

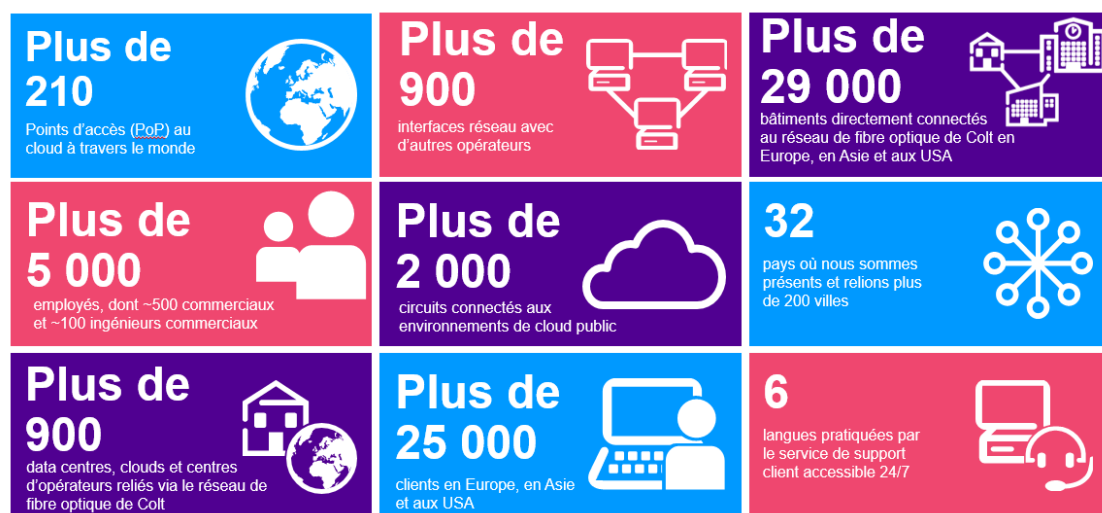
Accès fixe à haut et très haut débit : bilan du cycle en cours et perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés - Consultation publique du 13 juillet au 28 septembre 2022

Ce document est public. Les éléments protégés par le secret des affaires sont signalés de la façon suivante : [SDA ...]

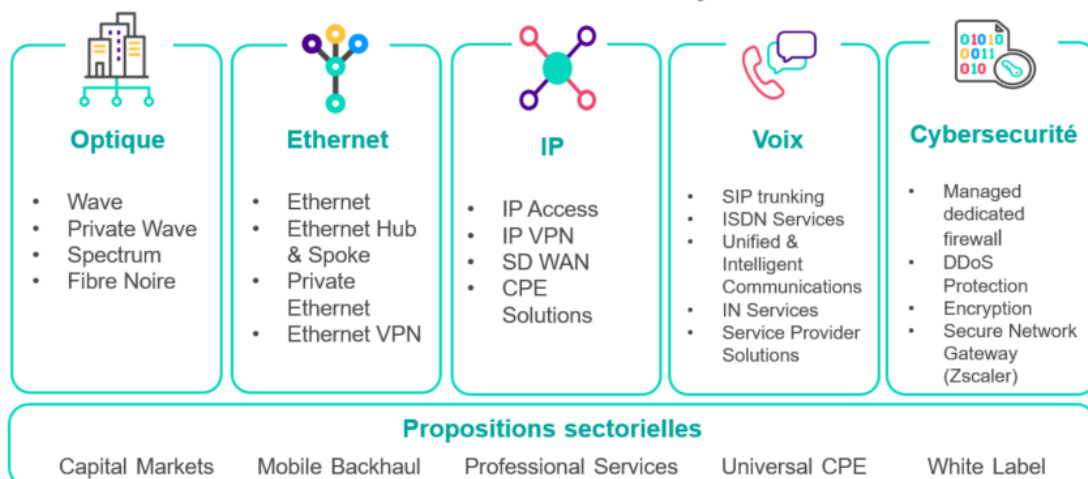
Présentation de Colt Technology Services

Colt Technology Services (ci-après « Colt ») est un opérateur d'envergure internationale, présent dans plus de 30 pays, dédié à la satisfaction des besoins des entreprises.

Les services qu'il propose à ses clients, principalement en Europe mais également en Amérique du Nord et en Asie, incluent la fourniture de connectivité à haut et très haut débit, la téléphonie fixe et l'hébergement à destination tant des clients entreprises (marché de détail) que des opérateurs de communications électroniques adressant également la clientèle entreprises (marché de gros).



Colt en quelques chiffres



Offres de Colt

Colt se positionne avant tout sur le haut du marché entreprises en fournissant essentiellement des services avec une qualité de service élevée (garanties fournies en termes de débit, de résilience de sécurité, d'interruption maximale de service, de temps de rétablissement en cas d'incident, etc.) et en proposant des offres répondant aux besoins spécifiques et complexes des entreprises.

Ces besoins varient selon les services demandés (connectivité, IP, téléphonie, etc.) mais également selon le nombre et le type de sites à desservir et le niveau de fiabilité exigé pour les raccordements (par ex., multi-accès aux fins de sécurisation). Les clients relèvent de secteurs d'activités variés, dont certains pour lesquels la fourniture de services de haute qualité revêt une importance vitale (services financiers, e-commerce, médias, etc.).

Le réseau et les clients de Colt (notamment leurs besoins multi-sites) sont illustrés dans le schéma ci-dessous.

[SDA]

Colt est présent en France depuis 1997. Il y investit dans le déploiement de ses propres infrastructures, de génie civil, de dégroupage et de fibre optique, en déployant son réseau dans les grandes villes (Paris, Lyon, Marseille et leur périphéries). Lorsque les conditions techniques et économiques le permettent, Colt fait toujours le choix d'investir dans son réseau propre pour pouvoir faire jouer pleinement sa capacité de différenciation et répondre aux besoins de ses clients. Ce n'est que lorsque ces conditions ne sont pas réunies qu'il a recours à des offres d'accès, passif ou activé, proposées par des opérateurs tiers et notamment, en France, par Orange.

En effet, pour satisfaire la demande de ses clients, qu'ils relèvent du marché de détail ou du marché de gros, il est indispensable pour Colt – et plus généralement pour les opérateurs purement entreprises – de pouvoir disposer d'une diversité d'offres, basées tant sur son réseau et ses investissements en propre que sur les offres, régulées ou commerciales, d'opérateurs tiers.

Plus précisément, les offres de Colt basées sur son réseau ou investissement en propre dans les zones de Paris, Lyon et Marseille sont constituées :

- majoritairement d'infrastructures en fibre optique bâties entièrement par Colt, sur la base d'offres régulées d'accès à l'infrastructure de génie civil d'Orange (Colt possède aujourd'hui en France un réseau étendu en fibre optique de plus de [SDA]) ;
- de ses investissements dans le dégroupage pour assurer une présence locale dans les nœuds de raccordement d'abonnés (ci-après « NRA ») d'Orange ([SDA]).

A ce jour, environ [SDA] accès de Colt sont construits sur la fibre optique, dont [SDA] sur la base de ses propres infrastructures.

Les offres de Colt desservant des sites non directement accessibles depuis son réseau sont construites majoritairement sur la base d'offres de gros régulées d'accès activé, principalement les offres de services de capacités sur fibre optique dédiée (architecture de boucle locale optique dédiée dite « BLOD ») et sur cuivre.

Commentaires de Colt sur le bilan du cycle en cours et les perspectives de régulation pour 2023-2028

Colt remercie l'Autorité pour l'ensemble des travaux qu'elle a engagés concernant le prochain cycle d'analyse des marchés ainsi que la fermeture du cuivre.

Le prochain cycle d'analyses des marchés du haut et très haut débit, qui sera en vigueur jusqu'à la fin de l'année 2028, sera celui au cours duquel la fermeture du réseau de cuivre d'Orange va entrer dans un processus industriel. Ce changement majeur sera source d'opportunités pour accélérer la numérisation des entreprises mais également de risques très importants pour les opérateurs et l'animation concurrentielle du marché.

Alors qu'Orange prévoit la fermeture commerciale et technique de plusieurs lots à marche forcée, dans des délais réduits par rapport à ceux imposés par le cadre réglementaire en vigueur – le premier lot devant fermer commercialement d'ici un an, au lieu de trois ans comme le prévoit l'analyse de marché en vigueur jusqu'à la fin de 2023¹ –, il est impératif que les conditions permettant *a minima* le maintien du niveau actuel de concurrence sur les marchés entreprises, de gros comme de détail, soient en place sans tarder.

Colt considère que cela exige en particulier que le cadre réglementaire veille, d'abord, à la disponibilité effective d'offres de gros (accès passif au génie civil et à la fibre, accès activés) **à des conditions techniques, opérationnelles et tarifaires de nature à favoriser les migrations et garantissant l'effectivité de l'accès en particulier sur le marché entreprises**. L'Arcep devra également s'assurer de la mise en œuvre et de l'adéquation des **mesures d'accompagnement de la transition** indispensables au maintien des conditions d'une concurrence effective et loyale entre les opérateurs.

A cet égard, *d'une part*, Colt rappelle que du fait notamment de l'absence d'économies d'échelle des opérateurs purement entreprises, il ne sera pas toujours techniquement ou économiquement viable de migrer un client disposant d'un accès construit à partir du dégroupage de la boucle locale cuivre d'Orange vers un accès construit à partir d'un accès passif aux lignes en fibre optique : la migration vers la fibre se traduira dans ce cas par une régression dans l'échelle des investissements.

Afin d'éviter que cela ne se traduise également par une régression de la concurrence, Colt estime que l'Autorité devra s'assurer de la disponibilité, en temps utile, d'offres aux conditions techniques, tarifaires et opérationnelles éprouvées permettant d'assurer la migration des clients vers la fibre. Colt considère par ailleurs que cette disponibilité doit être assurée avant l'enclenchement du délai réglementaire et non pendant.

A ce titre, en sus des offres d'accès de haute qualité (GTR 4h), Colt considère que des offres de gros d'accès activé sur les réseaux BLOM (avec ou sans adaptation d'architecture), avec une qualité de service réduite et une livraison en collecte Ethernet au niveau régional², devraient être disponibles à des tarifs permettant de proposer aux clients entreprises disposant actuellement d'un accès bas débit sur cuivre (de l'ordre de quelques Mbit/s) des conditions tarifaires similaires après migration sur la BLOM (offres de type FttH pro avec GTR 10h). Des offres de ce type s'avèrent nécessaires notamment pour répondre aux besoins d'entreprises multi-sites, dont certains ne nécessitent pas de débits ou de qualité de service particulièrement élevés. Leur

¹ Malgré la volonté affichée d'Orange de bénéficier d'une « *dérogation* » pour les lots 1 et 2, il apparaît que les articles 11 et 13 de la décision n° 2020-1446 d'analyse du marché 3a ne prévoient qu'une seule exception – concernant la fermeture commerciale « rapide » sur la zone arrière d'un point de mutualisation FttH (point 2.1.1 a) de l'annexe 2) – qui n'est pas applicable au plan annoncé par Orange. Aucune dérogation au préavis de 5 ans pour la fermeture technique n'est en revanche prévue. En outre, si l'Autorité envisage dans l'annexe 2 la possibilité de revoir à la baisse les délais de préavis de fermeture commerciale (et non technique), aucune décision n'a été adoptée à cet effet pour le moment. S'agissant d'une modification substantielle d'un remède, Colt considère qu'une telle décision ne pourrait être légalement adoptée qu'à l'issue d'une consultation publique et d'une notification à la Commission européenne, aux autres autorités de régulation nationales et à l'Organe des régulateurs européens des communications électroniques (« ORECE » ou « BEREC » en anglais).

² Livraison au niveau des POP existants. Une livraison au niveau national devrait également être disponible et pourrait être proposée commercialement. Les spécifications techniques proposées similaires à celles de l'offre CELAN.

indisponibilité contraindrait un opérateur purement entreprises soit à renoncer à certains appels d'offres, soit à proposer des solutions beaucoup plus onéreuses, de nature à dépositionner l'opérateur dans le cadre de sa réponse à l'appel d'offres, au détriment dans ces deux cas de l'exercice d'une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs.

D'autre part, Colt considère qu'il serait particulièrement inéquitable et préjudiciable à la concurrence que les opérateurs alternatifs supportent seuls la totalité des coûts de migration impliqués par la décision d'Orange de fermer son réseau de cuivre. Il est impératif qu'Orange prenne à sa charge une partie significative des coûts supportés par ses concurrents et qui découlent de son choix. A ce titre, Colt considère que des mesures d'accompagnement doivent être mises en place à brève échéance : gel des tarifs du cuivre (y compris en zone de fermeture commerciale), gratuité des frais de résiliation sur le cuivre, gratuité de la mise en service des accès migrés sur fibre (sans durée d'engagement minimal), subvention par accès devant être migré pour compenser les coûts de migration (coûts d'adaptation des SI, coûts contractuels et commerciaux, coûts liés à la mise en place d'une organisation dédiée, etc.), baisse pérenne et significative des tarifs des abonnements sur les offres de type FttO pour les liens bas débits (sans condition de durée d'engagement et sur tout le territoire), baisse substantielle des tarifs des prestations d'hébergement dans les NRA faisant l'objet d'un « vidage partiel », remises tarifaires sur l'abonnement pendant les premiers mois, etc.

Loin de constituer des « cadeaux » faits aux opérateurs alternatifs dans le cadre de la fermeture du cuivre, ces mesures constituent un strict minimum pour compenser les effets anti-concurrentiels certains (régression dans l'échelle des investissements, coûts très importants de migration, risque de *churn* accru, etc.) de la fermeture du cuivre décidée par Orange.

Ensuite, le cadre réglementaire devra veiller à ce qu'Orange propose et garantisse effectivement **un haut niveau de qualité de service pour l'ensemble de ses offres**, qu'elles soient basées sur le cuivre ou la fibre optique. Cela passe notamment par le respect de seuils exigeants, qui ne devront en aucun cas être revus à la baisse, et par l'adoption par Orange de plans d'actions crédibles, dans un calendrier précis, afin de résoudre les difficultés constatées.

Dans le contexte particulier de la fermeture du réseau de cuivre, la qualité de service et les prestations de SAV sur les accès entreprises devront impérativement être maintenues, sans surcoût, jusqu'à la fermeture technique du réseau. En effet, sur le marché entreprises, il relève de la responsabilité de l'opérateur et de son client de s'organiser pour respecter la date de fermeture technique, mais c'est également leur droit de pouvoir planifier la migration pour qu'elle puisse avoir lieu dans des conditions favorables, sans impact négatif sur leurs activités. Compte tenu de la complexité inhérente au processus de migration des clients entreprises, le véritable jalon est celui de la fermeture technique, et non celui de la fermeture commerciale.

Plus généralement, Colt rappelle l'importance de la qualité de service pour le marché entreprises et insiste sur la nécessité que les réseaux de substitution au cuivre, dont en particulier la BLOM, respectent des exigences minimales en termes de qualité de service (pour la production comme l'exploitation).

Enfin, Colt souligne l'importance de la **prévisibilité et de la transparence des évolutions du cadre réglementaire**.

La prévisibilité est nécessaire en matière tarifaire, s'agissant de la définition tant des obligations s'imposant à Orange que des modalités de leur mise en œuvre.

Concernant les remèdes tarifaires, Colt souligne que la fermeture commerciale du réseau de cuivre ne justifie pas une levée de l'obligation de pratiquer des tarifs reflétant les coûts pour le dégroupage cuivre en vue de fournir des services au marché entreprises. Sur ce marché, une augmentation de quelques euros du tarif du dégroupage payé à Orange n'aura pour seul effet que d'augmenter la rente dont il bénéficie pour l'utilisation par les tiers de son réseau déjà amorti. En effet, à supposer que les opérateurs entreprises puissent répercuter, et répercutent

effectivement, une éventuelle hausse du tarif du dégroupage à leur client, la hausse en résultant ne sera pas suffisamment incitative pour justifier à elle seule une migration vers la fibre (qui est longue et complexe à mettre en œuvre), pour laquelle la fermeture technique constitue le véritable horizon, tandis que l'opérateur alternatif supportera des coûts de fourniture plus élevés réduisant ses marges.

Par ailleurs, Colt considère qu'un gel des tarifs du cuivre (accès dégroupés et activés) devrait être imposé pour donner aux opérateurs la prévisibilité et la stabilité nécessaires à la transition. Cette mesure, justifiée pour ces seules raisons, l'est également et au surplus pour compenser en partie les coûts de migration résultant de la décision d'Orange de fermer son réseau ainsi que les effets de rente qui résulteraient pour ce dernier de l'allègement – que l'Autorité semble envisager dans les zones de fermeture commerciale – de ses obligations tarifaires, auquel Colt s'oppose fortement. La hausse des tarifs du cuivre n'est pas une fatalité, pas plus qu'elle n'est nécessaire ou justifiée. L'examen des solutions retenues dans d'autres pays européens (Allemagne, Pays-Bas, Espagne, cf. *infra* question C.5.2) montre au contraire que la stabilité des tarifs est parfaitement justifiée et proportionnée dans un contexte de transition technologique.

En outre, dans les zones où la concurrence ne pourra plus s'exercer sur le cuivre (ZC1), l'Autorité devra veiller à ce qu'Orange ne bénéficie pas d'une rente supplémentaire en ayant la possibilité d'augmenter ses tarifs. Une obligation de non-excessivité ou de répliquabilité paraît à cet égard pleinement justifiée.

Concernant les modalités de mise en œuvre des remèdes, l'adoption de décisions d'encadrement tarifaire pluriannuel, que ce soit pour les tarifs du dégroupage ou ceux du génie civil, peut contribuer à une plus grande prévisibilité. Colt souhaite toutefois rappeler que ces décisions définissent des plafonds et non des minima et invite en conséquence l'Autorité à mener une analyse poussée des coûts réellement supportés par Orange, en tenant compte des avantages significatifs qu'il va retirer de la fermeture du réseau de cuivre.

Au-delà de la prévisibilité en matière tarifaire, Colt considère qu'il importe également, et surtout, d'avoir de la visibilité sur les offres sur fibre disponibles et, par conséquent, que les délais de prévenance pour les fermetures commerciale et technique – que les décisions d'analyse de marché en vigueur ont déjà substantiellement écourtés par rapport au délai de cinq ans préconisé par la Commission européenne dans sa recommandation dite « NGA » – soient suffisamment longs pour permettre aux opérateurs de migrer leurs clients et d'adapter leurs offres. Les durées de préavis actuellement définies dans les décisions d'analyse de marché devraient être rallongées et les critères de fermeture adaptés. A cet égard, Colt souligne qu'il est proprement impensable qu'un opérateur alternatif découvre le jour de la fermeture commerciale effective les offres de substitution disponibles et puisse être contraint de subir la fermeture technique seulement un an après. Le délai de préavis pour la fermeture commerciale effective devrait commencer à courir à compter d'une décision de l'Arcep, prise après consultation des opérateurs, constatant la disponibilité effective des offres d'accès, passif et activé, permettant d'assurer la substituabilité technique, économique et opérationnelle entre le cuivre et la fibre, ainsi que le maintien des conditions d'exercice d'une concurrence effective et loyale entre les opérateurs.

Une transition réussie vers la fibre ne peut se faire dans la précipitation, en particulier sur le marché entreprises.

En outre, dès lors que les prochaines décisions d'analyse de marché seront d'une durée de cinq ans au lieu de trois, il conviendra également de veiller à ce que des correctifs puissent être apportés au cours de la période couverte aux remèdes imposés ou à leur mise en œuvre. En effet, dans le cas où les conditions définies pour encadrer la fermeture du cuivre se révéleraient finalement insuffisantes pour remédier aux problèmes concurrentiels qu'elle engendrera jusqu'au terme du prochain cycle en 2028, et dont il n'est pas certain qu'ils puissent tous être identifiés dès 2023, des adaptations du cadre devraient pouvoir être mises en œuvre rapidement, sans relancer un nouveau processus d'analyse des marchés.

Par ailleurs, les questions posées par la fermeture du réseau de cuivre doivent être débattues de façon transparente entre toutes les parties prenantes sur les marchés concernés. A ce titre, Colt appelle de ses vœux à la constitution, en sus du groupe de travail sur la fermeture du cuivre (qui demeure l'instance adéquate pour échanger autour de problématiques communes aux marchés grand public et entreprises, comme la constitution des lots), d'un groupe de travail spécifiquement dédié aux problématiques engendrées par la fermeture du réseau de cuivre sur le marché entreprises. Ce groupe pourrait en particulier procéder à l'examen poussé des conditions techniques, économiques et opérationnelles des offres de gros dont la disponibilité et l'effectivité doivent être garanties préalablement à la fermeture du cuivre.

Des actions de communication devront également être menées pour assurer l'information du public et faire œuvre de pédagogie sur les opportunités offertes par la fibre pour les entreprises. Colt estime que l'Arcep, du fait de son rôle particulier, a toute légitimité pour favoriser la diffusion de cette communication.

Ces éléments présentés de façon succincte dans le cadre du présent propos introductif seront développés ci-dessous dans le cadre des réponses de Colt aux questions posées par le document mis en consultation publique. Colt se tient naturellement à la disposition de l'Autorité et de ses services dans le cas où ils souhaiteraient obtenir des éléments complémentaires.

Question I.1 Quelles appréciations faites-vous concernant la forte croissance actuelle des abonnements fibre sur le marché HD/THD ? Quelles tendances voyez-vous se dessiner sur ce marché pour les prochaines années ?

Avec l'accélération de la numérisation de la société et des usages, les besoins en débit vont continuer d'augmenter et les usages de se diversifier. Pour répondre à ces évolutions, et en particulier à la diversité des besoins et à la complexité accrue des solutions requises pour y répondre, différentes solutions devront être disponibles. Pour les opérateurs du marché entreprises, cela passera par l'assurance de pouvoir disposer d'une gamme complète d'offres d'accès, passif ou activé, non seulement sur BLOD mais également sur BLOM, à des conditions techniques, économiques et opérationnelles raisonnables. A cet égard, Colt insiste sur la nécessité de pouvoir disposer, en particulier, d'offres sur BLOM qui ne mènent pas à une dégradation par rapport au dégroupage cuivre et permettant notamment de fournir du multiaccès. Il convient également de veiller à la disponibilité d'offres d'accès activé de type FttH pro avec livraison sur collecte Ethernet au niveau régional³ (cf. réponse à la question II.5 *infra*).

Question I.2 Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les freins au changement d'opérateur, en particulier sur le marché de détail entreprises ?

Colt partage le constat effectué par l'Arcep concernant la moindre fluidité du marché et les freins identifiés à la migration des entreprises.

Dans le contexte de la fermeture du réseau de cuivre, Colt relève que les migrations requises vont impliquer, pour la première fois, le passage à une infrastructure et des technologies plus coûteuses. En effet, le passage des interfaces PDH/SDH vers l'Ethernet s'était accompagné d'une baisse des coûts : tel ne sera pas le cas du passage du cuivre vers la fibre.

Il importe dès lors que des mesures concrètes soient mises en place à très brève échéance sur le marché de gros pour accompagner ces migrations imposées par le plan d'Orange et permettre le maintien d'une concurrence effective et loyale sur le marché, telles que le gel des tarifs des produits sur cuivre, la gratuité des frais de résiliation des accès cuivre, la gratuité des frais d'accès au service (sans condition de durée d'engagement) ou encore des remises tarifaires et des baisses pérennes de tarifs des offres de type FttO sur les liens bas débits (sans condition de durée d'engagement et sur tout le territoire). En outre, afin de pouvoir continuer de garantir un haut niveau de qualité de service et d'éviter toute coupure, le passage d'un client du cuivre à la fibre doit pouvoir être effectué dans le cadre d'un processus de création/résiliation de l'accès. 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.

³ Livraison au niveau des POP existants. Une livraison au niveau national devrait également être disponible et pourrait être proposée commercialement. Les spécifications techniques proposées devraient similaires à celles de l'offre CELAN.

Question II.1 Concernant le marché du génie civil, quelles observations faites-vous concernant son état actuel ou concernant l'accès à des infrastructures de génie civil propriété de tiers ?

Colt est utilisateur de plusieurs offres d'accès aux infrastructures de génie civil, que ce soit l'offre GC BLO d'Orange ou celle d'acteurs tiers, opérateurs de communications électroniques ([SDA]) ou non (collectivités territoriales, égouts, autoroutes notamment).

Cependant, Colt fait le constat de difficultés récurrentes d'accès au génie civil pour y déployer des éléments additionnels de son réseau longue distance. Il se heurte en effet à une grande réticence des acteurs (Orange et autres) à proposer des offres d'accès et, le cas échéant, à le faire dans des conditions techniques et économiques raisonnables. A titre d'illustration, [SDA], malgré les obligations découlant de la directive dite « BBCOST », Colt s'est heurté au refus des sociétés [SDA] d'accéder à leurs fourreaux⁴. En revanche, ces sociétés proposent toutes des offres d'accès à la fibre noire, ce qui ne correspond pas aux besoins de Colt.

Cela étant, le génie civil d'Orange étant de loin le plus important et le plus approprié pour le déploiement de réseaux de communications électroniques en France, il est impératif que le dispositif réglementaire (définition de marché, identification d'Orange comme opérateur puissant) reste en place et que les remèdes soient améliorés pour répondre à diverses difficultés rencontrées sur le terrain.

Pour des éléments complémentaires, Colt renvoie à sa réponse à la question D.1.1.

Question II.5 Comment envisagez-vous l'évolution de ces marchés, notamment au regard de la fermeture du réseau cuivre ?

Colt craint que la fermeture du réseau de cuivre ne s'accompagne d'une régression significative de la concurrence sur le marché entreprises, au bénéfice, en premier lieu, d'Orange.

En effet, du fait de l'indisponibilité d'offres de gros sur fibre à des conditions techniques et tarifaires raisonnables et de mesures spécifiques garantissant la possibilité de migrer ses clients dégroupés, Colt estime que les opérateurs purement entreprises seront davantage pénalisés que les autres opérateurs par le passage à la fibre optique.

A titre d'exemple, dans le cadre de la migration ATM, malgré la mise en place par Orange de quelques mesures d'accompagnement, Colt a supporté un coût de migration important et n'a pu conserver [SDA] ses accès⁵. En l'absence de mesures d'accompagnement adéquates et d'offres de gros sur fibre qui garantissent la possibilité pour Colt de fournir les services que les entreprises demandent, dans des conditions économiques comparables aux offres actuellement disponibles sur le réseau cuivre, Colt craint que le taux de *churn* ne soit encore plus important à la suite de la fermeture du réseau de cuivre. Colt estime que la fermeture du cuivre bénéficiera principalement à Orange et aux autres opérateurs mixtes (présents à la fois sur le marché grand public et sur le marché entreprises, ils disposent des économies d'échelle leur permettant notamment d'être présents au NRO en ZMD), au détriment des opérateurs purement entreprises.

Ainsi, il conviendra de pouvoir bénéficier de dispositifs tarifaires incitatifs de migration sur les offres sur fibre (par exemple, frais d'accès au service gratuits et non conditionnées à une durée d'engagement, reprise de l'ancienneté des accès migrés, baisse des abonnements mensuel

⁴ [SDA]

⁵ Colt estime qu'il aurait pu maintenir un nombre d'accès plus important si des dispositifs tarifaires incitatifs avaient été mis en place par Orange sur les offres fibre (par exemple, frais d'accès au service (FAS) gratuits, baisse du prix des abonnements pour les liens bas débits ou encore remises additionnelles (pendant un an) sur les abonnements en cas de migration).

notamment des accès bas débits quelle que soit la zone, frais de résiliation des accès cuivre gratuits).

En outre, alors que Colt a fait le choix d'investir dans le dégroupage en zone très dense⁶, lui permettant de développer sa capacité de différenciation et de formuler des offres compétitives, la migration vers la fibre optique imposée par le plan d'Orange le contraindra dans nombre de cas à adopter le modèle d'un opérateur acheteur plutôt que celui d'un opérateur investisseur, qu'il a pourtant toujours été lorsque cela était possible. La fermeture du cuivre impliquera ce faisant une régression dans l'échelle des investissements, en contraignant Colt à recourir à des offres d'accès activé plutôt qu'à des accès passifs.

En effet, si, dans les zones très denses, des solutions de migration vers des accès BLOD sur son réseau propre pourront être trouvées pour une partie de ses clients dégroupés, Colt devra dans nombre de cas recourir à des offres d'accès activé, soit sur BLOD (offres de type CELAN), soit sur BLOM (si des offres adéquates sont disponibles).

Or, il n'existe pas à ce jour d'offres techniquement et économiquement substituables, que ce soit sur BLOM ou sur BLOD, permettant de migrer l'ensemble des clients. Il en va ainsi en particulier des clients disposant actuellement de liens bas débits sur cuivre. Il est pourtant essentiel pour un opérateur tel que Colt de pouvoir proposer ce type d'accès à des tarifs compétitifs dès lors que ses clients entreprises ont des besoins multi-sites⁷ et que des sites secondaires peuvent ne pas nécessiter des débits élevés ou une qualité de service renforcée. Or, dans le cadre de la fourniture de solutions multi-sites (type IP VPN), si un site est remis en cause, c'est la solution globale qui est remise en cause par le client, et le client entreprise risque de décider de changer d'opérateur. En l'absence d'une solution substituable économiquement aux offres sur cuivre, cette tendance bénéficiera principalement à Orange, ainsi qu'aux opérateurs mixtes, et diminuera la compétitivité des opérateurs purement entreprises.

A titre d'illustration, dans les zones très denses où Colt a investi dans le dégroupage mais devrait dans nombre de cas être contraint de passer à des offres d'accès activé faute de disposer des économies d'échelle suffisantes pour raccorder les PM en pied d'immeuble, le coût récurrent d'un accès dégroupé entreprise (monopaire) est de 32,65 €/mois⁸ contre, *a minima* (calculs réalisés sur la base des tarifs les moins chers), 245 €/mois⁹ pour un accès optique dans le cadre de l'offre CELAN en zone O1 / ZF1 et 272€¹⁰ en zone O2A / ZF2A. Pour Colt, actuellement, le coût moyen d'un accès CELAN fibre (options incluses, dont GTR) est de [SDA]¹¹.

Ainsi, Colt estime indispensable qu'au-delà des offres d'accès activé de haute qualité (GTR 4h) qui sont amenées à se développer, des offres d'accès activé sur BLOM avec une qualité de service de type GTR 10h (offres FttH pro) et une livraison Ethernet au niveau régional¹² soient disponibles sur l'ensemble du territoire dans des conditions techniques et tarifaires raisonnables,

⁶ Colt a dégroupé [SDA].

⁷ S'agissant d'usages dits « multi-sites », il est nécessaire de disposer d'un mix de différents supports d'accès et technologies. Le choix dépend du rapport qualité/prix de la qualité de service attendue (débits garantis et symétriques, résilience, sécurité, GTR, double adduction, etc.), qui varie selon le niveau de criticité du site.

⁸ 9,65€ pour l'abonnement accès total + 1€ pour l'abonnement supplémentaire accès total entreprise hors GTR + 22€ GTR 4h HNO.

⁹ 195€ d'abonnement mensuel pour un accès optique mono-CoS data entreprise à 2 Mbit/s + 50€ d'option GTR S1 Accès optique.

¹⁰ 222€ d'abonnement mensuel pour un accès optique mono-CoS data entreprise à 2 Mbit/s + 50€ d'option GTR S1 Accès optique.

¹¹ Colt dispose de [SDA].

¹² Livraison au niveau des POP existants. Une livraison au niveau national devrait également être disponible et pourrait être proposée commercialement. Les spécifications techniques proposées devraient être similaires à celles de l'offre CELAN.

c'est-à-dire sans tarification liée à la consommation moyenne, et à des niveaux de prix substituables à ceux du cuivre.

Colt précise à cet égard que l'offre d'Orange « Just Fibre », même si elle pourrait être utilisée ponctuellement, n'est pas suffisante. Il s'agit en effet d'une offre de revente qui ne permet pas aux opérateurs de se différencier techniquement. En outre, sa tarification demeure problématique : d'une part, parce que la tarification en fonction de la consommation *data* des accès ne garantit pas la prévisibilité nécessaire sur les coûts de fourniture du service au client et, d'autre part, parce que la tarification « au forfait » proposée depuis septembre 2022 par Orange reste beaucoup trop onéreuse.

Par ailleurs, en dehors des zones très denses regroupées par Colt, où Colt a très majoritairement recours à des offres d'accès activé et notamment à l'offre CELAN sur cuivre d'Orange, le passage à la fibre s'accompagnera d'un renchérissement très important des coûts. En effet, tandis que le coût moyen d'un accès souscrit par Colt dans le cadre de CELAN cuivre est actuellement de [SDA]¹³, le coût récurrent d'un accès CELAN fibre en zones O2B et O3 est, *a minima* (calculs réalisés sur la base des tarifs les moins chers), respectivement de 328€/mois¹⁴ et 369€/mois¹⁵ (tarifs actuellement en vigueur). Dans le cas particulier de Colt, compte tenu des débits souscrits, le coût moyen d'un accès CELAN fibre est de [SDA]¹⁶.

L'écart de prix est ainsi beaucoup trop important par rapport à ceux du cuivre pour assurer une véritable substituabilité économique.

Les tarifs de l'offre Optimum Ethernet LAN impliquent également un renchérissement significatif puisque l'accès coûte *a minima* 235 €/mois (185€ pour un accès data entreprise de 2 Mbit/s + 50€ pour l'option GTR S1).

Ce renchérissement du coût des abonnements s'ajoutera aux coûts spécifiques liés à la migration massive de clients (chefs de projet dédiés, coûts marketing et commerciaux pour limiter le *churn*, etc.), qu'Orange ne prévoit pas, pour le moment, de compenser.

Question II.6 La méthode et les critères utilisés lors des précédentes analyses de marché pour opérer la délimitation géographique des marchés (cf section 2.2 « délimitation géographique du marché » des décisions n° 2020-1445, n° 2020-1446, n° 2020-1447, et n° 2020-1448) vous semblent-ils devoir être modifiés au regard des évolutions constatées sur les marchés ?

Colt estime qu'à l'horizon des prochaines analyses de marché, malgré la fermeture sur certaines zones du réseau de cuivre, l'échelle nationale sera toujours pertinente pour délimiter géographiquement les marchés et que le maintien de cette échelle demeure essentiel pour assurer la prévisibilité du cadre réglementaire. Cette définition nationale du marché ne fait pas obstacle à la définition d'obligations géographiquement différenciées, comme cela existe depuis de nombreuses années sur les marchés régulés du haut et très haut débit.

¹³ Toutes zones tarifaires confondues, en incluant les options dont la GTR. Le coût moyen de Colt est de [SDA].

¹⁴ 278€ d'abonnement mensuel pour un accès optique mono-CoS data entreprise à 2 Mbit/s + 50€ d'option GTR S1 Accès optique.

¹⁵ 319€ d'abonnement mensuel pour un accès optique mono-CoS data entreprise à 2 Mbit/s + 50€ d'option GTR S1 Accès optique.

¹⁶ En incluant les options dont la GTR.

Question II.8 Avez-vous d'autres remarques à porter à la connaissance de l'Autorité sur ces aspects ?

Colt estime qu'à l'horizon de la prochaine analyse de marché les accès haut et très haut débit continueront de faire partie du même marché pertinent.

En effet, tant sur le marché de détail que sur le marché de gros, le critère de différenciation entre les services fournis par Colt n'est pas la bande passante, ni le support d'accès (cuivre ou fibre). Colt vend un service spécifique fourni avec une qualité de service élevée.

On peut cependant distinguer deux grandes catégories :

- Les besoins en connectivité de type « *backbone* » (cœur de réseau) qui incluent le raccordement des sites critiques. Il peut s'agir du siège social d'une entreprise et de ses sites les plus importants ou encore des raccordements de *data centres*. Les besoins de connectivité de type « *backbone* » ne peuvent être satisfaits qu'en disposant d'un raccordement en fibre optique dédiée (BL0D), d'une bande passante très élevée (de l'ordre du Gigabit/s) symétrique et garantie et d'un niveau de résilience et de sécurité très important. Par ailleurs, ces solutions sont forcément fournies avec des garanties d'interruption maximale de service et une GTR qui ne saurait être supérieure à 4h HNO ;
- Les besoins de connectivité dits « multi-sites ». Ces besoins nécessitent une diversité de qualité de service et de bande passante et diffèrent en fonction des sites (souvent excentrés partout en France – et à l'international pour les sociétés multinationales). Ils sont ainsi très hétérogènes. Pour ces sites, le rapport qualité/prix de l'accès est central à la fois pour les opérateurs et pour les clients finaux. Autrement dit, le support d'accès (cuivre ou fibre) sera choisi par Colt en fonction de son coût (et donc du prix pouvant être proposé au client final), des différents besoins et du degré d'importance de chaque composante du service.

Question III.2 Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments entreprises ?

Colt renvoie à ses observations présentées en introduction.

Question A.2.1. a. 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 ? b. 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 ? c. 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 ?

Colt estime que la migration du cuivre vers la fibre favorisera les opérateurs mixtes (présents à la fois sur le marché grand public et le marché entreprises) et, en premier lieu, l'opérateur dominant Orange.

En effet, comme Colt l'a déjà souligné, les opérateurs entreprises ne disposent pas des économies d'échelle leur permettant de raccorder l'ensemble des PM en zones très denses ou NRO en zones moins denses. Ils seront dès lors contraints dans nombre de cas à renoncer à

fournir leurs services sur la base d'accès passifs, permettant une plus grande différenciation technique et tarifaire.

Dans ces conditions, Colt estime que retenir l'existence d'offres d'accès passif à la boucle locale fibre comme critère de fermeture est discriminatoire vis-à-vis des opérateurs purement entreprises.

Question B.1.1. Pensez-vous les modalités retenues pour l'évaluation de la qualité de service et rappelées ci-avant pertinentes ? Le cas échéant, sur quels aspects des évolutions pourraient être utiles (lignes concernées, indicateurs, seuils, etc.) ?

Pour les opérateurs du marché entreprises, la qualité de service revêt une importance critique.

Ainsi qu'il en a fait part lors des réunions organisées sous l'égide de l'Arcep (multilatérales dédiées au dégroupage ou aux services de capacité), Colt a constaté une nette dégradation de la qualité de service proposée par Orange. Or, une telle dégradation porte incontestablement préjudice aux opérateurs alternatifs davantage qu'à l'opérateur historique, ce qui n'est pas acceptable.

Colt constate à regret qu'Orange a la fâcheuse habitude, depuis plusieurs mois, voire années, de rejeter la responsabilité de ses multiples défaillances sur des acteurs ou phénomènes extérieurs (changement de sous-traitants, prétendues difficultés de recrutement de ces derniers, réorganisations internes nécessaires suite à la sanction infligée par l'Autorité de la concurrence à Orange et imposant de nouvelles formations du personnel, période estivale, etc.), sur lesquels, à l'entendre, il n'aurait aucune prise ou presque, ou encore qu'il essaie de gagner du temps en arguant d'études à mener sur la faisabilité de telle ou telle évolution, sans pour autant fournir de calendrier précis sur les résultats de l'étude et encore moins s'engager sur une quelconque date de mise en œuvre de la solution étudiée.

Or, Orange doit être en capacité d'apporter des justificatifs précis à l'Arcep, qui doit veiller à ce qu'un plan d'actions crédible et contraignant soit défini pour résorber les difficultés constatées. Mais Orange doit également pouvoir fournir ces justificatifs aux opérateurs, pour un accès donné, afin que ces derniers puissent non seulement fournir les explications requises par leurs clients, mais également afin de s'assurer qu'Orange a mené les actions nécessaires en temps et en heure, conformément à ses obligations contractuelles.

Ces justificatifs devraient être fournis de façon automatique et non *a posteriori* à la demande d'un opérateur souhaitant effectuer une contestation. La seule possibilité de contester *a posteriori* implique en effet que l'opérateur acheteur investigue de façon minutieuse toutes les commandes concernées et effectue des démarches spécifiques auprès d'Orange, ce qui est chronophage et réduit considérablement l'effectivité des mécanismes associés de pénalités, en renversant la charge de la preuve sur l'opérateur client alors que la responsabilité est celle d'Orange.

Ainsi, s'agissant de la problématique des mises en attente (AttCLI, AttTiers), Colt constate un manque de transparence de la part d'Orange sur leur qualification. Par exemple, des commandes peuvent être indiquées en statut « AttTiers » du fait de l'attente d'une permission de voirie ou autre autorisation d'urbanisme, sans que l'opérateur alternatif ne soit en mesure de savoir de façon simple, c'est-à-dire sans avoir à formuler de demande spécifique, à quelle date la demande a été adressée à l'autorité compétente et donc si elle a été formulée en temps utile par Orange (ou son sous-traitant agissant pour son compte et sous sa responsabilité). Ces statuts d'attente doivent donc être encadrés *a priori* et clairement définis, au risque sinon de voir Orange attribuer abusivement ces statuts à des commandes, d'améliorer artificiellement ses indicateurs de qualité de service et de réduire le montant des pénalités qu'il devrait normalement payer.

Par ailleurs, le fait qu'une commande soit en statut « AttCLI » (par exemple parce que le site du client n'est pas encore prêt à être raccordé) ne doit pas empêcher Orange d'entreprendre en

parallèle les actions qui relèvent de sa responsabilité (par exemple la demande des autorisations d'urbanisme). Là encore, une transparence sur les actions menées par Orange dans le cadre de la parallélisation des tâches s'avère nécessaire.

S'agissant toujours des AttCLI, Colt relève que celles-ci souvent liées à l'indisponibilité de la desserte interne du client. Or, Orange, contrairement à d'autres opérateurs (par exemple Covage), ne propose pas de prestation de réalisation de la desserte interne. Colt considère que la fourniture d'une telle prestation par Orange participerait de l'effectivité de l'accès en garantissant la conformité de la desserte interne aux spécifications techniques d'Orange et en améliorant les délais de production. Colt invite ainsi l'Arcep à considérer l'imposition d'une obligation pour Orange de fournir une telle prestation, en tant que prestation associée à l'accès, dans le cadre des prochaines analyses de marché. Cette problématique est d'ailleurs également présente pour les accès de type FttE. Colt invite également l'Arcep à se pencher sur les spécifications d'Orange relatives à la desserte interne conduisant à rendre complexe et coûteuse la desserte interne et à retarder encore la livraison de l'accès au motif d'une AttCLI ([SDA]).

Par ailleurs, dans le contexte spécifique de la fermeture du réseau de cuivre, il est indispensable de maintenir une qualité de service élevée jusqu'à la fermeture technique – et non commerciale – du réseau. Les options de type SAV doivent ainsi continuer d'être proposées, sans surcoût, jusqu'à la résiliation de la ligne. Colt renvoie à sa réponse à la question B.2.11 pour des éléments plus précis.

Question B.1.4. Des évolutions des obligations d'Orange relatives à l'accès passif (avec et sans GTR) et actif (sans GTR) généraliste sur sa boucle locale de cuivre vous semblent-elles devoir être envisagées ? Le cas échéant pour quelles raisons ?

Colt considère que les seules évolutions acceptables des obligations d'Orange en matière de qualité de service sont celles qui tendent à renforcer le niveau d'exigence.

Fort de sa présence dans de nombreux pays, Colt fait en effet le constat que la qualité de service proposée par Orange n'est pas à la hauteur de celle proposée par les opérateurs des autres pays européens.

[SDA]

Face au constat de la qualité de service insuffisante d'Orange, Colt appelle l'Autorité à faire preuve d'une vigilance accrue et à mettre en œuvre toutes les procédures utiles pour qu'Orange respecte ses obligations.

Colt renvoie également à sa réponse aux questions B.1.1 et B.2.11.

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 ?

Colt considère que, pour les clients entreprises, aucune technologie fondée sur des solutions hertziennes (5G/4G fixe, satellite) n'est substituable à un raccordement filaire. Il importe donc que 100% des sites des entreprises puissent effectivement bénéficier d'un ou plusieurs accès en fibre optique. Le cas échéant, des fonds publics devraient pouvoir être mobilisés, selon des critères définis de façon objective, transparente et non discriminatoire, pour aider au financement des raccordements complexes de ces sites.

Question B.2.3. Estimez-vous que les questions de qualité de l'exploitation sur les réseaux FttH devraient être prises en compte dans les conditions de fermeture, par exemple dans le choix des zones de fermeture ? Au-delà de la qualité d'exploitation, d'autres critères devraient-ils être pris en compte dans les conditions de fermeture ?

Dès lors qu'il est certain qu'une partie des entreprises bénéficiant actuellement d'un accès sur cuivre migreront vers un accès sur BLOM, il est indispensable que la qualité de service effectivement fournie sur ces réseaux réponde à un niveau d'exigence minimal.

Il n'est en effet pas envisageable d'effectuer une migration sur un réseau n'offrant pas une qualité de service de nature à satisfaire aux besoins des clients entreprises. En conséquence, la qualité d'exploitation doit impérativement faire partie des critères de choix des zones de fermeture. La migration vers la fibre, qui se traduira probablement par un renchérissement du coût des abonnements réglés par le client final, ne saurait être également synonyme pour les entreprises d'une perte de qualité de service.

Par ailleurs, il est essentiel que les opérateurs commerciaux puissent disposer de toutes les garanties à la fois techniques, opérationnelles et contractuelles nécessaires sur l'accès passif à la BLOM pour être en mesure de proposer des offres d'accès activé avec une GTR effective et, ce faisant, contribuer à l'animation concurrentielle du marché : en effet, si l'opérateur d'infrastructure ne propose pas de conditions satisfaisantes, l'opérateur commercial ne pourra pas non plus fournir les garanties nécessaires à son opérateur client, ni ce dernier à l'utilisateur final.

Ces exigences minimales de qualité de l'exploitation, ainsi que les indicateurs associés, devraient être définis par une décision réglementaire symétrique pour s'imposer à tous les opérateurs d'infrastructure dans des termes identiques et éviter ainsi que des zones offrent de moins bonnes conditions d'accès par rapport à d'autres, au détriment des utilisateurs de ces zones.

S'agissant des autres critères, Colt souligne qu'il est impératif, d'une part, que les critères fixés par le cadre réglementaire en vigueur¹⁷ soient adaptés et, d'autre part, que leur respect fasse l'objet d'une vérification poussée, sur la base d'analyses des conditions techniques et tarifaires proposées par les offres et de leur substituabilité par rapport aux offres sur cuivre existantes.

A ce jour, le cadre réglementaire prévoit que ces conditions doivent être réunies au plus tard à la date de la fermeture commerciale, à l'issue du délai de prévenance. Or, pour que les opérateurs entreprises puissent être en mesure de préparer la migration de leurs clients (qui implique de pouvoir proposer des solutions alternatives dans des conditions comparables), il est indispensable que ces offres soient disponibles plusieurs mois avant la fermeture commerciale. Il est proprement impensable qu'un opérateur découvre le contenu des offres de substitution au cuivre le jour de la fermeture commerciale. C'est pourquoi Colt souhaite que le prochain cadre d'analyses de marchés prévoie que les délais de préavis de fermeture commerciale et technique ne peuvent commencer à courir qu'à compter du constat fait par l'Arcep, dans une décision adoptée à l'issue d'une consultation avec les opérateurs, de la disponibilité effective d'offres sur fibre optique permettant une véritable substituabilité avec les offres sur cuivre.

En outre, Colt considère que le contenu des offres qui doivent être disponibles doit être précisé.

Par exemple, la prochaine analyse de marché devrait préciser qu'une offre d'accès, qu'il soit passif ou activé, ne peut être considérée comme adaptée au marché entreprises que si elle

¹⁷ Pour mémoire, l'annexe 2 de la décision n° 2020-1446 d'analyse du marché 3a prévoit des critères supplémentaires pour le marché entreprises, à savoir l'existence d'au moins une offre de gros activée FttH, de plusieurs offres de gros d'accès de haute qualité sur fibre présentant des conditions tarifaires et techniques comparables aux offres SDSL et d'au moins une offre de gros activée de haute qualité sur FttH (avec ou sans adaptation).

prévoit la possibilité de fournir du multi-accès (y compris pour les besoins de création/résiliation) et une connexion en point-à-point (BLOM avec architecture adaptée ou BLOD) à des tarifs raisonnables.

Par ailleurs, Colt estime que la condition portant sur la présence d'offres de gros d'accès de haute qualité (offres d'accès passif avec qualité de service de niveau 2) n'est pas adaptée au marché entreprise car ce type d'offres d'accès passif est à la fois inutilisable et discriminatoire pour les opérateurs purement entreprises, qui ne bénéficient pas des économies d'échelle suffisantes pour raccorder les PM ou NRO concernés.

Comme Colt l'expose en réponse à la question II.5, il convient également de s'assurer de la disponibilité à des tarifs raisonnables d'offres de type FttH pro livrées au niveau régional avec une collecte Ethernet¹⁸.

Enfin, l'effectivité de l'accès doit être établie préalablement à la fermeture commerciale, sur la base d'analyses poussées des conditions techniques, économiques et opérationnelles proposées, que ce soit sur BLOD ou BLOM¹⁹. Sans cet examen, il existe un risque que les opérateurs commerciaux ne soient pas, en pratique, en mesure de proposer sur la base des offres disponibles des solutions techniquement et économiquement substituables à celles qui l'étaient sur le réseau de cuivre.

A cet égard, Colt souhaite souligner qu'une substituabilité technique ne peut être assurée (ou présumée) seulement par la disponibilité d'une offre. En effet, chaque opérateur (notamment sur le marché entreprises) possède ses propres standards techniques qui ne sont pas toujours compatibles avec les caractéristiques techniques des offres d'accès activé proposées par les opérateurs sur le marché de gros. Colt se heurte de façon récurrente à l'impossibilité d'utiliser certaines offres d'opérateurs tiers à cause de l'incompatibilité des spécifications techniques (par ex., transparence des VLANs, type d'authentification, perte de trame, etc.) tant avec la configuration et les standards de son réseau qu'avec les exigences de qualité de service de ses offres. Or, ces questions sont déterminantes dans le choix des opérateurs de recourir ou non à une offre activée d'un autre opérateur.

Comme le suggère Orange dans ses réponses aux questions de l'Arcep sur son plan de fermeture, un travail devrait être mené, sous l'égide de l'Arcep, entre l'ensemble des opérateurs concernés de façon à établir les éléments de référence s'agissant des conditions acceptables pour les offres dont la disponibilité est une condition préalable à la fermeture commerciale. Il n'appartient assurément pas à Orange de s'ériger en juge de l'effectivité des conditions d'accès proposées par lui ou par des tiers sur les réseaux de fibre optique.

S'agissant des offres de gros d'accès activé pour le marché entreprises, ces discussions pourraient avoir lieu dans le cadre d'un groupe de travail – que Colt appelle de ses vœux – dédié aux questions entreprises soulevées par la fermeture du cuivre.

Dans tous les cas, Colt invite l'Autorité à s'assurer que le calendrier de fermeture, ainsi que les conditions techniques et économiques de migration, soient pleinement discutés et clairement définis en amont de la mise en œuvre de toute fermeture commerciale et, *a fortiori*, technique.

¹⁸ Livraison au niveau des POP existants. Une livraison au niveau national devrait également être disponible et pourrait être proposée commercialement. Les spécifications techniques proposées devraient être similaires à celles de l'offre CELAN.

¹⁹ Comme le relève l'Arcep dans sa décision d'analyse du marché 3a, « *Il est nécessaire que les boucles locales optiques destinées à remplacer la boucle locale de cuivre dans la zone concernée offrent des conditions techniques et économiques d'accès fonctionnelles et éprouvées permettant aux opérateurs tiers de reproduire de façon suffisamment proche les offres principales qu'ils fournissaient sur la boucle locale cuivre. Cette condition est nécessaire pour permettre que la transition s'effectue dans des conditions satisfaisantes, vis-à-vis des opérateurs comme des utilisateurs.* » (p. 91).

Question B.2.5. Que pensez-vous du choix de la maille communale ?

Colt considère que la maille technique du NRA est plus facilement exploitable par les opérateurs et qu'elle est plus efficace, ce qui explique que ce soit cette maille qui ait été retenue par l'Arcep dans le cadre réglementaire en vigueur.

A cet égard, Colt considère que si le choix, fait par Orange, de la maille communale devait être entériné dans les prochaines décisions d'analyse de marché, les tarifs d'hébergement qu'il propose devraient être adaptés en conséquence. En effet, la fermeture d'un NRA autorise les opérateurs alternatifs qui y sont présents à résilier non seulement les accès dégroupés mais également les prestations associées d'hébergement. A l'inverse, le « vidage » partiel d'un NRA implique l'augmentation du coût moyen d'un accès pour Colt (les coûts fixes de l'hébergement restant les mêmes pour un nombre de lignes au NRA, et donc de clients et de revenus, en baisse), sans aucune contrepartie pour l'opérateur hébergé.

Ainsi, même si Colt comprend les raisons qui peuvent militer en faveur de la maille communale (nécessité d'impliquer la mairie, communication envers le public), il considère que ce choix fera peser des contraintes économiques supplémentaires sur les opérateurs, qui devront être prises en compte pour que la fermeture à cette maille soit acceptable.

Par ailleurs, s'agissant de l'éventuelle fermeture à la maille infra-communale (par exemple, un ou plusieurs arrondissements de Paris ou le centre-ville de Rennes), Colt considère que la maille du NRA devra être retenue. En effet, il n'est en capacité d'exploiter ni les IRIS définis par l'INSEE, ni d'éventuels fichiers *shape* fournis par Orange. Il n'est pas non plus raisonnable de penser, comme semble l'espérer Orange, que les opérateurs accepteront d'adapter leurs systèmes d'information pour intégrer les IRIS pour la simple raison qu'Orange considère qu'il s'agit d'un bon outil. Cela est d'autant moins raisonnable dans le cas de Colt que ses systèmes d'information sont communs aux différents pays dans lesquels Colt est présent et qu'il serait inefficace de procéder à des développements SI pour la seule convenance d'Orange.

Question B.2.6. Quelle est votre position sur la pertinence de permettre un mécanisme de fermeture technique à la maille de l'adresse en amont de la fermeture technique par plaques ?

Colt n'est pas opposé à une fermeture à l'adresse pour autant qu'un délai de préavis raisonnable – au minimum 24 mois pour le marché entreprises – soit laissé aux opérateurs concernés et que les offres sur fibre soient disponibles dans des conditions garantissant leur substituabilité par rapport aux offres sur cuivre.

Colt souligne toutefois qu'il n'est pas capable à ce jour d'exploiter les informations utilisées par les opérateurs présents sur les réseaux FttH (fichiers IPE). A ce titre, la communication devra être adaptée pour les acteurs du marché entreprise (e.g. référence de prestation Orange, NDI, code NRA).

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 ?

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 ? 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 ?

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 ? 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 ? 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 ? Dans le cadre de ces travaux, pensez-vous qu'il faille adapter ou compléter l'obligation de mise en œuvre du mécanisme de signalement ? Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont rendus éligibles à la fibre avant la fermeture effective du cuivre ?

En réponse aux questions B.2.8 à B.2.10, Colt partage les observations suivantes.

Colt souhaiterait qu'à l'annonce de la fermeture d'une zone, Orange lui adresse de façon systématique, c'est-à-dire sans qu'il ait besoin de lui en faire la demande, une liste comportant les références des prestations qui lui sont fournies sur la zone, en précisant le code du NRA de rattachement. Ces informations sont nécessaires pour identifier de façon rapide et efficace l'ensemble des accès concernés. Dans le cas où l'adresse postale ne serait pas normalisée, il conviendrait également qu'Orange précise soit le NDI, soit le code immobilier de l'adresse faisant l'objet d'une fermeture du cuivre.

En outre, pour un opérateur tel que Colt, l'examen des différentes solutions possibles pour migrer un client vers la fibre (BLOM ou BLOD) implique de consulter l'éligibilité du site concerné dans les outils d'Orange mais également celle des autres opérateurs (y compris commerciaux) proposant des offres d'accès activé. Il importe ainsi que ces derniers disposent de l'ensemble des informations nécessaires leur permettant de mettre à jour sans délai leurs outils d'éligibilité au regard des projets de fermeture. Dans la perspective d'une industrialisation des processus liés à la fermeture du cuivre, l'intégration de l'ensemble des offres, y compris non régulées, des opérateurs (accès passif ou activé, sur BLOM ou BLOD), dans un outil intégré unique d'éligibilité (pouvant occulter les tarifs) serait de nature à grandement faciliter la migration massive des clients.

Par ailleurs, Colt rappelle qu'il n'est pas en mesure à ce jour d'exploiter les informations utilisées par les opérateurs présents sur les réseaux FttH (fichiers IPE). Or, dès lors qu'une partie au moins des accès actuellement sur cuivre devra à moyen terme être migrée vers des accès sur BLOM et que de nouvelles offres sur BLOM attractives pourront se développer, Colt devra procéder à de nouveaux investissements et développements pour pouvoir créer une API capable d'exploiter ces informations de façon automatique et massive. Ces coûts s'ajouteront là encore aux coûts de migration supportés par Colt du fait de la décision d'Orange de fermer le réseau de cuivre.

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

L'évolution des processus de SAV voulue par Orange est justifiée selon son plan de fermeture par la volonté de responsabiliser les opérateurs et leurs clients sur les arbitrages à réaliser en cas de dérangements sur l'accès, en incitant l'opérateur commercial à proposer une solution de raccordement alternative en cas de difficulté sur l'accès cuivre.

Si la logique de ce raisonnement peut éventuellement s'entendre pour le marché grand public, il n'en va pas de même pour le marché entreprises.

En premier lieu, Colt souligne que le véritable jalon est celui de la fermeture technique et non celui de la fermeture commerciale. En effet, il faut insister sur le fait que la migration d'un client du cuivre vers la fibre est beaucoup plus lente et complexe à mettre en œuvre (échanges avec le client pour confirmer ses besoins, sécurisation de l'accès, examen des différentes solutions de raccordement, étude de la tarification du nouvel accès, etc.) tant pour le client entreprise que pour son opérateur. C'est la communication de la date de fermeture technique qui est réellement de nature à inciter les entreprises à effectuer la migration, devant la menace de perdre leurs connexions. Il relève ainsi de la responsabilité de l'opérateur et de son client de s'organiser pour respecter la date de fermeture technique, mais c'est aussi c'est leur droit de pouvoir planifier la migration pour qu'elle puisse avoir lieu dans des conditions favorables, sans impact négatif sur leurs activités. A titre d'exemple, il est tout à fait légitime pour une entreprise et son opérateur de programmer la migration à une date proche de celle de la fermeture technique, notamment dans le cas où la substituabilité technique et économique entre les offres sur cuivre et les offres sur fibre n'est pas garantie (de telles garanties doivent impérativement être imposées par l'Arcep ; cf. réponses aux questions II.5 et B.2.3).

En deuxième lieu, l'adaptation du SAV envisagée par Orange et l'Arcep n'est pas adaptée aux besoins du marché entreprises, notamment du haut de marché, pour lequel une qualité de service garantie est indispensable jusqu'à la date de résiliation effective de l'accès, qu'il soit concerné par une fermeture commerciale ou non.

En dernier lieu, une adaptation du SAV entraînerait nécessairement une détérioration de la relation entre le client entreprise et l'opérateur alternatif, qui ne serait plus en mesure de respecter ses obligations contractuelles. Le non-respect de la qualité de service par les opérateurs alternatifs augmenterait leur taux de *churn*, notamment parmi les clients qui utilisent encore à ce jour des accès cuivre pour des applications critiques, ce qui bénéficierait principalement à l'opérateur dominant, Orange.

Pour l'ensemble de ces raisons, Colt considère qu'aucune dégradation de la qualité de service fournie aux opérateurs entreprises ne serait acceptable dans le contexte de la fermeture du cuivre et qu'une telle adaptation du SAV ne ferait que pénaliser les utilisateurs et leurs opérateurs sans pour autant créer d'incitation supplémentaire à la migration.

A l'instar d'Orange qui mentionne dans son plan de fermeture que des exceptions sont « *probablement* » à prévoir pour certaines offres de gros ou options (par exemple accès avec GTR ou sites sensibles), Colt estime que l'ensemble des offres de gros du marché 4 ainsi que les accès dégroupés desservant un site entreprise (que l'option GTR ait été ou non souscrite pour un accès donné) doivent être exclus des adaptations du SAV et qu'aucune des prestations de SAV ne doit faire l'objet d'une hausse de tarifs. Autrement dit, en présence d'une entreprise, quelles que soient les options souscrites par son opérateur sur le marché de gros, aucune adaptation du SAV (si ce n'est en vue de son amélioration ou d'une baisse de son prix) ne doit être mise en œuvre.

Question B.2.12. Quelles sont vos éventuelles observations sur les frais de résiliation tels que mentionnés ci-dessus ?

Dans le cadre du processus de fermeture de l'ATM, les frais de résiliation des accès concernés ont fait l'objet d'annulations, y compris lorsque la migration a été mise en œuvre sous forme de création/résiliation. Le dispositif de migration prévoyait également une remise de 50% sur les frais d'accès au service de CELAN cuivre ainsi qu'une « subvention à la résiliation » de 200€ par accès résilié pour couvrir en partie les frais de migration supportés par l'opérateur, que l'accès résilié soit migré vers une solution CELAN cuivre d'Orange ou non.

De même, dans le cadre de la fermeture du réseau de cuivre, aucun frais de résiliation ne doit être facturé et des mesures d'accompagnement supplémentaires doivent être mises en place. Ce dispositif devra être mis en œuvre par une évolution des offres d'Orange, de façon à être applicable automatiquement, sans que l'opérateur client ait à effectuer de démarches spécifiques en vue d'obtenir l'annulation *a posteriori* des frais de résiliation.

La gratuité des frais de résiliation est pleinement justifiée dans le cadre de la fermeture du réseau de cuivre dès lors que celle-ci résulte uniquement de la volonté d'Orange, ni même d'une obligation imposée par les pouvoirs publics. Or, au-delà des coûts très importants liés à la migration technique massive de clients et aux opérations commerciales mises en œuvre à cette occasion, la résiliation d'un accès sur cuivre par l'opérateur client d'Orange peut faire l'objet de pénalités prévues au contrat entre l'opérateur et son client entreprise. Orange ayant indiqué, au cours de réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'Arcep, qu'il n'entendait pas tenir compte des obstacles contractuels rencontrés par les opérateurs commerciaux pour déterminer les zones à fermer, il serait particulièrement disproportionné qu'en sus des coûts techniques, commerciaux et contractuels, l'opérateur ait également à payer des frais de résiliation²⁰.

Ce le serait d'autant plus que, comme c'est le cas pour les lots 1 et 2, les délais de prévenance prévus par le cadre réglementaire en vigueur ne sont pas respectés par Orange et qu'il n'existe pas à ce jour une gamme d'offres suffisante pour migrer tous les clients dans des conditions techniques, tarifaires et opérationnelles raisonnables. Il faut en outre rappeler que la fermeture du réseau de cuivre devrait à moyen terme être source de très importantes économies pour Orange (maintenance du réseau, ressources humaines, revente des câbles et équipements déposés, etc.) alors que pour les opérateurs alternatifs, cette fermeture sera synonyme d'augmentation substantielle des coûts.

Par ailleurs, comme indiqué en réponse à la question B.2.5, le choix d'Orange de fermer le cuivre à la maille communale peut conduire à un vidage partiel du NRA concerné et donc à une augmentation du coût complet d'un accès dégroupé (le coût de l'hébergement au NRA étant identique alors que le nombre de lignes dégroupées au sein dudit NRA et, par conséquent, de revenus associés aux clients concernés, diminue). Cet argument milite là encore pour une adaptation substantielle des tarifs (frais de résiliation et d'accès au service gratuits, baisse significative des tarifs d'hébergement et de démontage, subvention par accès résilié).

²⁰ Une modification législative pourrait permettre de lever cette difficulté contractuelle, ainsi que celle résultant de l'engagement éventuel de sa responsabilité extra-contractuelle à raison de la coupure d'un accès.

Question C.1. a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros des accès activés à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ? b. 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 ? c. 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 ? d. 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) ?

Colt considère que les offres de gros sur fibre existantes à ce jour ne permettent pas à un opérateur purement entreprises de répondre dans des conditions satisfaisantes à l'ensemble des besoins des entreprises aujourd'hui desservies par un accès cuivre. Sur ce point, Colt insiste en particulier sur la nécessité de pouvoir disposer d'offres sur BLOM permettant de proposer plusieurs accès pour un même site et client entreprise.

Colt renvoie pour des éléments complémentaires à sa réponse à la question II.5.

Question C.2.1. Quelles sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez nécessaire d'imposer à l'opérateur Orange ? Et pour quelles raisons ? Question C.2.2. Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette obligation imposant à Orange un test de reproductibilité tarifaire de ses offres de détail par ses concurrents ?

Colt considère que les obligations de non-discrimination imposées à Orange dans le cadre des analyses de marché ou de la réglementation relative au déploiement de la fibre optique mutualisée sont à ce jour suffisamment largement définies pour couvrir l'essentiel de ses offres et activités. Il importe cependant que les outils dont dispose l'Arcep pour vérifier le respect de ces obligations soient effectivement utilisés car, à l'occasion de la sanction infligée par l'Autorité de la concurrence à Orange en 2015²¹, il a pu être constaté que seules des investigations poussées pouvaient permettre de mettre en lumière l'existence de pratiques discriminatoires.

A ce titre, l'Arcep pourrait se fonder en particulier sur les dispositions des articles L. 32-4 et D. 98-11 du code des postes et des communications électroniques ainsi que sur celles de l'article 15 de la décision d'analyse du marché 4 pour obtenir les éléments nécessaires à la conduite d'analyses approfondies, s'agissant notamment de la reproductibilité des offres d'Orange à destination du marché entreprises (y compris les offres sur mesure).

En particulier, Colt s'interroge sur les conditions dans lesquelles la branche de détail d'Orange a accès aux informations détenues par sa branche de gros relatives à la sécurisation des accès en amont de la boucle locale, notamment le(s) NE de rattachement et la planification des opérations de maintenance sur ces derniers. Colt constate en effet que certains clients exigent un niveau de sécurisation particulièrement élevé, avec la mise en place de raccordements sécurisés et de diversité y compris en amont de la boucle locale. Or, à ce stade, la branche de gros d'Orange ne propose une telle sécurisation que sur la boucle locale. Colt, qui propose à ses clients qui le demandent des raccordements sécurisés en amont de la boucle locale lorsqu'il effectue des déploiements en propre, souhaiterait que l'Arcep vérifie si la branche de détail d'Orange – en concurrence avec Colt lors de la réponse à des appels d'offres émanant de ce type de clients – fournit également une telle sécurisation à ses clients ayant de tels besoins (qui peuvent être

²¹ Décision n° 15-D-20 du 17 décembre 2015.

notamment des banques) et, le cas échéant, dans quelles conditions Orange détail a accès à ces informations.

S'agissant des rattachements NE, Colt réitère par ailleurs sa demande, faite à l'occasion de plusieurs réunions multilatérales, qu'Orange fournisse l'accès à l'information les concernant de façon automatique et sans surcoût imposé aux opérateurs. Plus généralement, la demande de Colt, et de plusieurs opérateurs purement entreprises, est qu'Orange offre effectivement une garantie de sécurisation de bout-en-bout à des prix similaires à ceux proposés actuellement par d'autres acteurs proposant cette prestation sur le marché entreprises (c'est-à-dire, à des tarifs similaires à ceux proposés actuellement à travers l'option RS3 d'Orange). En l'absence d'une telle garantie, il est impossible pour Colt de concurrencer Orange détail pour les sites critiques de ses clients situés en dehors des zones où Colt est actuellement présent avec sa propre BLOD (i.e. Paris, Lyon, Marseille et leur périphéries). En effet, lors d'appels d'offres incluant des sites requérant ce type de garantie, les clients de détail assurent qu'une telle solution est effectivement disponible de la part d'Orange détail. C'est pourquoi Colt considère que l'Arcep devrait précisément examiner cette situation.

Question C.3.1. a. 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 ? b. Selon vous, les offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée de niveaux 1 et 2 sont-elles suffisantes pour répondre à l'ensemble des besoins spécifiques des entreprises ?

Colt estime que les obligations imposées par l'Arcep dans sa décision n° 2020-1432 relatives à la fourniture d'offres d'accès passif avec différents niveaux de qualité de service vont dans le bon sens dès lors qu'elles tendent à favoriser l'émergence des conditions techniques adaptées à la satisfaction des besoins des entreprises.

Toutefois, cette décision ne prévoit pas d'obligation applicable à tous les opérateurs d'infrastructure de proposer du multi-accès, ni des accès sur une architecture adaptée (liaison point-à-point). Or, Colt estime que les entreprises continueront d'avoir besoin d'accès sécurisés nécessitant de telles options (y compris dans le cadre d'un processus de création/résiliation). En l'absence de ces dernières, la BLOM ne pourra donc pas répondre à tous les besoins.

Par ailleurs, comme Colt a déjà pu le signaler par le passé et dans ses réponses à la présente consultation publique, les opérateurs purement entreprises ne disposent pas des économies d'échelle leur permettant de raccorder les PM en zone très dense, ou les NRO en zone moins dense, dans des conditions économiques raisonnables. Il est par conséquent essentiel pour l'animation concurrentielle du marché entreprises que des offres d'accès activé sur BLOM (notamment de type FttH pro, non imposées à ce jour) soient disponibles (voir notamment la réponse à la question II.5).

e. 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 ?

Pour un client entreprise, la migration d'un support d'accès à un autre, lorsqu'elle ne répond pas à une évolution de ses besoins (en termes de débits notamment) mais lui est imposée, devrait être transparente du point de vue tarifaire. Son opérateur doit ainsi pouvoir lui fournir ses services à des prix identiques ou du moins équivalents et, par conséquent, doit lui-même supporter des coûts de fourniture équivalents.

Pour qu'il existe une véritable substituabilité du point de vue économique entre les offres d'accès passif avec qualité de service de niveau 2 et les accès dégroupés avec qualité de service

renforcée, les tarifs doivent être si ce n'est identiques, du moins très proches. De même, les offres d'accès activé construites sur la base des offres d'accès passif avec qualité de service de niveau 2 doivent proposer, notamment en zones moins denses, des tarifs raisonnables permettant à l'opérateur acheteur de migrer ses clients dans des conditions économiquement substituables à celles dont il bénéficiait auparavant sur le cuivre.

Or, comme Colt l'a exposé en détail en réponse à la question II.5, sur la base des tarifs actuels d'Orange, la substituabilité économique entre les offres permettant d'assurer la migration du cuivre vers la fibre n'est pas assurée.

h. 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 ?

S'agissant des offres d'accès activé construites à partir des offres d'accès passif avec qualité de service renforcée, Colt souhaite insister sur la nécessité absolue de pouvoir disposer d'offres proposant une collecte Ethernet (niveau 2), qui permettent à l'opérateur de définir ses propres services, et donc une plus grande différenciation du point de vue technique par rapport aux offres d'accès en IP (niveau 3).

Question C.4.1. Quel bilan tirez-vous de ces mesures ?

Colt fait malheureusement le constat que la qualité du service fourni par Orange n'est toujours pas au rendez-vous, en particulier sur le cuivre : le nombre de cas devant faire l'objet d'un processus d'escalade augmente, de même que les délais moyens de livraison.

Colt renvoie pour des éléments complémentaires à ses réponses aux questions B.1.1. et B.2.11.

Question C.5.1. Quels sont les besoins de visibilité des opérateurs clients d'Orange sur les tarifs d'accès cuivre de haute qualité ? Devraient-ils bénéficier de davantage de visibilité qu'aujourd'hui sur leur évolution ? Si une évolution vous semblait nécessaire sur la régulation des tarifs d'accès ou la fourniture de prévisibilité sur leur évolution, laquelle proposeriez-vous ?

De façon générale, la prévisibilité des tarifs est particulièrement importante sur le marché entreprises, où les contrats sur le marché de détail peuvent être conclus pour plusieurs années avec des possibilités très encadrées d'augmentation des tarifs en cours de contrat.

A cet égard, à défaut de faire l'objet d'un encadrement tarifaire pluriannuel, les tarifs de l'année N devraient être connus au plus tard au début de l'automne de l'année N-1 pour permettre aux opérateurs de préparer leur budget pour l'année N, et ne pas pouvoir être augmentés en cours d'année.

Par ailleurs, en vue de préparer la migration des clients du cuivre vers la fibre, les tarifs doivent être non seulement prévisibles mais également stables. Colt renvoie sur ce point à ses observations en réponse à la question C.5.2 ci-dessous.

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 ?

Colt considère de façon générale que les tarifs des accès sur cuivre (dégrouper entreprise, CELAN cuivre) ne devraient pas augmenter au prétexte de la fermeture du réseau de cuivre, y compris dans les zones où le réseau de cuivre a fait l'objet d'une fermeture commerciale. Colt considère en effet qu'une augmentation des tarifs applicables aux opérateurs entreprises et à leurs clients aurait pour seule conséquence de les pénaliser, sans pour autant créer d'incitations supplémentaires à la migration sur la fibre. En effet, comme Colt l'a déjà souligné, le processus de migration des entreprises est à la fois complexe et coûteux et le véritable jalon est celui de la fermeture technique du réseau. Un allègement des obligations tarifaires imposées à Orange conduirait par ailleurs à augmenter la rente dont il bénéficie sur le réseau de cuivre déjà amorti.

Aussi, l'Arcep devrait imposer un gel des tarifs du cuivre sur l'ensemble du territoire national, à l'instar de ce qui a pu se passer dans d'autres pays. Ainsi, en Allemagne, le régulateur BNetzA a prévu, en juin 2022, la stabilité des tarifs du dégroupage sur la période 2022-2027 (à 10,65€, en baisse par rapport au tarif précédemment en vigueur de 11,19€), puis une hausse modeste sur la période 2027-2032 (11,08€)²². De même, aux Pays-Bas, le régulateur (l'OPTA, devenu ensuite l'ACM) a maintenu durant trois cycles d'analyse de marché (2011, 2015 et 2018, dernière analyse de marché adoptée à ce jour) la stabilité du tarif du dégroupage et introduit dès 2011 le concept de « *safety cap* », qui vise à octroyer de la visibilité sur le long terme aux opérateurs alternatifs dans un contexte de transition vers les réseaux de nouvelle génération²³. En Espagne, le régulateur a fixé, par une décision du 18 juillet 2013, un tarif de 8,6 €/mois pour le dégroupage²⁴, qui n'a pas été modifié depuis cette date.

Si l'Arcep décidait cependant de ne pas imposer de gel tarifaire sur tout le territoire, le gel des tarifs pratiqués par Orange dans la ZC1 (zone sans remède tarifaire) sur les produits cuivre serait néanmoins nécessaire et justifié. En effet, le réseau de cuivre, du fait de la disparition des offres concurrentes des opérateurs alternatifs sur le cuivre, l'augmentation des tarifs d'Orange constituerait une rente injustifiée, alors qu'en parallèle ses concurrents supporteraient des coûts importants pour migrer massivement leurs clients. En outre, compte tenu de leurs tarifs actuellement très supérieurs, les offres sur fibre optique ne peuvent être considérées comme substituables du point de vue économique aux offres sur cuivre, en particulier pour les liens bas débits.

²² Le communiqué de presse de BNetzA (en allemand) est disponible ici : https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2022/20220629_TAL.html?nn=265778. Dans sa lettre constatant l'absence d'observations sur le projet du régulateur, la Commission européenne décrit également ces évolutions (cf. *Case DE/2022/2377-2378: wholesale local access provided at a fixed location in Germany – remedies*, en anglais).

²³ Ce *safety cap* est décrit de la façon suivante par la Commission dans sa lettre d'observations de 2011 (traduction de courtoisie) : « L'OPTA a l'intention d'appliquer un *safety cap* pour l'accès à la boucle et à la sous-boucle locale ainsi qu'aux ressources associées afin d'assurer une prévisibilité réglementaire pendant la période de transition d'une ancienne vers une nouvelle technologie. L'OPTA souhaite fixer un plafond tarifaire en utilisant les coûts estimés pour 2011 et en ajoutant un indice des prix à la consommation pour chaque année de la période de régulation. L'OPTA précise que cette mesure devrait être étendue au-delà de la période 2012-2014 car il considère que le *safety cap* est une mesure de long terme. » (https://circabc.europa.eu/d/d/workspace/SpacesStore/5ce2ea44-28bf-4948-b348-a02500cb128c/NL-2011-1278%20Acte_EN%2Bdate%20et%20nr.pdf)

²⁴ Voir la décision de la Comisión del mercado de las telecomunicaciones (CMT) du 18 juillet 2013 et notamment les pages 17-18 et 42 (en espagnol) : https://www.cnmc.es/sites/default/files/1503774_19.pdf

A minima, à défaut de gel des tarifs pratiqués dans les zones de fermeture commerciale jusqu'alors en ZC1, l'Arcep devrait y imposer une obligation de non-excessivité ou un test de reproductibilité tarifaire.

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 ?

Colt considère que les accès sur BLOD demeureront demandés par les entreprises nécessitant des débits très importants, des garanties élevées et de la sécurisation de l'accès. Colt estime par ailleurs qu'une majorité des accès BLOD vendus actuellement par Colt répondent à ce type de besoins pérennes. A l'inverse, les accès sur réseaux BLOM pourront satisfaire des besoins de connectivité requérant une sécurisation moins importante.

Question C.6.2. Pensez-vous que les zones devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles modifications vous semblent nécessaires ?

Question C.6.3. Pensez-vous que ces obligations devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles évolutions vous semblent nécessaires ?

Comme exposé en réponse à la question C.5.2, Colt considère que les tarifs de gros d'Orange sur les produits cuivre devraient être gelés dans les zones où le réseau de cuivre fait l'objet d'une fermeture commerciale ou, *a minima*, être soumis à une obligation de non-excessivité ou permettre la répliquabilité des offres d'Orange sur le marché de détail.

Quant aux accès sur fibre optique, qu'il s'agisse des offres sur BLOD ou BLOM, s'il demeure pertinent selon Colt de pas imposer de remède tarifaire en ZF1, les tarifs dans les autres zones devraient continuer d'être soumis à une obligation de non-excessivité et non-éviction. Un test de reproductibilité tarifaire par rapport aux offres auparavant disponibles sur cuivre (possibilité de produire via un accès de gros sur fibre optique les offres de détail auparavant proposées sur un accès cuivre) devrait également être introduit, dans les zones de fermeture du cuivre et préalablement à celle-ci afin de s'assurer d'une véritable substituabilité entre les offres à l'occasion du passage du cuivre vers la fibre.

Question D.1.1. S'agissant de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, avez-vous des observations à formuler quant au périmètre et/ou au fonctionnement de l'offre ? En particulier, s'agissant des commandes d'accès pour le déploiement de réseaux autres que la boucle locale optique, avez-vous identifié des évolutions que vous estimez nécessaires dans le nouveau cycle ?

Le génie civil d'Orange étant de loin le plus important et le plus approprié pour le déploiement de réseaux de communications électroniques en France, il est impératif que le dispositif réglementaire (définition de marché, identification d'Orange comme opérateur puissant) reste en place et que les remèdes soient améliorés pour répondre à diverses difficultés rencontrées sur le terrain.

Si l'offre GC BLO d'Orange est désormais mobilisable pour le déploiement de réseaux de collecte, dans une limite de 30 km à vol d'oiseau et 40 km de longueur de câble, elle ne l'est pas pour le déploiement de réseaux longue distance.

Colt considère ainsi que les limites de l'offre GC BLO devraient être levées et que l'utilisation du génie civil d'Orange devrait être permise pour le déploiement de réseaux longue distance (le cas échéant, si cela s'avère nécessaire, sous réserve du respect de règles d'ingénierie spécifiques

quant à l'espace laissé disponible). Si l'Arcep devait considérer qu'une telle obligation ne peut être imposée à Orange dans le cadre des analyses de marché, elle pourrait toutefois l'inciter à développer une offre commerciale pour répondre aux obligations d'accès découlant de l'article L. 34-8-2-1 du code des postes et des communications électroniques, issu de la transposition de la directive dite « BBCOST »²⁵.

Par ailleurs, s'agissant du fonctionnement actuel de l'offre, Colt souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que les rendez-vous prévus pour l'accompagnement par un technicien pour l'ouverture des chambres sécurisées ne sont souvent pas honorés par Orange.

Plus généralement, Colt constate que sur le marché de l'accès aux infrastructures de génie civil pour le déploiement de réseaux longue distance, nombres d'offres potentiels refusent de fait l'accès à leurs fourreaux mais proposent en revanche des offres de fibre noire, qui ne répondent pas aux besoins des opérateurs qui, tels Colt, souhaitent avoir la maîtrise de leur réseau et déployer leurs propres câbles de fibre optique (cf. les exemples fournis en réponse à la question II.1). Colt considère ainsi que la concurrence est, si ce n'est inexistante, à tout le moins très insuffisante sur ce marché.

Question D.1.8 - Quelle utilisation faites-vous des dispositions de la directive mentionnées au 4.3 ? - Identifiez-vous des difficultés lors de la mobilisation de ces dispositions ? - Identifiez-vous des besoins d'évolutions dans le traitement des difficultés mentionnées ?

Question D.1.9. - Avez-vous rencontré des difficultés d'accès, et lesquelles, à des infrastructures de génie civil d'un acteur prédominant au sein d'une zone géographique limitée ? - Le cas échéant, quelles actions pourraient, selon vous, permettre d'y remédier et faciliter l'accès pour les déploiements ?

Pour ces deux dernières questions, Colt renvoie à ses réponses aux questions II.1 et D.1.1.

Question D.1.11. Avez-vous des observations à formuler sur les évolutions à apporter aux modalités de tarification du génie civil d'Orange en vue de permettre plus de visibilité aux acteurs ?

Colt souligne la nécessité de disposer d'une prévisibilité sur les tarifs de génie civil et leur évolution. A ce titre, Colt est favorable à la définition d'un encadrement tarifaire pluriannuel et, à défaut, souhaite que les tarifs applicables à l'année N soient connus au plus tard au début de l'autonomie de l'année N-1, afin de pouvoir disposer de cette information pour l'établissement de son budget de l'année N.

Question D.2.3. Les prestations de fourniture d'informations préalables sur l'opportunité d'hébergement des équipements passifs et actifs telles que décrites dans l'analyse de marché répondent-elles aux besoins d'identification de l'évolution du parc des nœuds de raccordement d'Orange ? En particulier, identifiez-vous un enjeu sur la transmission des informations concernant la pérennité des nœuds de raccordement à long terme dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

²⁵ Comme explicité par l'Arcep dans son avis n° 2016-0448 en date du 29 mars 2016 relatif à un projet d'ordonnance portant transposition de la directive 2014/61/UE du Parlement européen et du Conseil, du 15 mai 2014, relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit, « en ce qui concerne les infrastructures de génie civil du réseau d'Orange qui ne sont pas soumises à une obligation générale d'accès en application d'une décision de régulation ex ante de l'Autorité, un opérateur pourra formuler des demandes d'accès à ces infrastructures et aux informations y relatives sur le fondement des articles L. 34-8-2-1 et L. 34-8-2-2 du CPCE. ».

La décision d'analyse de marché n° 2020-1445 prévoit que l'accès aux informations concernant les NRA cibles de NRO est réservé aux opérateurs ayant souscrit l'offre d'hébergement au NRO.

Colt considère que l'accès à ces informations devrait être possible de façon simple et rapide et ne devrait donc pas être conditionné à la signature de l'ensemble de l'offre d'hébergement au NRO. En effet, les NRA dans lesquels Colt est présent hébergent non seulement des équipements nécessaires au dégroupage, qui ont naturellement vocation à être déposés à la suite de la fermeture du réseau de cuivre, mais également des équipements pour l'interconnexion voix et/ou data. Ainsi, dans le cadre de la planification des opérations d'extension et maintenance de son réseau, il est indispensable de pouvoir déterminer les NRA qui deviendront des NRO et ainsi la pérennité des points de présence et d'interconnexion. En outre, dans le cadre de l'étude des solutions de migration des clients du cuivre vers la fibre, il est également nécessaire de savoir si les NRA où Colt est actuellement présent en dégroupage seront des NRO pour déterminer si un raccordement du client en fibre optique propre (BLOD) est économiquement envisageable à partir de ce NRO.

Par ailleurs, Colt rappelle qu'Orange mène régulièrement des opérations de réaménagement en vue d'optimiser l'espace occupé dans les bâtiments d'hébergement et de réduire le nombre de m² utilisés. Colt est alors contraint de migrer ses équipements d'une salle à une autre. S'il est bien sûr légitime qu'Orange puisse faire évoluer son réseau et cherche à optimiser l'espace, Colt souligne que ces opérations, qui permettent à Orange d'optimiser ses coûts, sont longues et complexes à planifier (nécessité de planifier l'intervention de techniciens de Colt, coordination avec les équipes d'Orange, etc.) et que leur coût est à la charge des opérateurs alternatifs. Colt invite ainsi l'Autorité à étudier les conditions dans lesquelles ces opérations sont menées par Orange et à examiner les justifications fournies par Orange sur l'absence de compensation des opérateurs dans ce cadre.