

## Consultation publique de l'ARCEP sur la régulation des services d'informatique en nuage (*cloud*)

Date : 16 décembre 2024

### Questions 1-18 : Encadrer les frais de transfert de données et de changement de fournisseur de services cloud

#### 1. Avez-vous des observations sur les éléments de contexte liés aux pratiques tarifaires présentés ci-avant ?

- 1.1 D'une manière générale, AWS est d'accord avec les observations sur les pratiques tarifaires formulées à la section 2.1.1 de la Consultation. AWS souhaite toutefois apporter des informations complémentaires et des éclaircissements qu'elle juge utiles à l'analyse de l'ARCEP sur certains aspects évoqués dans cette section. Il s'agit : (i) des informations relatives à la manière dont AWS facture les transferts de données et les coûts réels qu'elle prend en charge pour fournir à ses clients un service de transfert de données premium (paragraphe 1.2-1.8) ; et (ii) des éclaircissements sur les modèles de fourniture de services à plusieurs niveaux (paragraphe 1.9 à 1.13).

#### **AWS supporte de réels coûts pour construire un réseau mondial extrêmement rapide, sécurisé et résilient pour permettre aux clients d'AWS de transférer des données :**

- 1.2 AWS n'impose pas de frais supplémentaires à ses clients, y compris des « frais de transfert de données » (*egress fees*), lorsqu'ils souhaitent changer ou utiliser plusieurs fournisseurs de services de traitement de données de manière simultanée. L'approche d'AWS consiste plutôt à facturer les clients pour leur utilisation du réseau mondial qu'AWS a développé lors du transfert de données, en fonction uniquement de la quantité de données qu'un client choisit de transférer, et de l'emplacement AWS vers et à partir duquel les données sont transférées. Comme il est également indiqué à la page 15 de la Consultation, ces frais s'appliquent quelle que soit la raison du transfert<sup>1</sup>. Les clients d'AWS effectuent chaque jour des centaines de millions de transferts de données, avec environ 1,1 milliard de gigaoctets de données transférées quotidiennement vers l'Internet. AWS ne sait pas, à moins qu'un client ne l'en informe afin de bénéficier du programme de changement gratuit de fournisseur d'AWS, si le transfert de données vers Internet fait partie intégrante de l'activité normale d'un client (par exemple, une société de *streaming* vidéo envoyant un film à l'un de ses utilisateurs) ou s'il indique que le client transfère des données dans le but de changer de fournisseur informatique.
- 1.3 Lorsque AWS applique des frais liés au transfert de données vers Internet (*data transfer out to the Internet* ou « **DTO** »), ce qui est le cas dans certains cas (mais pas systématiquement, voir le paragraphe 1.8 *infra* concernant l'offre gratuite d'AWS), elle applique une tarification différenciée, ce qui signifie que plus les clients transfèrent leurs données vers l'extérieur, moins ils paient par gigaoctet. À mesure que l'utilisation du DTO augmente pour atteindre des niveaux de volume plus élevés, les frais de DTO / frais de transfert externe de données diminuent. Les frais de DTO varient également

---

<sup>1</sup> Voir, par exemple, le prix de transfert de données applicable à AWS EC2, applicable quelle que soit la raison du transfert à l'adresse suivante : <https://aws.amazon.com/ec2/pricing/on-demand/>.

en fonction de la Région AWS à partir de laquelle les données des clients sont transférées.

- 1.4 Les frais facturés par AWS pour les transferts de données reflètent le coût de construction et de maintenance du réseau privé étendu, fiable et sécurisé d'AWS. Il s'agit d'un véritable poste de coûts : AWS a construit un réseau mondial de premier ordre en investissant des dizaines de milliards de dollars dans ses solutions de réseau propriétaires telles que des semi-conducteurs, des équipements et des logiciels personnalisés, et des millions de kilomètres de câbles terrestres et sous-marins. Ces investissements améliorent les vitesses de transfert, réduisent les temps de latence et augmentent la sécurité et la fiabilité sur l'ensemble du réseau mondial d'AWS, ce qui garantit une disponibilité de 99,999 %. Le réseau est conçu pour résister à de multiples défaillances simultanées, et toutes les données circulant dans les Régions AWS sont automatiquement chiffrées avant de quitter les installations sécurisées de AWS. Tout cela est coûteux à établir et à maintenir, et les prix d'AWS reflètent ses efforts d'investissement dans l'équipement et le réseau qui lui permettent de fournir un réseau disponible, performant et redondant, modulable en fonction des besoins des clients.
- 1.5 Les frais de DTO sont un coût nécessaire pour permettre à AWS de fournir aux clients un service de transfert de données premium qui s'appuie sur le réseau premium décrit ci-dessus, ce qui constitue l'une des principales raisons pour lesquelles les clients choisissent AWS pour leur fournir leurs services *cloud*. Ces frais ont permis à AWS d'investir dans une infrastructure propriétaire de haute qualité pour fournir un service premium, et la meilleure offre réseau en termes de sécurité, de modularité et de résilience.
- 1.6 Les clients n'ont pas forcément conscience des investissements réalisés ou de ce qu'ils comprennent en matière de coûts. Ces investissements sont cependant essentiels pour qu'AWS atteigne son objectif de fournir une disponibilité du réseau quasi sans défaut, sur un réseau en constante expansion qui gère des volumes de trafic en constante augmentation tout en offrant la latence et la sécurité attendues par les clients. AWS utilise les bénéfices générés par les frais facturés pour transfert de données pour investir dans une infrastructure qui garantit que le réseau AWS est de qualité supérieure et, en définitive, permet d'abaisser les prix pour les clients. Les données d'AWS montrent ainsi que le prix effectif (c'est-à-dire net des remises) facturé pour le transfert de données vers Internet a considérablement diminué ces dernières années pour tous les clients d'AWS dans le monde.
- 1.7 Le réseau d'AWS est premium par défaut : AWS n'offre pas une option standard minimisant la partie du transfert effectuée sur son propre réseau, et une option opérée en maximisant la partie effectuée sur son réseau. [SDA]
- 1.8 Depuis 2010, AWS fournit également à ses clients un niveau d'utilisation gratuit pour plus de 100 services AWS jusqu'à des limites spécifiées, y compris les DTO. Cela inclut l'expansion spectaculaire des transferts de données gratuits depuis son réseau, passant de 1 gigaoctet par mois à 100 gigaoctets par mois depuis décembre 2021 (l'«

**Offre Gratuite de DTO AWS** »<sup>2</sup>. Grâce à cette expansion, plus de 90 % des clients mondiaux de AWS qui utilisent le DTO ne paient pas du tout de frais de DTO. [SDA]

### **Modèles de fourniture de services à plusieurs niveaux**

- 1.9 Comme l’a relevé à juste titre l’ARCEP, le Règlement concernant des règles harmonisées portant sur l’équité de l’accès aux données et l’utilisation des données (Règlement sur les données) du 13 décembre 2023 (« **Data Act** » ou « **Règlement** ») et la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et réguler l’espace numérique (« **Loi SREN** ») ne s’appliquent pas à tous les types de « frais de transfert des données ». La limitation des frais facturés pour le transfert de données prévue par le Data Act ne concernent que les « frais de transfert des données » (*data egress charges*) facturés par les fournisseurs de « services de traitement de données » lorsqu’un client passe d’un fournisseur à un autre, ou utilise plusieurs fournisseurs de manière « simultanée ». Par conséquent, les transferts effectués, par exemple, par une société de *streaming* vidéo à des utilisateurs finaux ou les transferts internes entre deux régions géographiques différentes d’un même fournisseur n’entrent pas dans le champ d’application de la présente réglementation.
- 1.10 En outre, le Data Act et la Loi SREN définissent un client sur le fondement de la relation contractuelle : un « client » est la personne physique ou morale qui a noué une relation contractuelle avec un fournisseur de services de traitement de données. Par conséquent, les obligations prévues au Chapitre VI du Data Act (et au Titre III de la Loi SREN), y compris les « frais de changement de fournisseur » et les « frais de transfert des données », devraient être évaluées spécifiquement entre le fournisseur de services de traitement des données et les clients avec lesquels il entretient une relation contractuelle.
- 1.11 Compte tenu de ces dispositions, AWS pense [SDA]
- 1.12 [SDA]
- (a) [SDA]
- (b) [SDA]
- (i) [SDA]
- (ii) [SDA]
- (iii) [SDA]
- [SDA]
  - [SDA]
  - [SDA]

---

<sup>2</sup> Voir <https://aws.amazon.com/fr/blogs/aws/aws-free-tier-data-transfer-expansion-100-gb-from-regions-and-1-tb-from-amazon-cloudfront-per-month/>.

1.13 [SDA]

**2. Partagez-vous la description présentée ci-avant des transferts de données et des éléments de l'infrastructure qui les supporte ? Identifiez-vous d'autres éléments d'infrastructure mobilisés dans le cadre des transferts de données ?**

2.1 Bien que cette section de la Consultation présente des descriptions qui sont, de manière générale, précises, AWS estime qu'elle est incomplète car elle ne reflète pas entièrement tous les éléments qui ont une incidence sur les coûts imputables aux transferts de données liés à l'infrastructure ou à l'interconnexion.

2.2 AWS propose un service de transfert de données de haute qualité reposant sur un réseau mondial propriétaire, qui offre une sécurité, une fiabilité et une disponibilité élevées pour répondre aux besoins des clients. Ce réseau de haute qualité a été construit et est maintenu à un coût important pour AWS. Les déterminants de ces coûts comprennent la construction, la maintenance et l'amortissement du réseau. Les prix que les clients paient pour l'utilisation du réseau AWS reflètent ces réels coûts supportés par l'entreprise. AWS a consacré plusieurs années à perfectionner son modèle de coûts pour s'assurer que ses coûts sont répartis avec précision, afin de clairement comprendre où sont affectés ses coûts, pour permettre à AWS d'investir et d'innover efficacement dans son réseau et ainsi réduire ses coûts et répercuter ces économies sur les clients.

2.3 AWS énumère ci-dessous les éléments de coût qui ont été pris en compte lors de l'allocation des coûts aux transferts de données, ainsi que la justification d'une telle allocation.

(a) [SDA]

(b) [SDA]

(i) [SDA]

(ii) [SDA]

(iii) [SDA]

(iv) [SDA]

(v) [SDA]

(vi) [SDA]

(vii) [SDA]

2.4 De plus, [SDA] Sur ce point, AWS renvoie à sa réponse à la Question 3 *infra*.

2.5 Bien que le Data Act limite la possibilité, pour les fournisseurs, de répercuter ces coûts dans les frais de DTO / frais de transfert externe de données associés à un changement de fournisseur après septembre 2027, ces postes de coûts [SDA]

**3. Partagez-vous l'analyse de l'Autorité selon laquelle le transport des données et l'interconnexion sont les principaux déterminants des coûts supportés par les**

**fournisseurs relativement aux transferts de données ? Au-delà de ces deux catégories, identifiez-vous d'autres postes de coûts pertinents à prendre en compte du fait de leur rôle dans les transferts de données ? Le cas échéant, précisez quels sont selon vous les plus significatifs.**

3.1 Non. AWS considère qu'il existe des catégories de postes de coût, autres que les actifs dédiés au transport des données et à l'interconnexion, qui devraient être prises en compte parmi les principaux déterminants des coûts supportés par les fournisseurs relativement aux transferts de données. Une description de ces coûts est fournie ci-dessous.

(a) [SDA]

(b) [SDA]

3.2 [SDA] AWS considère donc ces coûts comme faisant partie des coûts qu'elle engage pour le transfert de données.

3.3 Enfin, AWS souligne que les coûts engagés par les fournisseurs pour les actifs fixes nécessaires au transfert de données et à l'interconnexion peuvent varier considérablement en fonction de la stratégie choisie par un fournisseur de *cloud* donné. Par exemple, même si tous les réseaux doivent s'interconnecter avec d'autres pour transférer des données, certains fournisseurs comme AWS choisissent d'investir massivement dans le développement de matériel et de logiciels réseau sur mesure, élargissant leur réseau de fibres à l'échelle mondiale et s'interconnectant à de nombreuses locations avec de nombreux fournisseurs. Une telle stratégie nécessite de réaliser des investissements coûteux à un rythme soutenu pendant plusieurs années alors que d'autres stratégies qui reposent sur l'utilisation de réseaux de tiers intermédiaires pour l'interconnexion peuvent impliquer un investissement minimal. Sur ce point, AWS renvoie aux explications sur les investissements qu'elle réalise qui figurent dans sa réponse à la Question 5 *infra*. Il est impératif que les futures lignes directrices relatives aux coûts des fournisseurs de services *cloud* soient suffisamment flexibles pour prendre en compte les différents degrés d'investissement et les différents choix stratégiques des fournisseurs. Cette flexibilité est essentielle pour assurer un traitement équitable de tous les fournisseurs et éviter de pénaliser involontairement ceux qui ont choisi d'investir massivement et à long terme dans une infrastructure réseau avancée.

**4. Quelle serait selon vous une bonne façon d'estimer et de quantifier chacun de ces postes de coûts ? Précisez dans votre réponse si certaines données de référence<sup>3</sup> vous sembleraient pertinentes pour réaliser un tel exercice.**

4.1 Comme mentionné précédemment, [SDA]

4.2 [SDA]

---

<sup>3</sup> Cela pourrait par exemple, et sans être exhaustif, prendre la forme de données portant sur le coût moyen de la bande passante sur le marché européen, sur le coût moyen de déploiement d'une interface d'interconnexion, sur le coût moyen d'un engagement pour louer une *wave length*, etc.

- 4.3 [SDA]
- 4.4 En outre, [SDA] facteurs importants doivent être pris en compte pour la répartition des coûts de centre de données et de réseau en fonction de la [SDA]:
- (a) [SDA]
- (b) [SDA]
- 4.5 De plus, bien que [SDA]
- 4.6 À titre d'illustration, [SDA]
- [SDA]
5. **Dans quelle mesure la stratégie choisie par le fournisseur de *cloud* en termes d'investissements et de dépenses d'exploitation (degré d'internalisation des éléments de réseaux du fournisseur, stratégie propre aux accords d'interconnexion, etc.) a-t-elle une influence sur ses coûts de transfert de données ? Le cas échéant, pouvez-vous détailler votre réponse, en particulier les postes de coûts qui peuvent être concernés.**
- 5.1 [SDA] Comme mentionné dans les réponses aux questions précédentes, AWS propose un service de transfert de données haut de gamme reposant sur un réseau mondial propriétaire de qualité, qui offre une sécurité, une fiabilité et une disponibilité supérieures pour répondre aux besoins des clients. Ce choix stratégique a des répercussions directes sur le niveau des coûts supportés par AWS.
- 5.2 AWS a construit un réseau mondial de premier ordre en investissant des dizaines de milliards de dollars dans des solutions de réseau propriétaires telles que des semi-conducteurs, des équipements et des logiciels personnalisés, et des millions de kilomètres de câbles terrestres et sous-marins. Ces investissements [SDA]. Tout cela est coûteux à établir et à maintenir, et les prix d'AWS reflètent ses efforts d'investissement dans l'équipement et le réseau pour fournir un réseau disponible, performant et redondant et modulable en fonction des besoins des clients.
- 5.3 La structure des coûts des fournisseurs peut varier considérablement selon la façon dont ils choisissent de construire leur réseau. AWS partage ci-dessous des exemples de coûts engagés pour lui permettre de fournir à ses clients un service de haute qualité de transfert de données.
- (a) [SDA]
- (b) [SDA]
- (c) [SDA]
- 5.4 L'investissement le plus important réalisé par AWS au cours des dernières années concerne la conception et le déploiement de matériel et logiciels propres qui appartiennent au réseau mondial AWS. [SDA]

- 5.5 [SDA] En outre, les économies de coûts réalisées ont été répercutées sur les clients, notamment par l'extension de l'Offre Gratuite de DTO AWS de 1 gigaoctet par mois à 100 gigaoctets par mois<sup>4</sup>, par l'application de taux réduits et de grilles tarifaires individualisées pour les clients ayant des niveaux élevés d'utilisation du réseau, et par l'introduction de la gratuité des transferts de données pour les clients changeant de fournisseur.
- 5.6 Ces investissements sont cruciaux pour qu'AWS atteigne son objectif de fournir une disponibilité du réseau quasi sans défaut sur un réseau en constante expansion devant faire face à des volumes de trafic toujours plus importants, tout en offrant la latence et la sécurité attendues par les clients. Le fait qu'AWS ait réussi à fournir ce niveau de prestation tout en baissant les prix pour les clients est le résultat direct des investissements qu'elle a réalisés grâce aux recettes générées par les frais facturés pour l'utilisation de son service de transfert de données.
- 5.7 Les fournisseurs de services *cloud* tel qu'AWS ont besoin de conserver la possibilité d'obtenir un retour sur leurs investissements pour justifier les innovations et les améliorations continues de l'infrastructure réseau. Les coûts associés au transfert de données ne servent pas seulement à récupérer les dépenses existantes, mais aussi à financer les avancées futures qui bénéficient aux clients et aux autres fournisseurs de réseau<sup>5</sup>. [SDA]
6. **Partagez-vous l'analyse de l'Autorité selon laquelle les coûts afférents au transfert de données correspondent à la détention d'une capacité d'utilisation de bande passante ?**
- 6.1 [SDA]
- 6.2 [SDA]
- 6.3 *Les investissements dans l'infrastructure relatifs au transfert de données ne sont pas limités aux investissements liés à la capacité de bande passante : Deuxièmement, comme indiqué dans la réponse à la Question 5 supra, AWS a réalisé des investissements importants pour améliorer son infrastructure réseau. Ces investissements dépassent la simple capacité de bande passante : ils visent à fournir une redondance, minimiser les temps d'arrêt et garantir des performances constantes en cas de défaillance. Par exemple, l'investissement d'AWS dans [SDA] (voir supra paragraphe 5.3 (c)).*
- 6.4 En conclusion, bien que la capacité de la bande passante soit un facteur important, les coûts d'AWS afférents au transfert de données reflètent [SDA]

---

<sup>4</sup> Voir <https://aws.amazon.com/blogs/aws/aws-free-tier-data-transfer-expansion-100-gb-from-regions-and-1-tb-from-amazon-cloudfront-per-month/>.

<sup>5</sup> Voir <https://aws.amazon.com/blogs/networking-and-content-delivery/growing-aws-internet-peering-with-400-gbe/>.

**7. Partagez-vous l'analyse de l'Autorité sur le fait que la gestion des pics de demande en trafic de ses clients constitue une contrainte fondamentale pour le fournisseur dans le dimensionnement de son réseau ?**

7.1 [SDA] Comme expliqué *supra* au paragraphe 4.4 [SDA] comme il est indiqué *supra* au paragraphe 4.3(a), [SDA]

7.2 [SDA]

7.3 En outre, [SDA]

**8. Partagez-vous l'analyse selon laquelle le fournisseur n'est pas en mesure d'identifier, ni la finalité d'un transfert de données (*e.g.* pour effectuer une migration ou pour un usage *multi-cloud*), ni la route exacte qu'empruntera le trafic pour un transfert particulier ? Dans le cas contraire, quelle méthode pourrait selon vous permettre de connaître la finalité d'un transfert de données particulier ?**

8.1 [SDA]

[SDA]

8.2 [SDA]:

(a) [SDA]

(i) [SDA]

(ii) [SDA]

(iii) [SDA]

(iv) [SDA]

(b) [SDA]

(c) [SDA]

(d) [SDA]

[SDA]

8.3 À la connaissance d'AWS, il n'existe pas de méthode alternative pour contourner la difficulté d'identification de la finalité du transfert autre que de demander au client une attestation. En effet, s'il existait une méthode davantage automatisée qui permettrait d'alléger la charge administrative que représente la collecte de ces informations auprès des clients, laquelle est décrite plus en détail ci-dessous, AWS l'aurait déjà mis en œuvre. En effet, une telle méthode réduirait le risque de fraude et d'abus de clients qui pourraient chercher à profiter indûment du programme de changement gratuit de fournisseur.



- 8.4 Comme indiqué dans la Consultation (page 12), pour bénéficier du programme de changement gratuit de fournisseur d'AWS, offert à l'échelle mondiale par AWS, le client doit d'abord notifier AWS, en contactant l'équipe d'assistance clientèle, et remplir un questionnaire. L'équipe d'assistance clientèle d'AWS approuve les demandes et accorde des avoirs pour le coût du transfert des données aux clients éligibles afin de faciliter le changement de fournisseur. Cette procédure est nécessaire pour vérifier que les clients qui sollicitent la gratuité du transfert de données dans le cadre d'un changement de fournisseur y sont effectivement éligibles (soit parce qu'ils transfèrent toutes leurs données hors d'AWS, soit parce qu'ils transfèrent toutes leurs données hors d'un ou plusieurs services d'AWS), ainsi que pour permettre le calcul du montant de l'avoir nécessaire. [SDA]

[SDA]

- 8.5 [SDA]

- [SDA]
- [SDA]
- [SDA]
- [SDA]

- 8.6 [SDA]

- 8.7 [SDA]

- [SDA]
- [SDA]
- [SDA]

- 8.8 [SDA]

- 8.9 [SDA]

- [SDA]
- [SDA]
- [SDA]

- 8.10 [SDA]

9. **Partagez-vous l'analyse selon laquelle le transfert de données dans le cas d'un changement de fournisseur constitue un événement non récurrent, faisant intervenir une quantité définie de données et pouvant être réalisé avec une certaine flexibilité (e.g. possibilité de lisser dans le temps), de telle sorte qu'il n'implique**

**pas pour le fournisseur d'augmentation de la capacité de son réseau ? Si non, expliquez pourquoi.**

9.1 [SDA]

9.2 [SDA]

9.3 [SDA]

9.4 [SDA]

9.5 À la lumière de ces considérations, [SDA]

**10. Partagez-vous l'analyse qu'un transfert de données intervenant dans le cadre d'un changement de fournisseur n'implique pas le déploiement d'équipements supplémentaires et, partant, de coûts spécifiques ? Si non, expliquez pourquoi.**

10.1 [SDA]

10.2 Par exemple, si un client disposant d'un volume important de données demande un transfert rapide de ses données dans le délai standard pour le changement de fournisseur, c'est-à-dire trente jours calendaires, [SDA]

10.3 Compte tenu de ces considérations, AWS suggère à l'ARCEP [SDA]

**11. Partagez-vous l'analyse selon laquelle le coût incrémental d'un transfert de données dans le cas d'un changement de fournisseurs est nul ? Si non, expliquez pourquoi.**

11.1 [SDA]

11.2 Néanmoins, AWS tient à souligner que [SDA], comme AWS le détaille dans ses réponses aux questions précédentes. En outre, [SDA]

11.3 Il est également important de noter que, [SDA]

11.4 À la lumière de ces facteurs, [SDA]

**12. Identifiez-vous des cas qui justifieraient de facturer le transfert de données intervenant dans le cadre d'un changement de fournisseur, par exemple des clients présentant des besoins particuliers, pour lesquels un tel transfert entraînerait des coûts spécifiques directement liés au transfert de données ? Le cas échéant, quels seraient ces cas et quels postes de coûts spécifiques, induits par les transferts concernés, pourraient être facturés ?**

12.1 Oui, comme AWS l'a expliqué dans sa réponse à la Question 10 *supra*, [SDA]

12.2 Par exemple, [SDA]

13. L'hypothèse d'un plafond des frais de transfert de données dans le cadre d'un changement de fournisseur fixé à zéro appelle-t-elle d'autres remarques de votre part ?
- 13.1 [SDA]
14. Partagez-vous l'analyse selon laquelle les transferts de données induits par un usage *multi-cloud* présentent un caractère récurrent et un volume variable dans le temps et difficilement anticipable, qui pourraient impliquer une flexibilité moins grande pour réaliser ces transferts par rapport au cas d'un changement de fournisseur ? Si non, expliquez pourquoi.
- 14.1 [SDA]
15. Parmi les éléments sur l'infrastructure d'un transfert de données présentés dans la section 2.1.2 et ceux que vous auriez évoqués en réponse à la question 2, identifiez-vous des équipements qu'un fournisseur doit spécifiquement déployer, ou des actions qu'il doit spécifiquement réaliser, pour permettre les transferts de données requis par ses clients dans le cadre de leur usage *multi-cloud* ? Le cas échéant, lesquels ?
- 15.1 [SDA]
- 15.2 [SDA]
- 15.3 [SDA]
16. Quels postes de coûts seraient susceptibles selon-vous d'être affectés par un usage *multi-cloud* ? Quelle façon vous semble pertinente pour allouer, parmi l'ensemble des coûts, ceux qui seraient directement liés aux transferts de données dans le cadre de l'usage *multi-cloud* ? Quels éléments de référence ou indicateurs pourraient être pertinents pour ce faire ?
- 16.1 [SDA]
- 16.2 [SDA]
- 16.3 [SDA]
- 16.4 [SDA]
17. Identifiez-vous certains types de clients présentant des besoins particuliers pour lesquels les coûts supportés par le fournisseur relatifs à ce type de transfert seraient différents ou pour lesquels des coûts supplémentaires seraient à envisager ?
- 17.1 [SDA]
- 17.2 [SDA]
- 17.3 [SDA]

17.4 [SDA]

17.5 [SDA]

17.6 [SDA]

17.7 [SDA]

17.8 [SDA]

**18. En ce qui concerne le premier ensemble de prestations identifié en section 2.2.1 (*i.e.* les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur et autres que le transfert de données) susceptible d'être couvert par les lignes directrices de l'Arcep, partagez-vous l'analyse de l'Autorité selon laquelle ces prestations relèveraient principalement de la mise à disposition de main d'œuvre pour des actions de soutien spécifique ? Le cas échéant, quelles sont selon vous les catégories de coûts sous-jacents à des prestations ? Pour chacune de ces catégories, identifiez-vous des manières de déterminer les coûts effectivement supportés par le fournisseur d'origine ?**

18.1 [SDA]

18.2 [SDA]

18.3 [SDA]