

**Réponse de Colt Technology Services
à la consultation de l'Autorité de Régulation des Communications
Electroniques et des Postes
sur le projet de décision portant sur la définition des marchés
pertinents de gros des services de capacité (marché 6), sur la
désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces
marchés et sur les obligations imposées à ce titre**

24 mars 2014

Colt remercie l'Autorité d'avoir maintenu dans son projet de décision « marché 6 » la voie innovante choisie lors de la synchronisation des analyses de marché 4, 5 et 6.

Colt remercie les équipes de l'Autorité pour la qualité du travail accompli en matière de restructuration et demande un ajustement complémentaire uniquement sur deux points critiques pour l'avenir de la dynamique de concurrence sur le marché des services de capacité.

- **Obligation en matière de qualité de service**

Colt salue les progrès considérables réalisés ces dernières années en matière de mesure de la qualité de service des prestations de gros d'Orange ainsi que des mécanismes de pénalité.

Cependant, la situation actuelle d'écart majeur entre les objectifs de qualité de service et la réalité des délais de livraison d'Orange depuis de nombreux mois démontre que ces progrès considérables ne sont pas encore suffisants.

Colt soutient la démarche de l'Autorité de préciser et d'étendre les obligations en matière de qualité de service.

Cependant, cette démarche d'amélioration structurelle du fonctionnement de la régulation ne pourra pas avoir d'impact significatif avant au minimum une année. En effet, l'identification des mesures concrètes correspondant à l'extension des obligations puis à la mise en œuvre opérationnelle de ces mesures concrètes nécessitent du temps et de nombreuses interactions pour être efficaces.

D'ici à ce que le prochain système de suivi de la qualité de service soit opérationnel, Colt tient à ce que l'Autorité reste concentrée sur la gestion de la crise actuelle de qualité de service en matière de livraison chez Orange. Les indicateurs de suivi mis en place en 2012 montrent actuellement leur efficacité par la fourniture de données chiffrées montrant le non-respect par Orange de ses obligations de qualité de service. Colt attend de l'Autorité qu'elle exerce tous les moyens mis à sa disposition dans l'analyse de marché précédente jusqu'à un retour à la normal des indicateurs actuels.

Sur la base des indicateurs de qualité de service mis en place en 2012, il est possible d'arriver aux conclusions suivantes sur les 4 principales offres de service de capacité (DSLE, CE2O, CELAN Cuivre et CELAN optique) :

1. 33% des commandes ont été livrées dans les délais prévus dans les offres de référence d'Orange. En fonctionnement normal, environ 70% des commandes sont livrées dans les temps (toutes causes de retard confondues).
2. 37% des commandes ont été en retard avec des responsabilités partagées et/ou en dehors de la responsabilité d'Orange d'après les indicateurs d'Orange. En fonctionnement normal, environ 15 à 20% des commandes sont livrées en retard pour ces raisons. La pression actuelle sur les équipes d'Orange dégrade la qualité de la communication, y compris vers nos clients, voire incite les personnels d'Orange à faire quelques impasses (coté Colt, l'équipe de suivi des livraisons a été la même en 2012 et en 2013).
3. 30% des commandes ont été livrées en retard avec une responsabilité à 100% coté Orange. Ce taux de commandes résiduelles avec responsabilité en totalité coté Orange est trois fois supérieur à l'objectif de qualité de service sur les offres de capacité.
4. La conséquence concrète pour les clients entreprise en 2013 a été des délais moyens de livraison des commandes entre 150% et 300% des délais inscrits dans les offres de référence.
5. **Au total sur l'année 2013, Orange a accumulé un retard de livraison correspondant à un trimestre de production (90 jours).** A fin février 2014, le retard de livraison s'élève encore à plus de 2 mois de production (63 jours).

Tableau : Qualité de Service 2013 de la livraison des 4 principaux services de capacité
[...]

Source : indicateurs Orange, analyse Colt (hypothèse d'un stock normal de commandes en attente de livraison le 1/1/2013)

- **Obligation de contrôle tarifaire**

L'Autorité a pour volonté de diminuer l'obligation de contrôle tarifaire pesant sur Orange sur les zones géographiques où la concurrence en infrastructure est suffisamment établie.

Colt demande que l'allègement de cette obligation soit réalisé dans le respect de l'esprit de la recommandation NGA¹ et en particulier de son article 22 :

« *“NRA should in principle mandate unbundled access to the fibre loop. Any exception could be justified only in geographic areas where the presence of several alternative infrastructures, such as FTTH networks and/or cable, in combination **with competitive access offers is likely to result in effective competition on the downstream level**”* », passage en gras surligné par Colt

A propos de la segmentation géographique des marchés, l'ECTA a ainsi récemment souligné la nécessité de combiner la comptabilisation des infrastructures existantes avec la présence d'offres de gros compétitives :

« *Furthermore, revision [of the 2008 ERG Common position] is necessary to ensure that regulatory uncertainty is not created, notably on the tests that have to be*

¹ 2010/572/EU

satisfied before an NRA can proceed to geographic segmentation or geographic differentiation of remedies (in particular on issues such as ‘counting’ infrastructures or operators, objective capabilities of technologies, assessment of mass-markets and business markets, and the presence or absence of fit-for-purpose wholesale supply on the relevant markets concerned).», ECTA response to the public consultation on BEREC’s proposed review and update of the 2008 ERG Common Position on geographical aspects of market analysis, February 2014

Dans le deuxième projet d’analyse de marché, l’Autorité a considérablement approfondi la dimension géographique de l’analyse ainsi que les critères retenus. Cependant, tous les critères portent sur l’existence d’infrastructures alternatives (respectivement d’opérateurs dégroupés pour l’infrastructure cuivre) sans analyser la pertinence de ces infrastructures pour les services qui constituent le Marché 6. Il manque un ou plusieurs critères permettant de qualifier l’existence ou non d’offres de gros de services de capacité alternatives à même de garantir une concurrence effective sur le marché de détail.

L’existence ou non d’offres de services de capacité alternatives à celles de l’opérateur historique peut s’analyser selon 3 dimensions :

- 1. Leur disponibilité géographique au sein de la zone potentiellement dérégulée ;**
- 2. Leur niveau de prix par rapport aux offres de gros de l’opérateur historique et par rapport aux offres de détail de l’opérateur offreur ;**
- 3. Le panel technologique couvert par rapport au panel technologique des offres de service de capacité de l’opérateur historique.**

1. Disponibilité géographique des offres alternatives de service de capacité

La réponse pour cette dimension est immédiate pour les infrastructures cuivre : soit le NRA est équipé (d’équipements à même de fournir des services appartenant au Marché 6) et alors la couverture est la même que celle d’Orange, soit le NRA n’est pas équipé.

Concernant les infrastructures fibre, la réponse est moins immédiate. En effet, autant les opérateurs alternatifs proposent des offres de services de capacité compétitives sur les immeubles qu’ils ont déjà raccordés voire pour les immeubles à proximité immédiate, autant la compétitivité des offres alternatives de service de capacité décroît substantiellement à chaque dizaine de mètres d’éloignement des immeubles déjà raccordés.

A titre d’illustration, Colt dispose d’un des meilleurs réseaux de fibre alternatifs à celui d’Orange sur la commune de Paris. Ainsi, la totalité des raccordements clients à 1 Gbps actuellement en fonctionnement chez Colt sur la commune de Paris reposent sur des déploiements d’infrastructure Colt. Inversement, [...] de la totalité des [...] accès français 10 Mbps de services de capacité sur fibre loués par Colt à Orange se situent sur la commune de Paris. Ce résultat est par ailleurs corroboré par la location à Orange de [...] des [...] accès français 100 Mbps sur la commune de Paris aussi. Ces chiffres s’expliquent par les optimisations accès par accès réalisées par les équipes de Colt : pour chaque raccordement de client, Colt choisit le support le plus compétitif entre raccorder en propre (notamment dans les immeubles déjà raccordés) et louer une prestation de services de capacité à un autre opérateur et en premier lieu à l’opérateur historique. Le prix de l’offre proposée à nos clients s’ajuste ensuite en fonction de la meilleure solution de raccordement qui a pu être identifiée ; nous réalisons des raccordements en propre lorsqu’ils offrent une amélioration par rapport aux

offres de l'opérateur historique, et nous louons l'offre de l'opérateur historique dans le cas contraire.

[...]

La disponibilité géographique effective d'offres alternatives de service de capacité dépend ainsi d'une part des infrastructures réseau alternatives mais aussi du niveau de débit de l'offre de services de capacité. Autant pour les très haut débit de l'ordre de 1 Gbps ou plus, les offres alternatives de services de capacité peuvent être compétitives sur l'ensemble d'une commune, autant pour des offres de débit standard comme 10 Mbps voire aussi à présent 100 Mbps, la disponibilité géographique d'offres alternatives de services de capacité a tendance à se réduire aux immeubles déjà raccordés et à ceux à proximité immédiate.

En particulier, le Royaume-Uni, pays précurseur en matière de dérégulation géographique, a décidé en 2009 un seuil de 1 Gbps pour les services de capacité Ethernet (offres dites « à interfaces alternatives »). Lors de l'analyse de marché suivante en 2013, le régulateur a reconsidéré tous les paramètres de la dérégulation. En particulier, il a été décidé une extension géographique. Cependant, le seuil de 1 Gbps a été confirmé pour les services de capacité Ethernet. Colt demande à l'Autorité d'analyser la pertinence de l'introduction en France d'un seuil de débit dans la mise en place de la dérégulation géographique.

2. Niveau de prix des offres de gros alternatives de services de capacité

Colt a pour stratégie de développer ses ventes sur le marché de gros autant que ses ventes sur le marché de détail. Ainsi Colt pratique des tarifs compétitifs sur le marché de gros afin de permettre à ses clients opérateurs de pouvoir se positionner de manière pertinente sur le marché de détail.

Au contraire, plusieurs opérateurs sur le marché français disposent d'une offre de gros mais dont les tarifs s'avèrent plus élevés que leurs offres de détail. Dans un objectif de développer la concurrence, l'Autorité peut-elle se permettre de lever la régulation dans des zones où il n'existe pas d'offre de gros compétitive en dehors de celle d'Orange ?

3. Le panel technologique d'offres de services de capacité des offres alternatives

Les offres de services de capacité d'Orange se décomposent actuellement en 3 catégories principales :

- les offres établissant une connectivité SDH (offre LPT),
- les offres établissant une connectivité Ethernet simplifiée² permettant uniquement de construire des offres d'accès à Internet (offres C2E),
- les offres établissant une connectivité Carrier Grade Ethernet qui permettent d'offrir le même niveau de transparence réseau que les offres SDH (Offres CELAN).

Il y a une dizaine d'années, Colt a été précurseur en déployant la technologie Carrier Grade Ethernet sur l'ensemble de son réseau. Depuis, Orange s'est aussi concentré sur cette

² Un seul circuit virtuel (VLAN) par accès et adressage fixe sur la base des adresses physiques

technologie au point d'en devenir le leader mondial en 2013³. Tel n'est pas le cas de la totalité des acteurs sur le marché français. En particulier, plusieurs opérateurs alternatifs ayant une activité résidentielle ne disposent pas d'un cœur de réseau permettant de fournir une offre de gros Carrier Grade Ethernet. Ces offres ne respectant pas les normes internationales, elles ne permettent pas de répondre aux besoins des réseaux internationaux.

La disponibilité d'offres alternatives compétitives suppose en particulier de pouvoir couvrir le panel technologique des principales offres de services de capacité d'Orange. Pour Colt, cela suppose en particulier la présence d'offres SDH et d'offres Ethernet transparentes.

³ <http://www.verticalsystems.com/vsglb/2013-global-provider-ethernet-leaderboard/>