

# SMS et données mobiles : l'ARCEP rend sa copie

Le 3 juillet dernier, l'Autorité a remis au secrétaire d'Etat à l'Industrie et à la Consommation, une étude sur l'évolution des tarifs et des conditions commerciales des offres de SMS et d'échange de données mobiles. Résumé.

**B**ien qu'initialement conçus comme des services accessoires à la voix, les services de SMS et d'échange de données mobiles représentent désormais une part importante de l'activité des opérateurs, mais aussi une part croissante de la facture téléphonique mobile. Pourtant, il semblerait que la concurrence ne joue pas pleinement sur les prix, notamment lorsque ces services ne sont pas inclus dans les forfaits. La tarification de ces services apparaît alors comme un enjeu crucial pour leur développement, mais aussi pour le consommateur, tant en terme de prix que de capacité à maîtriser sa dépense.

## Les gros consommateurs de SMS favorisés

Premier constat de l'étude réalisée par l'Autorité : même si l'utilisation du SMS a explosé, son prix vendu à l'unité n'a pas évolué depuis 2005 chez les opérateurs de réseau, que ce soit hors-forfait ou au sein des forfaits bloqués et des cartes prépayées : 13 c€ chez Orange, 15 c€ chez SFR et 12 c€ chez Bouygues Telecom. Seuls les MVNO ont pratiqué une tarification de rupture dès leur lancement, en proposant des tarifs à l'unité inférieurs de 25 % à 30 % à ceux pratiqués par les opérateurs.

Si les prix à l'unité n'ont pas évolué, le marché des SMS n'en a pas moins subi une évolution majeure avec le développement d'offres d'abondance à destination de tous les réseaux. Conduisant à un accroissement significatif des volumes échangés, tendance qui devrait se poursuivre. L'évolution du marché profite donc sans surcoût aux gros consommateurs en volume de SMS, notamment aux jeunes, et non à ceux qui les achètent à l'unité.

Le maintien de prix élevés à l'unité, en dépit de la diminution des charges de terminaison d'appel SMS, montre que la diffusion de ce service participe d'une concurrence davantage centrée sur les quantités offertes que sur les prix, en tout état de cause, seul un accroissement de la concurrence sur les marchés de détail pourrait permettre aux tarifs à l'unité de baisser. Cette situation peut être obtenue par une amélioration des conditions faites aux MVNO et par un renforcement de la concurrence par les infrastructures.

## SMS en itinérance : vers une intervention de la Commission

Selon les données du Groupe des régulateurs européens, le prix moyen du SMS facturé au client final en itinérance au sein de l'Union par les opérateurs européens est d'environ 29 c€ HT. Les opérateurs français facturent ce SMS au prix moyen de 23 c€, ce qui donne des tarifs TTC grand public de 28 c€ pour Orange France et 30 c€ pour SFR et Bouygues Telecom.

Ce niveau élevé – et stable – des tarifs de prix de détail et de gros n'est pas satisfaisant et le jeu concurrentiel n'est pas en mesure de remettre en cause cette situation de fait. En conséquence, une intervention réglementaire est fortement envisagée par la Commission européenne qui a annoncé un règlement visant à réduire, d'ici au 1<sup>er</sup> juillet 2009, de 70 % en moyenne le tarif des SMS envoyés d'un autre pays de l'Union.

Une articulation entre régulation des tarifs de gros et de détail devrait alors être mise en place, car si ces tarifs sont effectivement près de deux fois supérieurs aux tarifs nationaux, ils sont fortement conditionnés par le prix des prestations inter-opérateurs dont le tarif moyen est de 16-17 c€.

## Offres data en national : une transparence à améliorer

Les opérateurs pratiquent une segmentation tarifaire entre les prestations destinées aux consommateurs occasionnels, acheteurs de petits forfaits ou d'offres au compteur, et les offres d'abondance, apparues récemment et amenées à se développer. Ces offres d'abondance contribuent à une diffusion plus massive des usages.

Cependant, leur succès sera conditionné par le respect par les opérateurs de conditions de transparence et de simplicité, ainsi que par une moindre restriction des possibilités de navigation offertes. Or cela ne semble pas toujours être le cas aujourd'hui. Ainsi, le consommateur n'est pas (ou peu) en mesure de quantifier les volumes effectivement consommés et n'est pas toujours pleinement conscient du caractère conditionnel de certaines offres dites « illimitées ». Par ailleurs, les opérateurs mobiles peuvent imposer des

restrictions d'usage en verrouillant par exemple certains paramètres de configuration des terminaux et des portails (I-mode, Orange World ou Vodafone Live !). Dans le monde du fixe, la fin de ces restrictions avait permis le fort décollage de la navigation internet. Pour l'Autorité, il sera donc nécessaire de veiller à une meilleure information des clients et de leur donner les moyens de maîtriser leurs dépenses.

## Offres data en itinérance : phénomènes de « bill shock »

En situation d'itinérance, les services d'échange de données reposent encore pour l'essentiel sur des tarifications au compteur, à un prix facial élevé (de l'ordre de 4 € par Megabit en moyenne) bien que légèrement en baisse. L'hétérogénéité des pratiques commerciales nationales et en situation d'itinérance engendre une mauvaise lisibilité des tarifs, notamment dans le contexte national de développement des offres illimitées.

Comme au plan national, le client ne bénéficie que d'une transparence très réduite du suivi de ses consommations. Par ailleurs, des sessions d'échange de données en itinérance (notamment sur les écrans tactiles) peuvent avoir lieu sans même qu'il les ait initiées volontairement. Une telle absence de maîtrise est d'autant plus dommageable que les tarifs en itinérance sont très élevés. La presse s'est d'ailleurs fait l'écho de nombreux témoignages de « bill shock », c'est-à-dire de factures portant sur des montants très élevés (plusieurs centaines voire plusieurs milliers d'euros) et en tout état de cause en disproportion flagrante par rapport à la perception qu'avait le consommateur des montants qui lui seraient facturés du fait de sa consommation.

Une telle situation appelle une meilleure cohérence des politiques tarifaires nationales et internationales des opérateurs, ainsi qu'une transparence accrue afin de préserver le client final d'une facturation non-voulue ou manifestement hors de proportion. En revanche, pour l'Autorité, une intervention tarifaire serait dommageable pour un marché encore immature, en développement rapide et dans un contexte de baisse régulière des prix. ■

