

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

Projets de décision – analyse de marché 4, 3a, 3b, marché séparé du génie civil et obligations symétriques applicables aux réseaux FttH

INTRODUCTION

Colt remercie l'Autorité d'avoir organisé cette consultation publique. La contribution de Colt est fondée sur son expérience sur le marché entreprise et reflète directement ses besoins d'accès de gros sur le marché entreprise.

Présentation générale de Colt Technology Services (Colt)

Colt est un opérateur fournissant des services de connectivité (de « haut et très haut débit »), de téléphonie fixe et d'hébergement à destination tant des clients entreprise (marché de détail) que des opérateurs de communications électroniques adressant également les clients entreprises (marché de gros). Colt se positionne d'abord sur le haut de marché entreprise 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.).

Colt est un opérateur investisseur disposant de (et déployant) son propre réseau tant dans les grandes villes de France (Paris, Lyon, Marseille et leur périphéries) qu'à travers l'Europe et accessoirement en Asie et aux Etats-Unis. Colt s'adresse aux entreprises ayant des besoins spécifiques et hétérogènes. Ces spécificités viennent principalement de la complexité due au nombre et au type de sites à desservir (entreprises multi-sites) mais aussi de la fiabilité qui est demandée pour les raccordements compte tenu, notamment de la sensibilité des activités des clients de Colt (services financiers, e-commerce, services vidéo à la demande, ...). Le réseau et les clients de Colt (notamment leurs besoins multi-sites) sont illustrés dans le schéma ci-dessous. [...]

Pour satisfaire la demande tant de ses clients présents sur les marchés de détail que de ses clients opérateurs actifs sur les marchés de gros, notamment pour des besoins en connectivité desservant des entreprises multi-sites avec des sites ayant des caractéristiques différenciées, il est indispensable pour un opérateur purement entreprise, comme Colt, de pouvoir proposer, à la fois des offres basées sur réseau/investissement en propre et des offres construites sur la base d'offres de gros régulées et non régulées (pour les sites excentrés non couverts par le réseau Colt) :

- Les offres de Colt basées sur son réseau ou investissement en propre dans les zones de Paris, Lyon et Marseille sont constituées :
 - o majoritairement d'infrastructure en fibre optique bâtie entièrement par Colt ou sur la base d'offres régulées d'accès à l'infrastructure de génie civil d'Orange [...]
 - o historiquement d'infrastructure en cuivre fournie sur la base des offres régulées de dégroupage d'Orange, grâce à un investissement en propre effectué par Colt dans une présence [...].
- Les offres de Colt visant à servir des sites non directement accessibles depuis son réseau sont construites majoritairement sur la base d'offres de gros régulées et sont basées sur des offres de services de capacités majoritairement construites sur fibre optique et historiquement sur cuivre.

Aujourd'hui, Colt est en mesure de satisfaire les besoins de ses clients grâce à ses déploiements en fibre dédiée substantiels en propre d'une part, et aux offres de gros de type FttO (offre fournie via une BLOD, c'est-à-dire une Boucle Locale Optique Dédinée) et d'offres de gros sur cuivre d'autre part.

En revanche et comme nous aurons l'occasion de l'expliquer plus en détails en réponse au projet de décision d'analyse de marché 3a, Colt n'utilise actuellement pas les offres de gros construites sur une architecture BLOM (Boucle Locale Optique Mutualisées).

Points critiques de la réponse de Colt au présent projet de décision

Dans le présent document, Colt partage son avis sur les sujets qu'il estime critiques afin de permettre aux opérateurs desservant une clientèle purement entreprise de concurrencer Orange (qui est lui à l'inverse un opérateur intégré présent sur tous les marchés), dans des conditions concurrentielles non faussées et favorables à l'investissement.

Comme exprimé ci-dessus, Colt privilégie dès que possible une solution sur son réseau (investissement) en propre dès lors qu'il est économiquement viable de le faire (notamment dans les cas où son réseau existant est à proximité). Afin de continuer à encourager ce type d'investissement, il est important que Colt dispose :

- d'offres de génie civil afin de raccorder les clients en propre (notamment pour leurs besoins critiques),
- d'offres de dégroupage sur cuivre avec GTR 4h (HNO) afin de continuer à desservir les besoins critiques et non critiques en débit relativement limités. A l'heure actuelle, ces offres permettent tout à la fois de fournir au client (i) un service couvert par une garantie de service correspondant aux attentes du marché, (ii) sur la base d'une offre permettant à Colt d'avoir la maîtrise technologique (les équipements actifs utilisés sont des équipements Colt) et (iii) économiquement compétitive. Ce n'est pas le cas des offres actuellement disponibles sur architecture BLOM.

Lorsque Colt ne dispose pas de son propre réseau (ou d'une présence au NRA d'Orange pour utiliser l'offre régulée de dégroupage cuivre) et qu'il n'est pas économiquement viable de le déployer (car son réseau existant est trop éloigné) il est indispensable que Colt puisse s'appuyer sur des offres de gros régulées compétitives et disponibles en points d'interconnexion régionaux, et offrant une couverture nationale. Sans ce type de solution, Colt ne sera pas en mesure de desservir les besoins des entreprises tant pour couvrir leurs sites critiques que ses sites secondaires (besoins « multi-sites »). Si Colt est alors uniquement en mesure de fournir des offres sur les zones de Paris, Lyon, Marseille et pas sur les autres zones, ses clients de détail (et de gros) se retourneront vers l'opérateur qui est en mesure de fournir ces solutions au niveau national : Orange.

Afin de satisfaire les besoins multi-sites hétérogènes, différents types d'offres de gros (i.e. sur BLOD (FttO) ou sur BLOM) sont nécessaires.

En fonction des différents besoins des entreprises, il est donc nécessaire pour Colt de disposer (par ordre de priorité) :

- d'offres de gros d'accès activés sur BLOD afin de satisfaire les besoins de connectivité des entreprises demanderesse d'une solution de connectivité **avec qualité de service élevée** tant pour leurs sites critiques que secondaires (garanties fournies en terme de débit, de résilience de sécurité, d'interruption maximale de service, de temps de rétablissement en cas d'incident, etc.), dès lors que Colt n'est pas en mesure de déployer en propre. Seules les solutions sur BLOD sont capables de fournir la plus haute qualité de service sur le marché (notamment afin de satisfaire les besoins en connexions protégées). Aujourd'hui, Colt constate que ces offres sont disponibles dans des conditions concurrentielles satisfaisantes en ZTD (Zone Très Dense). En revanche, en ZMD (Zone Moins Dense), leur coût peut s'avérer souvent trop important pour permettre à Colt de proposer une offre compétitive. Une régulation ex-ante est nécessaire hors ZTD afin d'assurer une concurrence équitable et dans l'intérêt des utilisateurs finaux.

NB : les offres sur architecture BLOM de type « FttH pro » ne peuvent pas fournir des solutions avec qualité de service élevée comme par exemple le débit garanti et ne permettent donc pas d'adresser cette typologie de demande.

- d'offres de gros d'accès activés basées sur une architecture FttH (offres dites « FttH pro ») afin de desservir les besoins des entreprises demanderesse de **bande passante à bas coût plus qu'une qualité de service**. Une régulation ex-ante est nécessaire afin d'assurer la disponibilité de ce type d'offres à des conditions de gros satisfaisantes.
- En Zones Moins Denses (ZMD) uniquement, d'offres de gros d'accès régulés et activés basées sur une architecture de type « FttE » (donc sur BLOM) afin de desservir les besoins des entreprises demanderesse d'une solution compétitives de connectivité avec qualité de service tant pour leurs sites critiques que secondaires. En effet en ZMD, les offres sur BLOD peuvent parfois être trop coûteuses pour pouvoir desservir ce type de besoins. Une régulation ex-ante est nécessaire afin d'assurer la disponibilité de ce type d'offres à des conditions de gros satisfaisantes.

Compte tenu de ces besoins, Colt aimerait identifier les points critiques suivants relatifs au présent projet de décision :

- Concernant les obligations sur la BLOM, Colt tient à remercier les services de l'Autorité d'avoir pris en considération les remarques de Colt, ainsi que des autres opérateurs, concernant l'absence d'appétence et l'inadéquation d'imposer une obligation de qualité de service de niveau 2 (symétrique ou asymétrique) en ZTD. Néanmoins, Colt considère que cette obligation ne devrait pas demeurer, même sur demande (comme proposé par l'Autorité dans le présent projet de décision). En effet, une telle obligation:
 - n'apportera pas de baisse de prix supplémentaire par rapport à ce qui pourra être apporté par les offres BLOD en ZTD,
 - contraindra les opérateurs purement entreprise, investisseurs et innovateurs tels que Colt, à devenir de purs « revendeurs » de solutions activées,
 - détériorera la qualité de service fournie et perçue par les entreprises du fait du nombre plus important d'intervenants dans la chaîne de production en comparaison aux solutions existantes sur BLOD et sur SDSL,
 - discriminera les opérateurs purement entreprise par rapport aux opérateurs mixtes qui pourront, du fait de leurs économies d'échelle, bénéficier d'un accès passif,
 - fera subir des coûts de déploiement à l'industrie (et indirectement aux entreprises) qui pourraient être évités.
- S'agissant de la fermeture du réseau cuivre, Colt conteste fortement le caractère suffisant des conditions prévues par l'Autorité afin de procéder à la fermeture du réseau cuivre dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires. Colt invite l'Autorité à s'assurer que le calendrier de fermeture, ainsi que les conditions techniques et économiques de migration, soient pleinement discutées et clairement définies **en amont de la prise en compte du délai réglementaire de mise en œuvre de toute fermeture effective**. Aussi, il est primordial que la qualité de service des accès entreprise soit assurée pleinement jusqu'à migration des accès concernés par une fermeture.
- S'agissant des obligations relatives aux offres de type « FttH pro », l'offre de gros de revente n'est pas adaptée aux besoins des opérateurs purement entreprise. Cette situation crée une distorsion de concurrence au détriment des opérateurs purement entreprises face aux opérateurs mixtes déployant à la fois des solutions BLOD et des solutions BLOM comme c'est le cas d'Orange. Il est donc important que les opérateurs entreprise bénéficient d'une véritable offre de gros d'accès et non d'une offre de revente.
- Concernant les offres de gros d'accès de haute qualité, Colt attire une nouvelle fois l'attention de l'Autorité sur le fait que, depuis 2017, la qualité de service (en particulier de gros) sur le réseau BLOD d'Orange ne correspond pas aux standards de qualité de service requis sur le marché des entreprises. Cette qualité de service insuffisante a entraîné à une importante distorsion de la concurrence en faveur de l'opérateur historique. Comme exprimé en réponse à la consultation de février 2020, Colt estime approprié que l'Autorité fasse un bilan suite à sa

décision n° 2018-1596-RDPI (la mise en demeure d'Orange de se conformer à ses obligations concernant la qualité de service) afin de démontrer l'amélioration (ou non) de la qualité de service globale d'Orange mais aussi de constater les dommages subis par le marché entreprise, et précisément par les opérateurs alternatifs.

MARCHE 4 DES OFFRES ACTIVEES SPECIFIQUES ENTREPRISES

Définition des marchés pertinents

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

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

Substituabilité entre les offres de détail entreprises haut et très haut débit

Colt soutient particulièrement la substituabilité entre les offres entreprises haut et très haut débit. Plus particulièrement Colt tient à préciser que le critère de différenciation entre les services fournis par Colt n'est pas la bande passante ni le support d'accès. Colt vend un service spécifique fourni avec une qualité de service élevée. Que les besoins des entreprises soient pour un réseau local, un réseau privé ou pour un accès à l'internet, deux grandes catégories de besoins définissent une limite entre les services proposés par Colt mais cette limite n'est pas définie nécessairement par la bande passante fournie. En effet cette limite se définit en fonction de la criticité du site nécessitant une connectivité. On distingue deux grandes catégories :

- Les besoins de raccordement des sites critiques et de type « backbone » (cœur de réseau). 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 ce type ne peuvent être satisfaits qu'à partir d'un raccordement en fibre optique dédié (BLOD), 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 de (qui ne saurait être supérieure à) 4h HNO).
- Les besoins de connectivité dits « multi-sites ». Ces besoins nécessitent une certaine qualité de service ainsi qu'une bande passante spécifique, cependant les besoins diffèrent en fonction des sites (souvent excentrés partout en France – et à l'international pour les sociétés multinationales) et sont donc très hétérogènes. Pour ces sites le rapport qualité/prix de l'accès (en fonction des différents besoins et du degré d'importance de chaque composante du service) est central à la fois pour les opérateurs et pour les clients finaux.

Les caractéristiques les plus déterminantes pour le client final sont le type de besoin (i.e. réseau local, réseau privé, accès à l'internet etc.), la criticité des sites considérés, et les niveaux de qualité de service requis (garanties fournies en termes de débit, de résilience de sécurité, d'interruption maximale de service, de temps de rétablissement en cas d'incident, etc.). Ce sont ces caractéristiques qui vont définir le service et la bande passante devant être fournis au client final. En fonction du service et de la bande passante, 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).

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

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

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

En effet, les services fournis par Colt peuvent à la fois utiliser un support cuivre ou un support fibre. En pratique le support cuivre peut être utilisé pour un service fournissant jusqu'à 30 Mbit/s. Si une bande passante plus élevée est demandée par le client, le cuivre ne pourra pas être utilisé comme option de support d'accès. Néanmoins pour une demande en bande passante située entre 2 Mbit/s et 30 Mbit/s, il est possible que le service soit fourni tant à partir d'un accès cuivre qu'à partir d'un accès fibre. En pareille situation, le choix du support d'accès sera basé sur son coût pour Colt et donc son prix pour le client final (le client final étant sur ce type d'offre globalement indifférent à la technologie choisie). Ainsi, si Colt dispose déjà de son propre réseau en fibre optique pour le site en question, une solution fibre sera alors proposée au client final pour un prix plus bas que dans le cas où cette offre serait fournie à partir d'une solution de gros activée et régulée proposée par Orange sur cuivre (i.e. de type « CELAN cuivre »). La même logique s'applique dans le cas d'un site couvert par un NRA dans lequel Colt est présent pour le dégroupage cuivre : dans cette hypothèse, Colt proposera une solution sur support cuivre.

En outre, Colt soutient la conclusion de l'ARCEP de qui vise à définir un marché national pour la fourniture en gros d'accès de haute qualité. Plus précisément, Colt est particulièrement favorable au premier critère choisi par l'ARCEP qui consiste à part des accès de haute qualité (AHQ) commercialisés par les opérateurs alternatifs sur le marché de détail entreprises dépendante des infrastructures de boucle locale d'Orange. En effet, l'application de ce critère permet d'éviter une dérégulation prématurée des offres de gros sur la base d'une concurrence, jugée suffisante, sur le marché de détail. Comme indiqué dans la réponse de Colt à consultation publique de février 2020, les offres régulées d'Orange sur le marché de gros représentent actuellement un élément essentiel et constitutif des offres de détail proposées par les opérateurs alternatifs. Tout allègement des obligations ayant pour impact une modification des conditions d'accès des offres de gros régulées d'Orange mènerait inévitablement une déstabilisation de la concurrence sur le marché entreprise qui demeure aujourd'hui bien trop faible.

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

Question 3 : Quelles observations avez-vous à formuler sur cette partie 4 ?

Conditions de fermeture d'offres et de réseau

Colt attire vivement l'attention de l'Autorité sur l'importance de veiller à ce que la fermeture de quelconque offre régulée soit réalisée dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires. Les observations de Colt concernant spécifiquement la fermeture du réseau cuivre sont détaillées dans la section de la présente réponse « marché 3a des offres passives, marché 3b des offres activées généralistes et projet de décision symétrique » et plus précisément paragraphe « Fermeture du réseau cuivre – spécificités du marché entreprise ».

Comme exprimé en réponse à la consultation publique de février 2020, Colt invite l'Autorité à s'assurer que les conditions techniques et économiques de migration soient pleinement discutées et clairement définies en amont de la prise en compte du délai réglementaire de toute fermeture effective d'offres régulées de la part d'Orange, notamment concernant les accès entreprise. En effet la mise en place d'un calendrier de fermeture et de migration est approprié uniquement si les opérateurs alternatifs sont informés des conditions précises de migration en amont de l'annonce de ce calendrier. Dans le cas contraire, il est impossible pour les opérateurs alternatifs d'organiser une quelconque migration dans des conditions raisonnables et non discriminatoires. Colt estime qu'il est important que l'Autorité soit particulièrement vigilante sur ce point dans le futur, car, dans le cas de la fermeture du réseau ATM, le calendrier a été annoncé avant les discussions menant à une définition des solutions précises de migration mises en place par Orange (voir paragraphe ci-dessous pour plus de

précisions). Il est indispensable que cette situation soit évitée dans le cas de la fermeture du réseau cuivre ainsi que de toute fermeture à venir - tout particulièrement concernant les accès entreprise.

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

Qualité de service des offres de gros d'accès de haute qualité d'Orange

Indicateurs et seuils de qualité de service

L'Autorité propose de réduire le seuil applicable à Orange relatif au taux de respect de la garantie de temps de rétablissement des accès de haute qualité à 80% alors qu'il était fixé à 90%. Orange indique qu'il n'est pas possible de garantir un seuil à 90% sur la fibre comme c'était le cas sur le cuivre.

L'Autorité précise que le taux de 90 % n'a pas été atteint depuis au moins 3 ans.

Dans le contexte actuel de faible qualité de service délivrée par Orange sur les accès de gros à destination du marché entreprise, Colt estime qu'il est inapproprié de proposer de baisser le seuil réglementaire applicable à Orange. Considérant tous les dommages subis par les opérateurs depuis 2017 (voir notamment paragraphe « Faible qualité de service subie par les opérateurs alternatifs et mesures à implémenter afin de conduire à une amélioration » ci-dessous), il n'est pas acceptable pour l'Autorité de considérer une telle option.

Ainsi Colt est fortement opposé à cette proposition qui n'inciterait pas Orange à améliorer sa qualité de service et aurait pour risque direct d'impacter la qualité de service qu'Orange fournit actuellement à Colt. [...]

Par ailleurs, l'Autorité indique qu'Orange met en avant des « raisons structurelles liées à la typologie des incidents sur l'infrastructure BLOD » afin de justifier que le seuil ne peut être atteint. Dans la mesure où la moyenne du seuil relatif aux accès CELAN fibre délivrés par Orange à Colt a pu atteindre [...], Colt ne considère pas que cet argument soit valable.

Si une baisse du seuil était confirmée, il est important que l'Autorité ne l'impose qu'à titre conservatoire et accompagne cette baisse d'une période d'observation des conséquences de cette baisse sur les indicateurs des opérateurs dans leur globalité ainsi que par opérateur. Toute baisse qui aurait pour conséquence une baisse de la moyenne aujourd'hui observée par Colt serait inacceptable.

Conditions d'application de pénalités par Orange aux opérateurs alternatifs

Afin de vérifier le caractère incitatif du mécanisme de pénalités appliquées par Orange, l'Autorité propose d'instaurer un indicateur (non public) comparant « le montant global des pénalités payées aux opérateurs tiers, d'une part, et des pénalités facturées aux opérateurs tiers, d'autre part, afin qu'elle puisse s'assurer du caractère incitatif du système de pénalités mis en œuvre, en observant l'impact global de l'évolution de la qualité de service, et du montant unitaire fixé pour chaque pénalité, en termes financiers sur Orange et les opérateurs alternatifs ». Colt soutient cette proposition de l'Autorité. En effet, comme exprimé en réponse à la consultation publique de l'Autorité de février 2020, lorsqu'Orange facturait encore des pénalités Opérateur pour cause d'attente client, ces pénalités

facturées à Colt ont pu atteindre des montants plus importants que ce qu'Orange versait en retour à Colt pour retard de livraison. Aussi, il est important que ce nouvel indicateur soit mis en place d'une part pour les pénalités liées au SAV et d'autre part pour les pénalités appliquées à la production.

L'Autorité souligne également la nécessité d'un mécanisme contractuel de pénalités auto-appliquées par Orange, Colt soutient pleinement cette mesure. Colt considère que cette mesure doit être applicable pour l'ensemble des pénalités incluses dans les offres de gros d'Orange et pour toutes les offres de gros d'Orange à destination du marché entreprise (également les offres activées sur architecture BLOM et l'offre de gros de revente Just Fibre d'Orange).

Par ailleurs, dans sa réponse à la consultation publique de février 2020, Colt a proposé à l'Autorité de renforcer les conditions d'application de pénalités par Orange aux opérateurs alternatifs. Plus précisément, Colt a suggéré à l'Autorité d'ajouter une condition sur la **légitimité de la pénalité** notamment au regard des pratiques de marché. Dans le cadre de cette condition, Orange devrait être assujéti à une obligation explicite (et une procédure à charge et à décharge contradictoire) de motiver une proposition de pénalité, plutôt que la mise en place de la pénalité ; soit pour dédommager d'un coût direct subi, soit pour inciter les opérateurs à devenir plus efficaces, soit pour toute autre raison jugée légitime et proportionnée par l'Autorité. Aussi cette pratique pourrait être considérée comme légitime si elle est également appliquée par la plupart des opérateurs de gros alternatifs.

Colt invite l'ARCEP à reconsidérer la proposition de Colt car, en cas d'absence d'une telle condition, les opérateurs alternatifs resteront exposés aux potentiels abus de pouvoir de négociation de la part d'Orange. En effet, Orange pourrait alors continuer à imposer aux opérateurs des pénalités abusives et non-fondées comme cela a été constaté dans le cas des pénalités dites « Opérateur », appliquées dès lors qu'une commande était en retard du fait d'une attente émanant du client final. Bien que cette pénalité ait été supprimée par Orange pour toutes les commandes effectuées à partir de décembre 2019, il est important que l'ARCEP protège les opérateurs alternatifs, d'une manière proactive via l'ajout d'une condition sur la légitimité de la pénalité notamment au regard des pratiques de marché, contre le risque que cette situation se reproduise dans le futur.

Faible qualité de service subie par les opérateurs alternatifs et mesures à implémenter afin de conduire à une amélioration

La qualité de service des offres de gros sur BLOD d'Orange s'est fortement dégradée notamment depuis 2017. Malgré une amélioration relative courant 2019, le niveau général de la qualité de service reste insuffisant par rapport aux standards du marché entreprise, notamment le segment haut de marché. Aussi, suite à la crise sanitaire, il n'est aujourd'hui plus possible de distinguer les retards qui sont réellement dus à Orange de ceux qui sont relatifs à la crise sanitaire. Néanmoins, en 2016 Colt constatait un délai moyen de livraison (purgé des retards client) de ses commandes aux alentours de [...] jours. Or, aujourd'hui, ce délai moyen de livraison atteint [...] jours. Cette situation est d'autant plus inacceptable et préjudiciable que le temps aidant et la fibre devenant aujourd'hui le service majoritairement souscrit (notamment du fait de la migration depuis les accès cuivre vers la fibre), la situation devrait s'améliorer sauf à vouloir délibérément entraver ce mouvement.

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

Malgré la décision n° 2018-1596-RDPI de mise en demeure de la société Orange de se conformer à ses obligations concernant la qualité de service, ainsi que l'augmentation des paliers de pénalités en cas de non-respect des délais contractuels de livraison ou de SAV, la qualité de service d'Orange

reste à ce jour inférieure au niveau observé auparavant, ce qui ne manque pas d'interroger sur les intentions réelles d'Orange.

Outre que l'on ne saurait exclure l'existence de pratiques discriminatoires au bénéfice des services Orange (point toutefois sur lequel Colt n'a aujourd'hui pas de visibilité), cette qualité de service dégradée bénéficie in fine à l'opérateur historique. Par ailleurs, en cas de passage sur la fibre, elle a également intérêt à ce que l'image des opérateurs alternatifs soit dégradée.

Par conséquent, Colt estime indispensable de mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des mesures plus dissuasives afin d'inciter Orange à respecter ses obligations de qualité de service. Ces mesures doivent d'abord consister en l'implémentation de processus et de suivi spécifiques afin d'assurer la performance (délais de livraison, et de SAV) à un niveau qui correspond à l'attente des clients de gros et de détail, puis ces mesures doivent inclure des pénalités de non-respect véritablement dissuasives.

En effet Colt estime qu'une attention particulière et détaillée concernant le processus de livraison d'Orange est nécessaire afin d'observer de réelles améliorations de qualité de service. Les points d'attention sont notamment les suivants :

- L'implémentation réelle d'une parallélisation des tâches dans le processus de livraison d'Orange. Cette parallélisation devrait être contrôlée par l'ARCEP et **avoir pour conséquence une modification (amélioration) des engagements contractuels de livraison de la part d'Orange.**
- Le contrôle par l'ARCEP des modalités de catégorisation des ATTCLI des commandes et le gel des tickets tant pour la définition de l'attente/du retard que pour le montant des pénalités dues aux opérateurs. Les processus SI d'Orange devraient éviter toute possibilité d'abus et permettre d'identifier clairement la cause et la responsabilité de chaque retard/attente. Concernant les ATTCLI, Colt a pu constater que certaines catégorisations de commande en statut ATTCLI étaient identifiées par Orange sans que cela ne reflète nécessairement sur le terrain une attente client. Cette situation tient au fait qu'en la matière Orange dispose d'un pouvoir discrétionnaire sur la catégorisation des ATTCLI. En conséquence Orange peut abuser de sa position en imposant aux opérateurs des pénalités déraisonnables et/ou en évitant le paiement de pénalités relatives au non-respect des engagements de niveau de qualité de service relatifs aux délais de livraison. En effet dès lors qu'une commande est catégorisée en ATTCLI elle n'est pas prise en compte pour calculer le retard d'Orange ce qui a pour impact de (i) diminuer les pénalités versées par Orange aux opérateurs, et (ii) d'améliorer (faussement) les indicateurs de qualité de service d'Orange. Auparavant cela avait aussi pour impact d'augmenter les pénalités « Opérateur » dues par les opérateurs alternatifs à Orange - ces pénalités sont aujourd'hui supprimées mais étaient en place pendant plusieurs années sous forme de pénalités ou de début de facturation à la date convenue (et non la date de mise en service).

A ce titre Colt a déjà, à plusieurs reprises, effectué des réclamations auprès d'Orange car nous n'estimons pas que certaines commandes catégorisées en ATTCLI reflétaient la réalité. Nous avons effectué ces réclamations en contestant les pénalités « Opérateur » qui nous étaient appliquées. Certaines de ces réclamations ont été acceptées par Orange. Cela prouve bien qu'il est possible pour Orange d'abuser de catégorisation de certaines commandes en statut ATTCLI. Par ailleurs, si Colt a été remboursé par Orange des pénalités Opérateur sur à ces réclamations, il n'a pas été possible pour Colt de vérifier que cela était également corrigé dans les pénalités dues par Orange à Colt et dans les résultats des indicateurs de qualité de service d'Orange.

Concernant les gels de tickets, dans la même logique que les ATTCLI, aujourd'hui il n'existe pas de processus obligeant Orange à justifier les raisons de ces gels. Colt a constaté plusieurs cas dans lesquels des tickets étaient gelés alors que les retards étaient dus à Orange et non à Colt ou au client (e.g. intervention chez le client impossible avant plusieurs heures/jours en raison d'un manque de disponibilité Orange (et non du client) ou encore dans

le cas d'incidents qui entraînent un gel car l'identification précise du problème n'a pas été établie, puis est identifiée a posteriori comme émanant d'un problème sur le réseau Orange). Ces abus représentent à la fois une part non négligeable des tickets et une durée de gel significative par ticket (pouvant atteindre plusieurs jours pour des accès pourtant fournis avec option GTR 4h). Dans ces cas-là, tout le long du gel, aucune pénalité n'est versée aux opérateurs et le temps de retard n'est pas intégré dans les résultats des indicateurs Orange.

- La vérification qu'Orange engage et prévoit un niveau de ressources suffisant pour répondre au niveau grandissant de commandes fibre.
- L'établissement et la communication de manière régulière à l'ensemble des opérateurs, d'un bilan des mesures et des actions mises en œuvre pour améliorer son niveau de qualité de service.

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

Enfin, Colt estime qu'imposer Orange à dédommager les opérateurs pour le préjudice subi l'inciterait davantage à mettre en place lui-même des mesures appropriées afin d'améliorer sa qualité de service mais aussi à s'assurer que cette dégradation ne se reproduise pas dans le futur, les préjudices causés étant substantiels et sans aucun rapport avec le montant des pénalités prévu par Orange.

Colt estime que le niveau de qualité de service des offres de gros d'Orange influe sur son activité commerciale et sur la dynamique concurrentielle sur le marché entreprise. En effet, les opérateurs alternatifs ont subi des dommages, financiers et non-financiers, du fait de la dégradation de qualité de service d'Orange. Ces dommages ont impacté notre activité commerciale et la dynamique concurrentielle (Colt réserve ses droits en la matière).

Comme rappelé dans la réponse de Colt à consultation publique de février 2020, ces dommages incluent:

1. **Une perte de rentabilité des services rendus par les opérateurs alternatifs à leurs clients existants** du fait 1) des pénalités de non-respect des engagements de délais contractuels (de livraison et de SAV) payées par Colt à ses clients ; 2) de l'inadéquation de la date de facturation des opérateurs alternatifs à leurs clients (date de livraison effective) par rapport à la date de facturation d'Orange aux opérateurs alternatifs (la « date convenue »)¹ ; et 3) des pénalités abusives et non-fondées imposées par Orange aux opérateurs dès lors qu'une commande était en retard du fait d'une attente émanant du client final.²
2. **Une perte de revenus de la part des opérateurs alternatifs, concernant leurs clients existants.** A cause du manque de fiabilité de la qualité de service de la part d'Orange, Colt rencontrait des difficultés dans la négociation de quelconque renouvellement ou d'opportunités nouvelles avec ses clients existants ;
3. **Une perte d'un potentiel revenu.** Colt n'était pas en mesure de s'engager concernant la qualité de service proposée à travers les offres Colt basées sur des offres de gros d'Orange. C'est une question récurrente qui émanait en 2018 et 2019 dans le cadre négociations bilatérales ;
4. **Une perte de compétitivité par rapport à Orange.** Une mauvaise qualité de service sur le marché de gros bénéficie à l'opérateur historique au détriment des opérateurs alternatifs ; et

¹ Ce mécanisme de facturation avait toujours été mis en place par Orange jusqu'à l'apparition des pénalités dites « Opérateur » en décembre 2019.

² Cette pénalité était appliquée aux opérateurs par Orange depuis décembre 2018 et pour les commandes effectuées avant décembre 2019.

5. **Impact négatif sur l'image de Colt.** Colt a construit ses stratégies commerciales et opérationnelles pour servir le segment haut de marché des entreprises. L'incapacité de garantir un niveau de qualité de service adéquat sur les offres de gros d'Orange a un impact significatif sur la perception des offres Colt. Colt était donc exposé à des risques de détérioration d'image et de pertes de clients (existants ou potentiels), tant en France qu'à l'international.

Ainsi, compte tenu des éléments précités, dans le cadre de sa réponse aux consultations publiques de l'ARCEP (i.e. Projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 dans le cadre de la préparation des analyses de marchés fixes³) Colt a demandé à l'ARCEP, dans sa réponse à la consultation publique de février 2020, de publier un bilan à la suite de la décision n° 2018-1596-RDPI, qui permettra aux opérateurs alternatifs d'être pleinement dédommages de tout dommage, financier et non-financier, subi à la suite de la dégradation de qualité de service d'Orange. Pour l'heure, cette demande n'a toujours pas été satisfaite.

Critères à retenir pour définir de la Zone Fibrée 2 (ZF2)

L'Autorité propose de supprimer l'obligation de non-éviction en ZF2 et propose ainsi de définir deux zones au sein de la ZF2. La ZF2-A dans laquelle la concurrence est en développement et la ZF2-B dans laquelle les perspectives de développement de la concurrence sont plus lointaines. Pour la ZF2-A, l'Autorité propose d'imposer un test de reproductibilité tarifaire vis-à-vis des offres de gros passives de haute qualité sur réseaux FttH alors que pour la ZF2-B l'Autorité propose d'imposer un test de reproductibilité tarifaire vis-à-vis des offres de gros activées à interface alternative sur boucle locale optique dédiée. Une des raisons évoquée par l'Autorité afin de justifier la suppression de l'obligation de non-éviction en ZF2 est de « réduire les incitations des opérateurs à investir dans le développement de nouvelles infrastructures BLOD ».

Tout d'abord Colt estime que l'objectif de l'Autorité visant à réduire les incitations des opérateurs à investir dans la BLOD est surprenant car les investissements BLOD sont plus pérennes que les investissements BLOM. En effet la BLOD est plus adaptée afin de satisfaire les futurs besoins très haut débit des entreprises car elle est moins sujette à être partagée et est moins exposée aux risques d'incidents.

Par ailleurs Colt n'est pas en faveur du retrait de l'obligation tarifaire de non-éviction en ZF2. Colt est d'autant moins en faveur de ce retrait que le test de reproductibilité serait basé sur les offres de gros passives de haute qualité sur réseaux FttH. En effet, tant la ZF2A que la ZF2B ne constitueraient pas des zones concurrentielles, il n'est donc pas approprié de retirer l'obligation de non éviction qui aurait pour conséquence de discriminer les opérateurs alternatifs au profit d'Orange. Colt estime que baser un test de reproductibilité sur les offres FttH est prématuré du fait du manque de retour d'expérience sur l'utilisation des offres d'accès de haute qualité sur le réseau FttH. Il n'est pas à ce jour possible d'évaluer leur qualité de service et leur degré de substituabilité avec les offres BLOD.

Adaptation des obligations tarifaires à la fermeture des offres ATM

L'Autorité estime qu'il est nécessaire d'encadrer tout retrait de l'obligation de non-excessivité des offres de gros ATM d'Orange pour lesquelles une fermeture est en cours. Colt est en faveur de cette proposition. En effet Colt n'estime pas qu'une levée de l'obligation tarifaire sur les produits ATM soit raisonnable. Un allègement des obligations tarifaires d'Orange conduirait à une forte augmentation des prix des offres sur ATM. Cette augmentation tarifaire n'est pas justifiée car elle n'incitera ni

³ <https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/projet-devolution-de-la-regulation-pour-2020-2023-dans-le-cadre-de-la-preparation-des-analyses-de-m.html>

Orange ni les opérateurs alternatifs à achever la migration dans des délais inférieurs au calendrier de fermeture déjà annoncé par Orange.

Par ailleurs, les opérateurs alternatifs conçoivent leur projet (et leur budget) de migration vers les solutions Ethernet ou wDSL sur la base du programme de fermeture commerciale et technique annoncé par Orange, et en prenant en compte les conditions tarifaires existantes. Il n'est pas raisonnable de modifier les prix des offres ATM pendant que ces projets sont en cours tout particulièrement dans un contexte où les opérateurs alternatifs supportent déjà des coûts internes importants pour organiser la migration de leurs parcs ATM (e.g. désignation d'un chef de projet dédié, implémentation de procédures spécifiques, suivi du projet et de la facturation en interne et avec Orange, communication et suivi de migration avec les clients, gestion du risque de churn, etc.).

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

Distinction entre haut et très haut débit

L'Autorité distingue le très haut débit du haut débit par un débit crête descendant supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Colt souhaite exprimer ses réserves sur l'adéquation de ce seuil aux spécificités du marché entreprise. En effet, comme souligné par l'ARCEP « les besoins en débits (symétriques ou asymétriques) des entreprises et les prix des offres forment un continuum, de sorte qu'il n'est pas possible de mettre en exergue un point de rupture ». Cette vision est soutenue par l'expérience de Colt sur le marché entreprise, selon laquelle le critère de différenciation entre les services fournis par Colt n'est pas la bande passante ni le support d'accès, tant sur le marché de détail que sur le marché de gros.

Comme exprimé en réponse à la question 1 et 2 du marché 4, à cet égard, Colt estime que la distinction entre le haut et le très haut débit n'a pas d'incidence sur l'organisation du marché entreprise. En effet, les caractéristiques les plus déterminantes pour les entreprises sont le type de besoin (i.e. réseau local, réseau privé, accès à l'internet, etc.), la criticité des sites considérés, et les niveaux de qualité de service requis (garanties fournies en termes de débit, de résilience de sécurité, d'interruption maximale de service, de temps de rétablissement en cas d'incident, etc.). Ce sont ces caractéristiques qui vont définir le service et la bande passante devant être fournis au client final. En fonction du service et de la bande passante, le support d'accès (cuivre ou fibre) sera choisi par Colt.

Délimitation du marché et l'exercice d'une influence significative

Colt est en phase avec l'analyse et les conclusions de l'ARCEP concernant la délimitation du marché en termes de produits et services. Tout particulièrement Colt souhaite insister sur les spécificités du marché entreprise, notamment sur le fait que la différenciation entre les services n'est pas la bande passante ni le support d'accès (voir supra et réponses aux questions 1 et 2 du marché 4). Cela confirme qu'une définition de marché qui distingue, d'une part, entre les offres d'accès à la boucle locale de cuivre et aux boucles locales optiques et, d'autre part, entre les accès haut et très haut débits, est peu probable même à l'horizon des prochains cycles d'analyse de marché.

En outre, Colt soutient la conclusion de l'ARCEP qui vise à définir un marché national pour la fourniture en gros d'accès local en position déterminée. Plus précisément, Colt est particulièrement favorable au troisième critère choisi par l'ARCEP qui consiste à quantifier la part des lignes des opérateurs alternatifs dépendantes des infrastructures d'Orange à destination du marché entreprises. En effet, l'application de ce critère permet d'éviter une dérégulation prématurée des offres de gros sur la base d'une concurrence, jugée suffisante, sur le marché de détail. Comme indiqué dans la réponse de Colt à consultation publique de février 2020, les offres régulées d'Orange sur le marché de gros représentent actuellement un élément essentiel et constitutif des offres de détail proposées par les opérateurs alternatifs. Tout allègement des obligations ayant pour impact une modification des conditions d'accès des offres régulées d'Orange mènerait inévitablement une déstabilisation de la concurrence sur le marché entreprise qui demeure aujourd'hui bien trop faible.

Par ailleurs, Colt soutient la conclusion de l'Autorité concernant la position dominante de la société Orange sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée. En particulier, Colt soutient fortement la proposition de l'Autorité d'inclure les accès de gros d'accès local livrés sur cuivre et livrés sur boucle locale optique dans le même marché.

Fermeture du réseau cuivre – spécificités du marché entreprise

Calendrier et conditions de Fermeture

Colt comprend que l'Autorité ne dispose aujourd'hui ni d'un calendrier précis de la part d'Orange, ni des modalités envisagées pour la fermeture du réseau cuivre. Néanmoins, comme indiqué par Colt en réponse à consultation publique de février 2020, Colt attire vivement l'attention de l'Autorité sur la nécessité de veiller à ce que la fermeture du réseau cuivre soit réalisée dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires. Colt invite l'Autorité à s'assurer que le calendrier de fermeture, ainsi que les conditions techniques et économiques de migration, soient pleinement discutées et clairement définies en amont de la prise en compte du délai réglementaire de mise en œuvre de toute fermeture effective, tout particulièrement s'agissant de la fermeture technique. Nous souhaitons à tout prix éviter la situation dans laquelle nous nous sommes retrouvés lors de la fermeture du réseau ATM pour laquelle le délai réglementaire a été pris en considération par l'Autorité alors que les conditions précises de migration n'étaient pas pleinement finalisées, définies et acceptées par les opérateurs alternatifs. Dans ce cas précis il a été possible de mitiger l'impact car nous disposions d'un nombre d'accès limité, cependant il ne sera pas possible de mitiger cet impact concernant les accès cuivre. En effet [...] et toute fermeture nécessitera à la fois un dé-commissionnement des NRA et une migration vers des solutions fibre plus coûteuses. Tout cela a un impact sur les délais d'implémentation opérationnelle mais également d'information et de négociation avec nos clients.

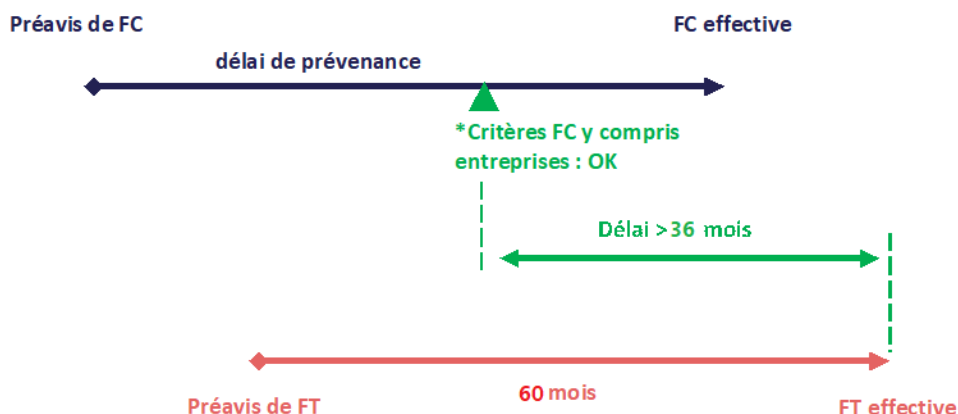
Ainsi, compte tenu de la dépendance significative du marché entreprise à la boucle locale cuivre, qui représentait 74 % des accès spécifiques entreprises en T4 2018⁴, il est justifié d'appliquer le délai de prévenance maximal prévu dans la Recommandation NGA de la Commission Européenne de 2010 (i.e. 5 ans) pour la fermeture de tous les NRA contenant des accès entreprise.

Colt souhaite rappeler à l'ARCEP que les projets de migration, notamment lorsqu'un parc significatif comme celui du réseau cuivre est concerné, nécessitent la mobilisation de ressources humaines, financières et organisationnelles importantes pour les opérateurs alternatifs (e.g. désignation d'un chef de projet dédié, implémentation de procédures spécifiques, suivi du projet et de la facturation avec Orange, communication et suivi de migration avec les clients, gestion du risque de churn, etc.). L'adoption d'un délai de prévenance suffisamment long est donc importante, voire indispensable, pour que les opérateurs alternatifs puissent gérer leurs projets de migration d'une manière efficace et pour éviter de se trouver dans une situation de désavantage concurrentiel par rapport à l'opérateur historique.

Colt estime que le délai de 36 mois proposé par l'ARCEP pour la fermeture technique du réseau cuivre n'est pas adéquat et qu'une période supplémentaire de 24 mois est raisonnable. De plus, Colt estime que le délai minimum proposé entre le moment où les conditions préalables à la fermeture commerciale sont remplies et le moment où la fermeture technique devient effective (i.e. 12 mois) n'est absolument pas approprié afin de s'assurer que la migration des clients entreprise soit effectuée dans des conditions raisonnables. En effet, la majorité des actions engagées par les opérateurs dans le cadre de leurs projets de migration ne commence que lorsque les conditions préalables à la fermeture sont pleinement définies et qu'une alternative suffisamment substituable est disponible. Cela n'est achevé qu'au moment où les conditions préalables à la fermeture commerciale sont remplies. Colt estime qu'un délai minimum de 36 mois entre le moment où les conditions préalables à la fermeture commerciale sont remplies et le moment où la fermeture technique devient effective est le

⁴ Consultation publique de l'ARCEP sur le bilan du cycle en cours et les perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés, 11 juillet 2019 – 27 septembre 2019.

minimum acceptable.



Non-substituabilité du côté de l'offre s'agissant des offres de gros activées et des offres d'accès passif aux boucles locales filaires

Comme exprimé en réponse à la consultation publique de février 2020, Colt invite l'Autorité à tenir le plus grand compte de l'analyse de non-substituabilité du côté de l'offre s'agissant des offres de gros activées et des offres d'accès passif aux boucles locales filaires notamment dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre.

E ZTD, Colt n'estime pas que les offres de gros sur BLOM soient actuellement substituables aux offres de dégroupage cuivre à destination des entreprises. Colt attire alors l'attention de l'Autorité sur le fait que, d'un point de vue d'un opérateur dégroupéur comme Colt⁵, le recours à des solutions activées pour migrer les clients entreprises raccordés actuellement grâce au dégroupage est régressif.

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

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

Obligations de qualité de service et processus entreprise sur le réseau cuivre

Concernant les obligations de qualité de service sur la boucle locale cuivre imposées à Orange au titre du projet de décision du marché 3a, l'ARCEP prévoit que « les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective sont exclus du respect de seuils de qualité de service et du mécanisme d'appréciation défini dans la présente section ». Colt considère que cette mesure n'est

⁵ [...]

pas adaptée aux besoins du marché entreprise, notamment le segment haut de marché pour lequel une qualité de service garantie est indispensable et cela jusqu'à la date de résiliation de tout accès, qu'il soit concerné par une fermeture commerciale ou non. La levée d'obligation de qualité de service pour les accès concernés par une fermeture commerciale expose les opérateurs alternatifs à des risques concurrentiels importants dans la période entre la fermeture commerciale et la fermeture technique. L'impact négatif de cette mesure sur la concurrence est rappelé par l'ARCEP dans le projet de décision du marché 4 :

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

Dès lors, Colt estime que les accès entreprises fournis avec GTR 4h devraient être exclus de la proposition susmentionnée de l'Autorité. En effet, même quand les accès cuivre et optiques seraient substituables, il est impératif de veiller à ce que la migration d'un support à l'autre soit réalisé dans des conditions qui permettent aux opérateurs alternatifs d'exécuter leurs projets de migration dans des conditions qui garantissent pleinement la continuité des services, notamment en termes de qualité de service, jusqu'à la fermeture technique effective. La levée de l'obligation du respect des seuils de qualité de service par Orange sur les accès cuivre avant la fermeture technique effective ne mènera à aucune accélération des projets de migration, qui sont définis en tenant en compte la date de la fermeture technique effective, et causera une détérioration de la relation entre le client entreprise et l'opérateur alternatif qui ne sera plus en mesure de respecter ses obligations contractuelles. Le non-respect de la qualité de service par les opérateurs alternatifs augmentera leur taux du churn, notamment parmi les clients qui utilisent les liens cuivre pour les applications critiques, ce qui bénéficiera à l'opérateur dominant, Orange.

Ainsi, afin d'éviter de causer un préjudice concurrentiel sur le marché entreprise, déjà dominé par l'opérateur historique, Colt invite l'ARCEP à continuer d'imposer à Orange de respecter les seuils de qualité de service sur le réseau cuivre jusqu'à la fermeture technique effective de ce dernier.

Dans la même logique, Colt estime qu'il est nécessaire de maintenir (à minima à l'identique à défaut d'apporter des améliorations) les processus de commande et de SAV pour les accès entreprises ou au moins les accès fournis avec GTR 4H. Colt considère que ce maintien est cohérent avec les discussions multilatérales en cours relatives au dégroupage entreprises. En effet les accès dégroupés à destination des entreprises seront de toute façon identifiés et distingués dans le cadre de l'offre dégroupage entreprises. Aussi, étant donné que le dégroupage entreprises impliquera des coûts d'adaptation (aux nouveaux processus applicables) importants pour les opérateurs alternatifs, il ne serait pas raisonnable de lever ces processus dans le cadre d'une fermeture commerciale puis technique. Par ailleurs tout changement de processus aurait un impact sur la qualité de service perçue par les clients entreprises. Comme indiqué ci-dessus, toute dégradation de la qualité de service des accès cuivre augmenterait le taux du churn des opérateurs alternatifs ce qui bénéficierait à l'opérateur dominant, Orange.

Cas des immeubles ZLIN

Compte tenu des conditions préalables proposées par l'Autorité afin qu'Orange engage une fermeture commerciale du réseau cuivre - notamment la présence de solutions techniquement et économiquement substituables aux offres SDSL (fournies au moyen de dégroupage cuivre avec GTR 4h HNO) – Colt comprend qu'il serait incohérent et contreproductif de continuer à imposer Orange de

fournir du dégroupage cuivre dans les immeubles ZLIN se trouvant dans les zones concernées par une fermeture commerciale, puis technique du réseau cuivre.

Cependant, Colt considère qu'il est toujours nécessaire d'imposer à Orange de fournir du dégroupage cuivre dans les immeubles ZLIN qui ne seraient pas concernés par une fermeture commerciale. En effet, dans ces zones, des solutions techniquement et économiquement substituables aux offres SDSL ne seront pas forcément disponibles, il est donc indispensable que les entreprises puissent continuer à être desservies par des solutions appropriés à leurs besoins (qualité de service élevée à des prix équivalents à ceux disponibles sur SDSL).

Offre de gros avec qualité de service renforcée de niveau 2 sur BLOM en ZTD

Colt remercie l'Autorité d'avoir pris en compte la position de Colt et des autres opérateurs sur la proposition d'imposer aux opérateurs d'infrastructure (OI), y compris Orange, de fournir des offres d'accès de gros avec qualité de service renforcée de niveau 2 basées sur les réseaux la Boucle Locale Optique Mutualisée (BLOM) dans les zones très denses (ci-après « ZTD »), en-dehors des poches de basse densité. En effet, Colt est opposé à cette obligation car elle :

- 1) n'apportera pas de baisse de prix supplémentaire par rapport à ce qui pourra être apporté par les offres BLOD en ZTD ;
- 2) contraindra les opérateurs purement entreprise, investisseurs et innovateurs tels que Colt, à devenir de purs « revendeurs » de solutions activées ;
- 3) détériorera la qualité de service fournie et perçue par les entreprises du fait du nombre plus important d'intervenants dans la chaîne de production en comparaison aux solutions existantes sur BLOD et sur SDSL ;
- 4) discriminer les opérateurs purement entreprise par rapport aux opérateurs mixtes qui pourront, du fait de leurs économies d'échelle, bénéficier d'un accès passif ; et
- 5) fera subir des coûts de déploiement à l'industrie (et indirectement aux entreprises) qui pourraient être évités.

Afin de refléter la faible appétence des opérateurs commerciaux (OC) pour cette offre en ZTD, l'ARCEP propose d'imposer aux OI, y compris Orange, de proposer de telles offres qu'à la demande d'un OC et sous un délai de 6 mois. Colt reconnaît que la proposition de l'ARCEP diminue les inconvénients susmentionnés et reflète mieux les besoins des OC. Cependant, Colt invite l'Autorité de veiller à ce que les conditions de non-discrimination soient strictement respectées par les OI, notamment Orange, lorsque ces derniers font droit aux demandes privées des OC.

Aussi, Colt demeure convaincu qu'une obligation de proposer des offres d'accès de gros avec qualité de service renforcée de niveau 2 basées sur les réseaux BLOM en ZTD, même exclusivement sur demande de l'OC, n'est pas souhaitable car, d'une part, elle n'élimine pas les inconvénients mentionnés ci-dessus et, d'autre part, elle n'émane pas d'une demande actuelle des OC.

En effet, si les OC n'ont pas exprimé d'appétence pour cette offre, il est donc peu probable qu'une demande significative se matérialise à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché (2020-2023). Colt estime suffisant de n'imposer aux OI aucune obligation de proposer des offres d'accès de gros avec qualité de service renforcée de niveau 2 basées sur les réseaux BLOM en ZTD et de réviser ces analyses lors du cycle prochain pour refléter tout changement dans les conditions de marché. A ce jour, et tant que les inconvénients susmentionnés persisteront, Colt n'estime ni justifié ni proportionné d'imposer cette obligation aux OI d'autant plus qu'aucun opérateur n'en a fait la demande.

Obligation pour Orange de fournir une offre de gros de revente de ses offres FttH à destination du marché entreprise (marché 3a et marché 3b)

Colt accueille favorablement la décision de l'Autorité de reconduire l'obligation pour Orange de fournir une offre de gros de revente de ses offres FttH. En effet l'offre de gros de revente d'Orange est actuellement la seule option dont Colt dispose afin de desservir les besoins des entreprises demanderesse de bande passante à bas coût plus qu'une qualité de service.

Néanmoins, **comme exprimé en réponse à la consultation publique de février 2020, Colt souhaite une nouvelle fois émettre de fortes réserves quant à l'obligation même imposée par l'Autorité à Orange de fournir « une offre de gros de revente ». En effet Colt n'estime pas qu'elle soit appropriée afin de répondre à l'influence significative qu'Orange exerce sur le marché des accès FttH à destination des entreprises.** Colt n'estime pas, qu'afin de palier à une influence significative d'un acteur sur le marché entreprise, une obligation d'offre de gros de revente soit appropriée. **Il est nécessaire que l'Autorité impose une obligation d'accès qui soit utilisable directement par les opérateurs purement entreprise afin de pouvoir proposer des offres compétitives, et qu'ils contrôlent, aux entreprises.**

En effet, les obligations d'accès passif aujourd'hui imposées aux OI ne sont pas utilisables par les opérateurs purement entreprise, notamment en ZTD. Aussi, lors du présent cycle d'analyse de marché, des offres activées sur BLOM n'ont toujours pas émergé, du moins avec une couverture satisfaisante. En dépit du modèle réglementaire incitatif à investir de l'ARCEP sur le FttH les offres de bitstream sur fibre n'ont à ce jour pas émergé de manière significative

Colt ne considère donc pas qu'une obligation temporaire (de revente) soit appropriée mais bien une obligation pérenne d'accès – qui pourrait soit faire partie du marché 4 (offre de gros activée). Aujourd'hui (et depuis plus de 10 ans), l'absence d'offre de bitstream alors qu'il existe des offres de détail sur FttH à destination du marché entreprise se fait détriment des opérateurs purement entreprise. Or, face à une influence significative, il est de la mission du régulateur d'imposer des remèdes efficaces et pérennes pour réduire l'influence significative d'un opérateur.

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

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

Colt reconnaît l'engagement pris par Orange, dans le cadre des réunions multilatérales organisées sous l'égide de l'ARCEP, de revoir le seuil de consommation d'une manière périodique et de ne pas facturer les dépassements du seuil actuel (i.e. 4 Mbit/s) tant que le mécanisme de détermination et de révision des seuils n'est pas finalisé. Cependant, le dépassement étant basé sur la moyenne pondérée de l'ensemble des opérateurs utilisant l'offre (opérateur visant à la fois le marché « pro »

que les opérateurs visant le marché entreprises), il est probable que les opérateurs se positionnant uniquement sur le marché entreprises soient discriminés par ce mécanisme.

Par conséquent, si l'Autorité estime raisonnable qu'Orange continue d'appliquer un seuil de consommation (ce qui est difficilement compréhensible notamment au regard des offres du même type disponibles sans seuil dans les autres pays européens), Colt estime indispensable que l'Autorité impose à Orange de distinguer le marché entreprise du marché « pro ». Autrement dit, Orange devrait exclure les données de consommation des clients résidentiels ou « pro » dans l'évaluation du seuil de consommation applicable aux clients entreprise. Cela diminuerait le risque de discrimination d'Orange vis-à-vis des opérateurs ciblant le marché entreprise – en effet il est parfaitement envisageable qu'Orange, desservant à la fois une large diversité de profils entreprise au niveau national et des clients résidentiels et « pro », bénéficie des économies d'envergure nécessaires afin de mitiger le risque de dépassement du seuil, ce dont ne bénéficieront pas les opérateurs alternatifs desservant uniquement le marché entreprise.

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

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

Aussi, comme exprimé dans le paragraphe « Conditions d'application de pénalités par Orange aux opérateurs alternatifs » ci-dessus, Colt considère raisonnable qu'Orange mette en place un mécanisme contractuel de pénalités auto-appliquées pour l'ensemble des pénalités incluses dans ses offres de gros et pour toutes ses offres de gros à destination du marché entreprise. Ce mécanisme devrait donc être appliqué pour l'offre de gros de revente Just Fibre d'Orange. Cependant ce n'est pas le cas aujourd'hui ; les pénalités doivent être réclamées par l'opérateur acheteur, un tel mécanisme n'est pas approprié au marché entreprise.

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

Dispositifs prévus concernant l'offre LFO et GC BLO

Colt accueille favorablement la proposition de l'Autorité d'imposer à Orange de lever le prérequis d'indisponibilité de liens de fibres noires pour faire droit aux demandes des opérateurs tiers souhaitant accéder à ses infrastructures physiques de génie civil afin d'y déployer leurs propres réseaux de collecte optique. En effet, la levée de cette obligation permettra aux opérateurs alternatifs d'étendre la couverture de leurs réseaux, tout en réduisant leur dépendance sur l'opérateur historique, Orange.

Ainsi, cette initiative encouragera plus de concurrence par les infrastructures et permettra aux opérateurs alternatifs de mieux contrôler leurs coûts et la qualité de service des offres fournis sur le réseau aval d'accès, tant sur le marché de détail que sur le marché de gros.

Marché séparé du génie civil

Comme exprimé en réponse à la consultation publique de février 2020, Colt considère que l'obligation d'accès au génie civil d'Orange est indispensable au développement d'une concurrence pérenne par les infrastructures. En ZTD, Colt considère que l'offre régulée GC-BLO d'Orange est suffisante afin d'animer une concurrence par les infrastructures sur le marché entreprise. Une obligation d'accès passif sur BLOM n'est pas nécessaire.

En effet Colt considère l'accès régulé aux infrastructures physiques d'Orange (i.e. offre GC BLO) comme un élément essentiel à partir duquel les opérateurs investisseurs peuvent construire leurs offres en propre et donc animer une concurrence par les infrastructures, notamment dans la zone très dense où les économies d'échelle permettent ce type de modèle économique. Les offres de Colt basées sur son réseau ou investissement en propre dans les zones de Paris, Lyon et Marseille sont constituées majoritairement d'infrastructure en fibre optique bâtie entièrement par Colt ou sur la base d'offres régulées d'accès à l'infrastructure de génie civil d'Orange [...]

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

Projet de recommandation sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Possibilité de commander plusieurs accès dans un même local

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

Dans le projet de recommandation sur les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, l'ARCEP « [...] considère qu'au regard des décisions en vigueur l'opérateur d'infrastructure devrait faire droit aux demandes de seconde ligne, et elle invite les opérateurs à le faire dans les mêmes conditions tarifaires que pour les autres lignes ». Colt considère que cette proposition de limiter le nombre de lignes dans chaque local à seulement deux lignes n'est pas adapté aux besoins des usages entreprise.

D'une part, un maximum de deux lignes par local ne permet pas aux solutions BLOM de substituer à ce qui est actuellement proposé aux entreprises sur le réseau cuivre. En effet, sur le réseau cuivre, les opérateurs peuvent commander un nombre plus important d'accès pour le même local (comme par exemple 8 paires de cuivre). Cela permet aux entreprises d'offrir des services sécurisés et leur donne l'opportunité de commander différents services, par exemple il est tout à fait possible que, pour un même local, un client entreprise commande à la fois une offre VPN et une offre d'accès internet et tout

cela en nécessitant des accès sécurisés. S'il est uniquement possible de commander deux accès, alors ce type de besoin ne pourra pas être desservi par la BLOM. Aussi, certains clients entreprises souhaitent s'approvisionner auprès de plusieurs opérateurs simultanément. Limiter la fourniture des accès FttH à uniquement deux lignes ne sera pas adapté à ce type de besoin.

D'autre part, si le client final souscrit déjà deux lignes chez le même OC, et qu'il souhaite changer d'OC, il sera uniquement possible d'effectuer ce changement en ayant recours à une migration inter opérateurs et non sur un modèle de création/résiliation. Une coupure suivie d'une reconstruction de service chez l'opérateur alternatif sera alors inévitable. Colt souhaite rappeler à l'Autorité que les entreprises commandant des accès incluant l'option GTR 4h HO ou HNO sont particulièrement sensibles à toutes coupures. Une interruption de service, même pour quelques heures peut constituer un frein à quelque migration vers un autre opérateur. Afin de fournir une option de création-résiliation, Colt estime que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure devraient permettre de commander **plusieurs** (et non pas seulement deux) accès BLOM pour un même local et un même client final entreprise.