opérateurs à devenir plus efficaces, soit pour toute autre raison jugée légitime et proportionnée par l'Autorité (sous contrôle préalable de l'Autorité). Aussi cette pratique pourrait être considérée comme légitime si elle est également appliquée par la plupart des opérateurs de gros alternatifs.

En l'absence d'une telle condition, les opérateurs alternatifs resteront exposés aux potentiels abus de pouvoir de négociation de la part d'Orange. Orange pourrait alors continuer à imposer aux opérateurs des pénalités abusives et non-fondées comme cela a été constaté dans le cas des pénalités dites « Opérateur ».

[...] Il est donc évident que le montant des pénalités dites « Opérateur » excède largement une des mesures principales instaurées par l'Autorité pour améliorer la qualité de service d'Orange, ce qui a probablement été un des principaux motifs d'Orange dans la mise en œuvre de cette pénalité dite « Opérateur ». Ce mécanisme de compensation a d'ailleurs été reconnu par Orange lors d'une réunion multilatérale sous l'égide de l'ARCEP le 13 juin 2019, ce qui est d'autant plus inacceptable dans un contexte de mauvaise qualité de service d'Orange subie par les opérateurs alternatifs ces trois dernières années.

## Impact de la détérioration de la qualité de service d'Orange

La qualité de service des offres de gros sur BLOD d'Orange s'est fortement dégradée notamment depuis 2017. Malgré une amélioration relative en 2019, le niveau général de la qualité de service reste insuffisant par rapport aux standards du marché entreprise, notamment le segment haut de marché.

[...]

Cette dégradation de qualité de service a inévitablement détérioré la qualité de service des offres commercialisées par les opérateurs alternatifs. En effet, ces derniers considèrent les offres de gros achetées auprès d'Orange comme des briques élémentaires à partir desquelles leurs offres sont construites. L'incapacité des opérateurs alternatifs à offrir une qualité de service raisonnable sur le marché de détail mène à une importante distorsion de la concurrence en faveur de l'opérateur historique. Colt est en phase avec l'analyse de l'Autorité :

*« un niveau satisfaisant de qualité de service est une condition essentielle du bon fonctionnement concurrentiel du marché. En effet, lorsque l'ensemble des acteurs (Orange comme les opérateurs alternatifs) ne sont pas en mesure de proposer un tel niveau de qualité de service en raison des caractéristiques des offres de gros sous-jacentes, il existe un fort risque que cette situation avantage, sur le marché de détail, l'opérateur maîtrisant l'infrastructure, à savoir l'opérateur historique. En particulier, un client final entreprise sera réticent à migrer vers un autre opérateur s'il perçoit un risque associé à la migration, situation d'autant plus fréquente que la qualité des processus avant-vente et de livraison est mauvaise »*

Malgré la décision n° 2018-1596-RDPI de mise en demeure de la société Orange de se conformer à ses obligations concernant la qualité de service, ainsi que l'augmentation des paliers de pénalités au cas de non-respect des délais contractuels de livraison ou de SAV, la qualité de service d'Orange reste à ce jour inférieure au niveau observé auparavant. Par conséquent, Colt demande à l'Autorité de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des mesures plus dissuasives afin d'inciter Orange à respecter ses obligations de qualité de service. Ces mesures plus doivent d'abord assurer la performance (délais de livraison, et de SAV) à un niveau qui correspond à l'attente des clients de gros et de détail, et des pénalités véritablement dissuasives doivent être mises en place et doivent inclure un dédommagement des opérateurs.

Colt estime approprié que l'Autorité fasse un bilan suite à la mise en demeure afin de démontrer l'amélioration (ou non) de la qualité de service globale d'Orange mais aussi afin de constater les dommages subis par le marché entreprise (et précisément par les opérateurs alternatifs). Colt estime effectivement que les opérateurs alternatifs ont subi des dommages, financiers et non-financiers, directs et indirects, du fait de la dégradation de qualité de service d'Orange. Colt réserve ses droits en la matière. Ces dommages incluent notamment :

1. **Une perte de profitabilité des services rendus par les opérateurs alternatifs à leurs clients existants** du fait :
  - des pénalités de non-respect des engagements de délais contractuels (de livraison et de SAV) payées par Colt à ses clients ;
  - de l'inadéquation de la date de facturation des opérateurs alternatifs à leurs clients (date de livraison effective) par rapport à la date de facturation d'Orange aux

opérateurs alternatifs (la « date convenue »). Ce mécanisme de facturation avait toujours été mis en place par Orange jusqu'à l'apparition des pénalités dites « Opérateur » en décembre 2019. Ce n'est que depuis 2020 que les opérateurs n'ont plus à subir ces abus de la part d'Orange ;

2. **Une perte de revenus de la part des opérateurs alternatifs, concernant leurs clients existants et potentiels.** Sur le marché entreprise, notamment sur le segment haut de marché, la tolérance des clients finaux à une mauvaise qualité de service est extrêmement limitée. Ainsi, Colt était exposé à une mauvaise image qui ne favorisait par la négociation de quelconque renouvellement ou d'opportunités nouvelles avec ses clients existants ;
3. **Une perte d'un potentiel revenu.** Colt n'était pas en mesure de s'engager concernant la qualité de service proposée à travers les offres Colt basées sur des offres de gros d'Orange. C'est une question récurrente qui émanait en 2018 et 2019 dans le cadre négociations bilatérales ;
4. **Une perte de compétitivité par rapport à Orange.** Comme souligné par l'Autorité (c.f. la citation ci-dessus), une mauvaise qualité de service sur le marché de gros bénéficiera à l'opérateur historique au détriment des opérateurs alternatifs. Il est donc légitime d'estimer que les pertes que Colt a subies (et continue de subir) durant toute la période de dégradation est globalement favorable à Orange ; et
5. **Impact négatif sur l'image de Colt.** Colt a vocation à être considéré par l'ensemble des acteurs du marché, notamment les clients finaux, comme étant un fournisseur capable de fournir une qualité de service des plus hautes sur le marché entreprise. Ainsi, Colt a construit ses stratégies commerciales et opérationnelles pour servir le segment haut de marché des entreprises. L'incapacité de garantir un niveau de qualité de service adéquat sur les offres de gros d'Orange a un impact significatif sur la perception des offres Colt. Cette dégradation est perçue très négativement par les clients entreprise et expose Colt à de forts risques de détérioration d'image et de pertes de clients (existants ou potentiels), tant en France qu'à l'international.

Ainsi, compte tenu des éléments précités, Colt souhaite que l'Autorité de publie un bilan suite à la décision n° 2018-1596-RDPI, qui permettra aux opérateurs alternatifs d'être pleinement dédommagés de tout dommage, financier et non-financier, subi suite à la dégradation de qualité de service d'Orange.

Par ailleurs, Colt invite l'Autorité à mettre en place toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que la qualité de service d'Orange continue à se dégrader ou se dégrade davantage dans le futur. Plus précisément, comme indiqué dans la réponse de Colt à consultation publique de l'été 2019, Colt estime qu'une attention particulière et détaillée de la part de l'Autorité concernant le processus de livraison d'Orange est nécessaire afin d'observer de réelles améliorations de qualité de service. Les points d'attention sont notamment les suivants :

- L'implémentation réelle d'une parallélisation des tâches par Orange. Cette parallélisation devrait être contrôlée par l'Autorité et avoir pour conséquence une modification (amélioration) engagements spécifiques de la part d'Orange.
- Le contrôle par l'Autorité des modalités de catégorisation des ATTCLI (« attente client ») des commandes tant pour la définition du retard que pour le montant des pénalités dues aux opérateurs. En effet, Colt a pu constater que certaines catégorisations de commande en statut ATTCLI étaient identifiées par Orange sans que cela ne reflète nécessairement une attente client. Cette pratique permet à Orange d'abuser son pouvoir de négociation en imposant aux



opérateurs des pénalités déraisonnables et/ou en évitant le paiement de pénalités relatives au non-respect des engagements de niveau de qualité de service relatifs aux délais de livraison.

- La vérification qu'Orange engage et prévoit un niveau de ressources suffisant pour répondre au niveau grandissant de commandes fibre.

En outre, Colt estime justifié que l'Autorité impose à Orange d'établir et de communiquer d'une manière régulière, à l'ensemble des opérateurs, un bilan des mesures et des actions mises en œuvre pour améliorer son niveau de qualité de service.

La mise en œuvre d'une telle mesure permettra aux opérateurs, d'une part, de s'assurer qu'Orange prend toutes les mesures nécessaires pour ramener sa qualité de service à un niveau conforme aux besoins des clients entreprise, et d'autre part, d'avoir une visibilité plus claire sur la trajectoire d'évolution de la qualité de service de leur fournisseur, ce qui joue un rôle essentiel dans l'élaboration des solutions (y compris les engagements en terme de qualité de service) proposées aux clients finaux.

De plus, pour garantir une concurrence effective et loyale entre Orange et les opérateurs alternatifs, Colt invite l'Autorité à veiller à ce que les informations partagées entre OWF et ses branches de détail, notamment concernant les mesures employées pour améliorer la qualité de service, soient partagées avec les opérateurs alternatifs dans les mêmes délais et avec le même niveau de granularité.

Enfin, Colt invite l'Autorité à continuer de suivre d'une manière régulière les mesures (contractuelles, techniques ou organisationnelles) mises en œuvre par Orange pour améliorer la qualité de services, ainsi que le niveau de respect réel de ces mesures. En cas de mise en œuvre sous-optimale de la part d'Orange, ou en cas d'inefficacité de ces mesures à améliorer la qualité de service, Colt estime approprié que l'Autorité prenne l'initiative d'imposer à Orange des mesures plus efficaces, y compris des modèles de pénalités (financières et non-financières) plus dissuasifs.

## Les critères à retenir pour définir de la Zone Fibrée 1 (ZF1)

**Question 4 : Compte tenu de l'évolution envisagée des obligations imposées à Orange, faut-il prendre en compte, dès le présent cycle d'analyse des marchés, les offres d'accès de haute qualité sur les réseaux FttH dans la définition de la ZF1 ? Dans ce cas, quels critères de disponibilité et de concurrence vous sembleraient pertinents ?**

Comme précisé dans la réponse de Colt à la consultation publique de l'Autorité de l'été 2019, Colt n'est pas en faveur de la proposition de l'Autorité d'inclure la disponibilité des offres d'accès de haute qualité sur le réseau FttH parmi les critères de définition de la zone ZF1.

D'une part, Colt estime qu'une telle mesure est prématurée, du fait du manque de retour d'expérience sur l'utilisation des offres d'accès de haute qualité sur le réseau FttH. Il n'est pas à ce jour possible d'évaluer leur qualité de service et leur degré de substituabilité avec les offres BLOD.

D'autre part, l'inclusion des offres d'accès de haute qualité sur le réseau FttH dans la définition de la ZF1 pourrait entraîner un élargissement trop important du périmètre de la zone sans obligation tarifaire (i.e. inclure à tort des zones dans lesquelles les économies d'échelle et d'envergure sont faibles). L'inclusion de ce critère aurait pour conséquence de diminuer significativement les prix des offres BLOD d'Orange. En effet les prix ZF1 d'Orange sont très agressifs. Les opérateurs alternatifs se verraient alors prioriser, notamment en ZMD, les offres de gros activées BLOD d'Orange au détriment des offres BLOM d'opérateurs alternatifs. En effet, à prix plus ou moins équivalents, il sera souvent plus facile et moins coûteux pour un opérateur de choisir l'offre d'Orange plutôt que d'intégrer celle d'un nouvel opérateur. L'inclusion des offres d'accès de haute qualité sur le réseau FttH dans la

définition de la ZF1 va donc réduire le niveau de la concurrence sur le marché en renforçant la position dominante d'Orange.

Par ailleurs, concernant les tarifs des offres ATM, Colt accueille favorablement la proposition de l'Autorité de maintenir un contrôle tarifaire de non-excessivité sur les offres ATM d'Orange. Colt est aussi d'accord sur la proportionnalité du préavis de douze mois qu'Orange devrait respecter avant toute augmentation importante des tarifs. En effet toute augmentation significative des prix des offres ATM d'Orange pendant la période de migration des accès achetés par les opérateurs alternatifs n'auraient pour impact que de perturber et pénaliser les opérateurs dans leurs projets de migration.