

## Analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS

Document transmis à l'Autorité de la concurrence  
suite à la consultation publique menée du  
17 novembre 2009 au 18 décembre 2009

## **Statut du document**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a mis en consultation publique du 17 novembre 2009 au 18 décembre 2010, son analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles.

Comme indiqué dans le document de consultation, l'Autorité, dans un souci de transparence, a publié sur son site Internet, [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr), l'intégralité des contributions qui lui ont été transmises, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires.

Ce document est une version amendée du projet d'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS mobile tenant compte des contributions à la consultation, destiné à l'Autorité de la concurrence qui, conformément aux dispositions des articles D. 301 et D. 302 du code des postes et des communications électroniques, dispose d'un délai de six semaines pour émettre un avis sur la délimitation des marchés, ainsi que la désignation des opérateurs exerçant une influence significative. Après avoir pris en compte ses observations, l'Autorité sera en mesure de finaliser son analyse et de notifier un projet de décision à la Commission européenne, ainsi qu'aux autres régulateurs européens.

L'annexe A énumère les acteurs ayant répondu à la consultation publique.

NB : les éléments surlignés en gris sont soumis au secret des affaires et sont identifiés soit sous la forme [SDA] soit sous la forme [secret des affaires].
--

## Contexte

### Le premier cycle d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS en métropole

*Un cycle initié par la décision n°06-0593 du 27 juillet 2006*

Conformément à l'article 7 de la directive « Cadre » et à l'article L 37-1 du CPCE, l'ARCEP a initié en 2004 un processus d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles en métropole. Cette analyse a abouti, le 27 juillet 2006, à la mise en œuvre par la décision n° 06-0593<sup>1</sup>, d'un premier cycle de régulation de ces marchés pour une durée de trois ans. L'Autorité a en effet établi au terme de cette analyse que ces marchés répondaient aux trois critères légitimant sa régulation, et a obtenu en ce sens un soutien de l'Autorité de la concurrence (à l'époque Conseil de la concurrence) et de la Commission européenne. Viviane Reding, commissaire européen en charge de la société de l'information et des médias, a ainsi déclaré dans un communiqué de presse afférent à la notification de la décision d'encadrement tarifaire susmentionné : *"l'ARCEP a démontré de manière convaincante dans son analyse de marché l'existence d'un monopole de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux de téléphonie mobile en France. La Commission approuve l'action de l'ARCEP sur les prix demandés facturés sur ce marché de gros et qui sont plusieurs fois supérieurs aux coûts supportés par les opérateurs (...)"*.

Ainsi, dans sa décision n° 06-0593, l'Autorité avait qualifié de pertinents pour la régulation *ex-ante* les marchés de la terminaison d'appel SMS sur chacun des trois réseaux individuels des opérateurs mobiles métropolitains (Orange France, SFR et Bouygues Telecom) et avait désigné chacun d'eux comme opérateur puissant sur le marché de la terminaison d'appel SMS sur son réseau respectif.

Afin de résoudre les problèmes concurrentiels identifiés sur ces marchés, l'Autorité avait alors imposé aux trois opérateurs métropolitains les obligations de :

- faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion relatives aux offres d'interconnexion SMS
- fournir les prestations d'accès et d'interconnexion relatives aux offres d'interconnexion SMS dans des conditions non discriminatoires
- fournir les prestations d'accès et d'interconnexion relatives aux offres d'interconnexion SMS dans des conditions transparentes
- séparation comptable et comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion relatives aux offres d'interconnexion SMS
- contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives aux offres d'interconnexion SMS, sous la forme d'une orientation vers les coûts

S'agissant de ce dernier remède, dans le cas des offres d'interconnexion SMS s'adressant à Orange France, SFR et Bouygues Telecom, cette décision précisait, pour une période de deux ans, le tarif maximal de la terminaison d'appel SMS en métropole : 3 centimes d'euros par SMS efficace pour Orange France et SFR et 3,5 centimes d'euros par SMS efficace pour Bouygues Télécom.

---

<sup>1</sup> Décision n° 06-0593 de l'Autorité en date du 27 juillet 2006 portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles en Métropole, la désignation d'opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

Elle indiquait en outre que, compte tenu de l'incertitude sur les structures de coût sous-jacentes, cet encadrement tarifaire constituait des plafonds *a maxima*, qu'il conviendrait de réexaminer. Elle précisait également que l'écart entre la terminaison d'appel de Bouygues Telecom et celle de SFR et d'Orange France ne pouvait être justifié que transitoirement et qu'il conviendrait de spécifier les conditions de convergence des terminaisons d'appel SMS vers un plafond symétrique, c'est-à-dire identique pour chaque opérateur régulé.

#### *Des données de coûts désormais à la disposition de l'Autorité*

Suite à cette analyse de marchés, l'Autorité a précisé, dans sa décision n°07-0128<sup>2</sup>, les modalités d'application des obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts relatifs aux services de terminaison d'appel mobile, dont la terminaison d'appel SMS, imposées aux opérateurs mobiles métropolitains.

Sur la période du cycle d'analyse et en application des décisions précitées, Orange France, SFR et Bouygues Telecom ont ainsi transmis à l'Autorité des comptes réglementaires portant sur le volet SMS pour les exercices 2006, 2007 et 2008. Ces restitutions ont donné lieu à des travaux d'audit par un cabinet d'experts indépendant, qui a attesté de la conformité des états de coûts et de revenus constatés des trois opérateurs<sup>3</sup>.

Parallèlement aux premières restitutions comptables réglementaires relatives au service SMS, l'Autorité a développé en 2007, en concertation avec les opérateurs mobiles métropolitains, un modèle technico-économique *bottom-up* de coûts d'un opérateur mobile. Ce modèle permet notamment de produire des coûts de terminaison d'appel SMS pour un opérateur générique efficace ainsi que pour des opérateurs ayant les caractéristiques de marché des opérateurs mobiles métropolitains. Régulièrement mis à jour, cet outil permet d'apporter un éclairage complémentaire sur les coûts de terminaison d'appel SMS et les différences entre opérateurs qui peuvent être observées dans les restitutions réglementaires précitées.

Par ailleurs, cet outil a été adapté aux opérateurs mobiles d'outre-mer en 2008-2009.

#### *Un premier bilan des évolutions intervenues sur le marché de détail métropolitain réalisé en 2008*

Saisie par le Secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la consommation, M. Luc Chatel, l'Autorité a produit en juin 2008 un rapport sur l'évolution des tarifs de détail de SMS, et plus largement des échanges de données mobiles, en France métropolitaine. Ce rapport, réalisé deux ans après la mise en place de la régulation de la terminaison d'appel SMS, fait état du développement majeur des offres d'abondance en SMS à destination de tous les réseaux depuis 2006, qui profite sans surcoût aux gros consommateurs en SMS, mais également de la stagnation des prix des SMS vendus à l'unité.

---

<sup>2</sup> Décision n° 07-0128 de l'Autorité en date du 5 avril 2007 portant sur la spécification des obligations de comptabilisation et de restitution des coûts, notamment de séparation comptable imposées à la société Orange France, à la Société Française du Radiotéléphone et à la société Bouygues Telecom en raison de leur influence significative sur les marchés de gros des terminaisons d'appels mobiles (voix et SMS) sur leur réseau respectif.

<sup>3</sup> Cf. décisions de l'ARCEP n° 07-1155, n° 07-1156 et n° 07-1157 en date du 18 décembre 2007, décisions de l'ARCEP n° 08-1157, n° 08-1158 et n° 08-1159 en date du 21 octobre 2008, et décisions de l'ARCEP n° 09-0955, n° 09-0957 et n° 09-0954, respectivement pour Orange France, SFR et Bouygues Telecom.

## **Le lancement, par une première consultation publique, du second cycle d'analyse des marchés**

L'Autorité a procédé à un bilan<sup>4</sup> de la décision n°06-0593 du 27 juillet 2006 et a mis en consultation publique du 17 novembre au 18 décembre 2009 une nouvelle analyse de ces marchés, lançant ainsi le second cycle d'analyse des marchés pouvant mener le cas échéant à la mise en œuvre d'un second cycle de régulation.

Conformément aux dispositions des articles L. 37-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques (CPCE), l'objet de la présente analyse est de délimiter les marchés relatifs à la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles, d'identifier les problèmes et les obstacles au développement d'une concurrence effective sur ces marchés, d'y désigner le cas échéant le ou les opérateurs y exerçant une influence significative et, enfin, de leur imposer les obligations proportionnées remédiant aux problèmes de concurrence analysés. L'analyse porte à la fois sur la métropole et l'outre-mer.

Le présent document, aujourd'hui transmis à l'Autorité de la concurrence, intègre les contributions reçues lors de la consultation publique. L'Autorité de la concurrence dispose de six semaines pour rendre un avis sur la définition des marchés pertinents et la désignation des opérateurs puissants.

Après avoir tenu le plus grand compte des commentaires de l'Autorité de la concurrence, l'ARCEP notifiera son projet de décision à la Commission européenne d'une part et à l'ensemble des Autorités de Régulation Nationales (ARN) d'autre part, conformément à l'article L. 37-3 du CPCE. Son projet de décision fera également l'objet, en parallèle, d'une nouvelle consultation publique.

---

<sup>4</sup> Le bilan détaillé est présenté dans un document joint au présent document.

## **Synthèse du document**

La prestation de terminaison d'appel SMS sur réseau mobile est essentielle à la fourniture de services d'envoi de SMS sur le marché de détail de la téléphonie mobile. Dans la mesure où elle participe de l'exploitation, par l'opérateur l'offrant, d'un pouvoir de monopole, cette prestation a fait l'objet d'une régulation nationale dans le cadre de la décision n° 06-0593<sup>5</sup> établissant un premier cycle de régulation de ces marchés pour une durée de trois ans.

Ce premier cycle de régulation a eu un impact important sur le marché de détail métropolitain des SMS, ainsi qu'établi dans le bilan joint au présent document. La baisse des charges de terminaison d'appel qu'il a mis en œuvre a permis aux opérateurs d'offrir à leurs clients des offres de SMS en abondance vers l'ensemble des réseaux nationaux, sans supplément de coût. Cette dynamique concurrentielle forte marque ainsi un passage d'une faible concurrence sur les prix unitaires de SMS vers une concurrence forte sur les quantités offertes sur le marché de détail.

Pour autant, les offres sur les marchés de gros de la terminaison d'appel SMS offertes par les opérateurs métropolitains n'ont pas évolué significativement au cours de ce cycle de régulation.

De fait, la configuration concurrentielle de ces marchés de gros reste identique, en ce sens que les opérateurs de réseaux mobiles maintiennent une puissance de marché caractérisée sur la fourniture de ces prestations.

Il est en effet impossible techniquement de contester le monopole de chacun des opérateurs de réseaux mobiles sur la prestation de terminaison de SMS sur son réseau respectif.

Si les opérateurs de réseaux mobiles de métropole ont récemment signé des accords de baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS qu'ils se facturent entre eux, ce qui pourrait tendre à démontrer l'existence d'un contre-pouvoir d'acheteurs exercé entre opérateurs mobiles métropolitains, ce contre-pouvoir ne pourrait être généralisé en métropole aux autres catégories d'acheteurs (agrégateurs de SMS notamment) ni outre-mer, où les opérateurs mobiles ne semblent pas exercer de contre-pouvoir d'acheteurs entre eux.

La puissance des opérateurs mobiles sur ces marchés de gros induit plusieurs problèmes concurrentiels liant ces marchés avec les marchés de détail sous-jacents, que ce soit en matière de SMS interpersonnels ou de SMS non interpersonnels.

D'une part, l'absence de régulation d'un ou plusieurs opérateurs conduirait chez ce ou ces derniers, en l'absence de pression à la baisse des charges de terminaison d'appel SMS, à des niveaux de prix stables et anormalement élevés.

D'autre part, la conjugaison d'une absence de dynamique concurrentielle sur les charges de terminaison SMS au cours du cycle de régulation avec la forte concurrence en quantités à laquelle se sont livrés les opérateurs métropolitains sur la période sur le marché de détail (générant un revenu moyen par SMS consommé en forte baisse) a conduit à décorréler les charges de terminaison avec les revenus moyens correspondants sur le marché de détail. La baisse des tarifs de gros à la suite d'accords récents entre opérateurs métropolitains ne met pas

---

<sup>5</sup> Décision n° 06-0593 de l'Autorité en date du 27 juillet 2006 portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles en Métropole, la désignation d'opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

fin à cette décorrélation. Cette situation implique une prise de risque beaucoup plus importante pour un petit opérateur dans la construction d'offres de détail incluant une grande quantité de SMS sortants et peut conduire à des distorsions de concurrence envers les opérateurs dont le solde d'interconnexion SMS est négatif. Il résulte de ces risques de distorsion une incitation des opérateurs à aligner leurs politiques commerciales les unes sur les autres, ce qui peut brider l'innovation sur le marché de détail.

L'ensemble de cette analyse n'est pas spécifique à la métropole.

Sur les zones Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte, les charges de terminaison d'appel n'ont jamais fait l'objet d'une régulation, et présentent un caractère stable et très élevé au regard des coûts sous-jacents.

Il résulte de cette situation, combinée à une absence de dynamique concurrentielle en prix ou en quantités sur le marché de détail, que le prix unitaire des SMS vendus sur la zone Antilles-Guyane ou à Mayotte est élevé, et comparable à celui pratiqué en métropole antérieurement au premier cycle de régulation. A la Réunion, une dynamique concurrentielle en quantités reposant sur le lancement d'offres de SMS en abondance sur les offres post-payées (forfaits bloqués) ne peut occulter le fait que seul l'opérateur dominant (bénéficiant d'un taux de communications *on-net* important) propose des SMS en abondance sur le segment prépayé, qui constitue le cœur du marché, du fait de la persistance de charges de terminaison en décalage avec les revenus moyens potentiels sur le marché de détail. Les distorsions de concurrence observées sur ces zones sont de ce fait parfaitement homogènes avec les analyses menées en métropole.

S'agissant plus précisément des agrégateurs de SMS, l'Autorité relève que, malgré leur statut d'opérateurs au sens du 15° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, ils disposaient jusqu'à peu ou disposent toujours chez certains opérateurs mobiles des mêmes offres que celles destinées sur le marché de détail à des éditeurs de services. Dans tous les cas, leur faible contre-pouvoir de négociation justifie notamment le maintien d'une régulation en matière d'accès au réseau des opérateurs mobiles pour contenir les éventuelles limitations techniques et fonctionnelles, mais aussi en matière tarifaire.

Joint au constat de barrières à l'entrée fortes pour la fourniture de la prestation, l'ensemble de ces éléments tend à démontrer une absence d'évolution possible vers une situation de concurrence effective. La perception d'une meilleure efficacité relative de la régulation *ex ante* pour traiter ce déficit de concurrence conduit l'Autorité à conclure que les marchés de la terminaison d'appel SMS sont pertinents pour la régulation au sens de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007.

L'Autorité considère ainsi qu'il convient de prolonger la régulation des offres d'interconnexion SMS en métropole, en poursuivant la mise en œuvre de l'ensemble des obligations qui lui étaient applicables, notamment celle d'une obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et d'interconnexion et d'orientation des tarifs de ces prestations vers les coûts. Par ailleurs, il convient de mettre fin à l'asymétrie tarifaire de Bouygues Telecom sur la terminaison d'appel SMS.

L'Autorité estime également qu'il est légitime d'étendre cette régulation à l'outre-mer, en vue de permettre à ces territoires de bénéficier des mêmes dynamiques de concurrence en quantités que constatées suite à la régulation en métropole, ou de conforter cette dynamique

lorsqu'elle a été initiée sur un territoire, sans que de nouvelles innovations doivent correspondre à une prise de risque excessive.

De manière plus générale, l'Autorité considère que les prestations de terminaisons afférentes aux SMS échangés entre les opérateurs métropolitains et ultramarins doivent se voir pareillement régulés, ce qui promet en outre une véritable continuité territoriale sur cette prestation de gros.

# Chapitre 1 Introduction

## 1.1. Le processus d'analyse de marché

### 1.1.1. *Généralités*

L'Autorité rappelle que le processus d'analyse des marchés consiste, conformément aux dispositions des articles L. 37-1 et suivants du code des postes et des communications électroniques (CPCE) :

- à déterminer la liste des marchés du secteur dont les caractéristiques en termes de développement de la concurrence justifient l'imposition d'un dispositif de régulation spécifique ;
- à désigner, le cas échéant, les opérateurs disposant sur ces marchés d'une influence significative ;
- à fixer les obligations spécifiques, adaptées et proportionnées aux problèmes concurrentiels constatés.

L'article 15 de la directive cadre prévoit que la Commission établit une recommandation sur les « *marchés pertinents* », c'est-à-dire « *les marchés de produits et services dans le secteur des communications électroniques dont les caractéristiques justifient l'imposition d'obligations réglementaires fixées dans les directives* », et qu'elle publie des « *lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché qui sont conformes aux principes du droit de la concurrence* ». Ces deux documents ont été publiés sous les références suivantes : les lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché du 11 juillet 2002<sup>6</sup> et la recommandation de la Commission concernant les marchés pertinents de produits et services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une régulation *ex ante* du 17 décembre 2007<sup>7</sup>.

L'analyse menée par l'Autorité vise, en vertu des articles L. 37-1 et suivants du CPCE, à déterminer le caractère effectivement concurrentiel ou non des marchés et à en déduire les conséquences en termes d'obligations réglementaires : ainsi, si l'analyse conclut que le marché est effectivement concurrentiel, l'Autorité supprime les éventuelles obligations qui s'appliquaient jusqu'alors; dans le cas contraire, l'Autorité identifie la ou les entreprises exerçant une influence significative, c'est-à-dire se trouvant dans une situation équivalente à une position dominante au sens du droit de la concurrence et impose à cette ou ces entreprises les obligations réglementaires spécifiques appropriées.

Dans ce cadre, et conformément à l'article D. 301 du même code, l'Autorité lance une consultation publique sur son analyse puis recueille l'avis de l'Autorité de la concurrence. Elle notifie ensuite à la Commission et aux Autorités de Régulation Nationales (ARN) des autres Etats membres, conformément à l'article L. 37-3 du CPCE, les projets de décisions

---

<sup>6</sup> JOCE n°C165 du 11 juillet 2002.

<sup>7</sup> C(2007) 5406 rev 1

correspondants. Les ARN et la Commission disposent d'un délai d'au moins un mois à compter de la notification pour adresser leurs observations. L'ARCEP doit tenir le plus grand compte des observations formulées par la Commission et les autres ARN dans la décision qu'elle adopte *in fine*.

Par ailleurs, conformément à l'article 7§4 de la directive cadre, lorsque les projets de décision visent soit à définir un marché pertinent qui diffère de ceux listés dans la recommandation, soit à désigner un opérateur puissant, et que la mesure envisagée aurait des incidences sur les échanges entre les Etats membres, le délai précédent peut être prolongé de deux mois supplémentaires si la Commission estime que la mesure fera obstacle au marché unique ou qu'elle est incompatible avec le droit communautaire et notamment avec les objectifs généraux de la directive. En outre, la Commission peut prendre une décision demandant à l'ARN de retirer son projet de mesure.

### ***1.1.2. Analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS***

Au cas d'espèce, l'Autorité mène un second cycle d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles français.

L'Autorité relève que ces marchés ne font pas partie de la liste des marchés pertinents dont la Commission estime la régulation *a priori* nécessaire. Toutefois, cette dernière relève dans la note explicative accompagnant sa recommandation du 17 décembre 2007 que « (...) *dans la mesure où l'échange et la terminaison de SMS sont considérés comme conduisant à des problèmes concurrentiels similaires, il est loisible aux ARN d'envisager de définir et de notifier un marché séparé supplémentaire pour les SMS* »<sup>8</sup>. L'Autorité interprète cette déclaration comme une présomption favorable de la Commission à la détermination des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS comme étant pertinents pour la régulation, c'est-à-dire dont les caractéristiques peuvent justifier l'imposition d'obligations réglementaires.

L'objet de la présente analyse est donc de délimiter, en termes de produits et services ainsi qu'en termes géographiques, les marchés relatifs à la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles français, de désigner le cas échéant le (ou les) opérateur(s) y exerçant une influence significative et, enfin, au regard des problèmes et obstacles au développement d'une concurrence effective justifiant une régulation *ex ante* de ces marchés identifiés par l'Autorité, de leur imposer les obligations proportionnées remédiant aux problèmes de concurrence analysés.

## **1.2. Limites spatiale et temporelle de l'étude**

### ***1.2.1. Période temporelle d'analyse***

---

<sup>8</sup> EXPLANATORY NOTE Accompanying document to the Commission Recommendation on Relevant Product and Service Markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services (Second edition) {(C(2007) 5406)}  
P. 44 : « (...) *To the extent that the exchange and termination of SMS are considered to result in similar market power problems, it is open to NRAs to consider defining and notifying an additional separate market for SMS.* »

Conformément aux prescriptions de l'article D. 301 du CPCE, l'inscription d'un marché sur la liste de l'ensemble des marchés pertinents « *est prononcée pour une durée maximale de trois ans* ». L'Autorité doit réviser cette liste, de sa propre initiative, « *lorsque l'évolution de ce marché le justifie* », ou encore « *dès que possible après la modification de la recommandation de la Commission européenne* » C(2007)5406 du 17 décembre 2007 susvisée.

En outre, en vertu de l'article D. 302 du même code, les décisions déterminant l'existence d'une influence significative sont réexaminées dans les mêmes conditions. Enfin, conformément aux prescriptions de l'article D. 303 du CPCE, il incombe à l'Autorité de fixer la durée d'application de chacune des obligations qui ne peut dépasser la date de révision des décisions prises en vertu de l'article D. 301.

La présente analyse porte sur une durée de trois ans. L'Autorité s'est attachée à effectuer une analyse prospective des marchés sur cette période de trois ans et considère que la mise en œuvre d'une régulation de ces marchés sur cette durée est pertinente, au regard de l'absence d'évolution prévisible vers une situation de concurrence effective (cf. 4.2).

En tant que de besoin, par exemple en cas d'évolution significative de la structure du marché ou de ses acteurs, l'Autorité pourra toutefois être amenée à effectuer une nouvelle analyse avant la fin de la période envisagée et, le cas échéant, prendre de nouvelles décisions.

A l'issue du présent processus d'analyse, l'Autorité adoptera donc une décision qui s'appliquera pour une période de trois ans.

### ***1.2.2. Périmètre géographique de l'analyse***

La procédure d'analyse de marché telle que prévue par le CPCE est applicable à la métropole, aux départements d'outre-mer (la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et la Réunion) et aux collectivités d'outre-mer de Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

## **1.3. La terminaison d'appel SMS sur réseau mobile**

### ***1.3.1. Définitions***

Un « SMS » (*Short Message Service*) ou service de message court est un message écrit, composé de 160 caractères maximum, chacun codé sur 7 bits. Ce service est disponible sur la totalité du parc de terminaux en circulation sur le marché et fonctionne sur tous les types de réseaux (GSM, GPRS, UMTS). Conformément à la norme GSM, les SMS utilisent des capacités dédiées à la signalisation et sont transmis via le canal sémaphore n°7 (SS7).

Outre le SMS de bout en bout, la norme GSM distingue notamment les *SMS-MO* (*Mobile Originated*), des *SMS-MT* (*Mobile Terminated*). Un *SMS-MO* désigne le transfert d'un SMS depuis un terminal mobile vers le SMSC (*SMS Center*) d'un opérateur, tandis qu'un *SMS-MT* désigne le transfert d'un SMS depuis le SMSC d'un opérateur vers un terminal mobile.

Techniquement, le service SMS nécessite la mise en place d'un ou plusieurs serveurs spécifiques dans le réseau. Le serveur de messages courts (SMSC) assure le stockage des SMS dans des bases de données, la distribution des SMS aux terminaux mobiles destinataires

(quand ceux-ci se sont manifestés dans le réseau GSM auquel ils appartiennent) et le traitement des dates de validité des SMS. Le MSC (*Mobile services Switching Center*), élément de commutation du réseau mobile commun aux autres catégories de trafic, constitue quant à lui l'émetteur réseau du *SMS-MO* et le récepteur réseau du *SMS-MT*.

### 1.3.2. Les acheteurs de terminaison SMS

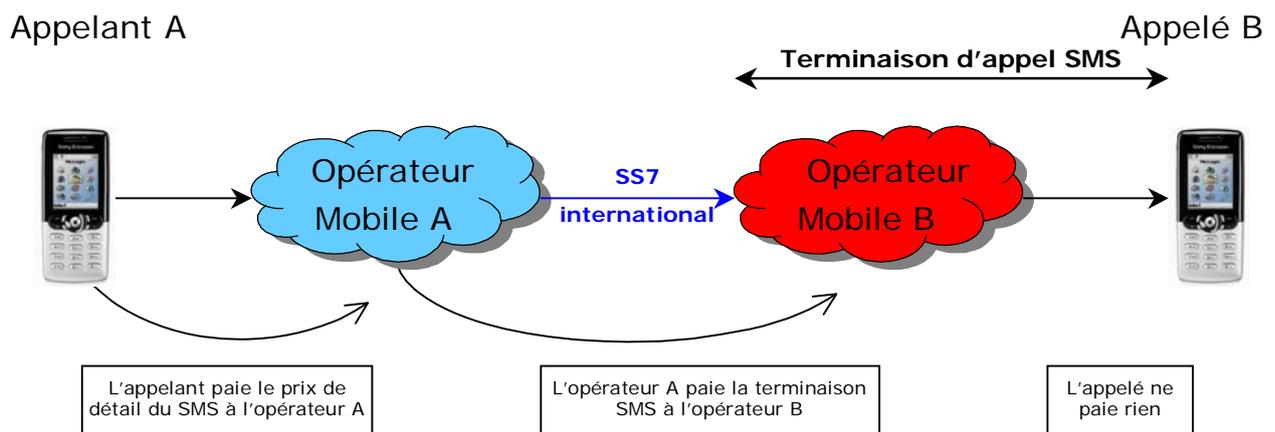
Les acheteurs de *SMS-MT* désignent l'ensemble des opérateurs, qu'ils soient exploitants de réseaux ou fournisseurs de services de communications électroniques au public, voulant acheminer un SMS sur un réseau mobile. On peut notamment distinguer quatre catégories d'acteurs achetant directement ou indirectement de la terminaison SMS :

- Les opérateurs de réseaux mobiles ;
- Les opérateurs de réseaux fixes ;
- Les fournisseurs d'accès Internet ;
- Les agrégateurs de SMS.

#### 1.3.2.1 Les opérateurs de réseaux mobiles

L'envoi d'un SMS interpersonnel d'un opérateur de réseau mobile français ou étranger vers le réseau d'un opérateur mobile tiers est régi par un contrat d'interconnexion. Dans la suite, on désigne par « **terminaison d'appel SMS** » (ou TA SMS) la prestation de *SMS-MT* fournie dans ce cadre.

La terminaison d'appel SMS depuis un opérateur A sur le réseau mobile de l'opérateur B consiste en l'acheminement par l'opérateur mobile de destination B d'un SMS transmis *in fine* à l'un de ses abonnés mobiles sous la forme d'un *SMS-MT*.



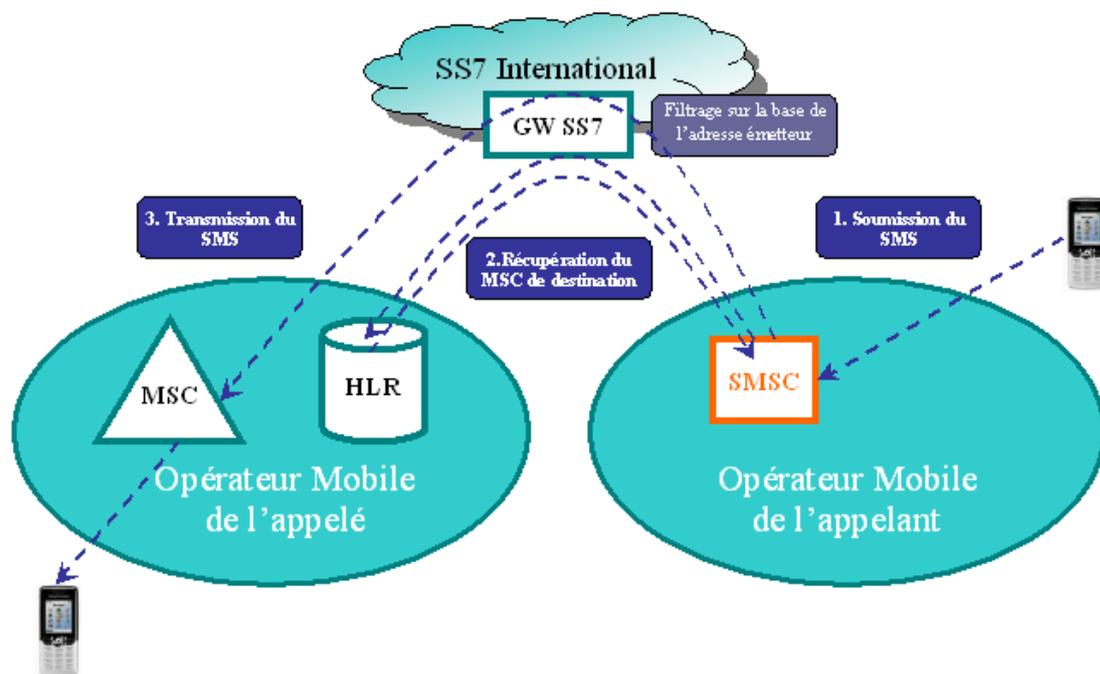
*Figure : Paiement d'une terminaison d'appel SMS par un opérateur mobile dans le cas de l'envoi d'un SMS off-net vers un opérateur mobile tiers*

Techniquement, la terminaison d'appel SMS se fait directement depuis le SMSC de l'opérateur mobile de l'appelant sur le MSC auquel est rattaché le destinataire, par l'intermédiaire du réseau international et de la plate-forme SS7 de France Télécom. En

particulier, la terminaison SMS ne sollicite pas le SMSC du réseau de l'opérateur mobile de l'appelé. Ce choix de raccordement via le réseau SS7 résulte de particularités liées à la norme GSM.

Plus précisément, l'acheminement d'un SMS d'un opérateur à un autre se fait en trois temps. Dans un premier temps, le SMS est stocké dans le SMSC de l'opérateur mobile de l'appelant. Ensuite, le SMSC du réseau de l'appelant interroge le HLR (*Home Location Register*) du réseau de l'appelé, de façon à localiser le MSC auquel le SMS être livré. En métropole, cette interrogation se fait par l'intermédiaire du réseau SS7 international de France Télécom. Une fonctionnalité de filtrage, mise en place par France Télécom au niveau de sa plate-forme, permet de garantir à l'opérateur mobile de destination que la réception de SMS se fait uniquement en provenance d'opérateurs avec lesquels il a signé un accord d'interopérabilité. Une fois la requête effectuée et autorisée, le SMS est routé sur le MSC du réseau de l'appelé.

Ce principe technique est commun à la métropole et à l'outre-mer.



*Figure : Envoi d'un SMS d'un opérateur de réseau mobile vers un autre opérateur de réseau mobile (M2M)*

Les accords d'interopérabilité SMS ont été signés en décembre 1999 pour la métropole, et à partir de fin 2002 à La Réunion et fin 2003 dans la zone Antilles-Guyane.<sup>9</sup>

Concernant le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon, l'Autorité note que SPM Telecom a mis en place récemment, en novembre 2009, une interopérabilité SMS avec Orange Caraïbe. Le service SMS, jusqu'ici limité à l'*on-net* local, est ainsi élargi commercialement depuis décembre 2009.

<sup>9</sup> Les dates des accords d'interopérabilité SMS en outre-mer sont mentionnées dans le document accompagnant la présente analyse de marché, au chapitre « Etat des lieux des marchés de gros et de détail en matière de SMS en outre-mer »

Sur un plan tarifaire, une charge de terminaison d'appel SMS est fixée par l'opérateur de l'appelé et est payée par l'opérateur de l'appelant. Contrairement au marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles, le système du *bill and keep* n'a jamais existé en métropole. Dès la mise en place de l'interopérabilité SMS, les opérateurs mobiles se sont donc facturés entre eux la terminaison d'appel SMS.

Le montant de cette charge, initialement fixé à 0,35 centimes de francs, puis 5,336 centimes d'euros (c€), a fait l'objet d'une régulation en métropole à compter de 2006, mais est restée inchangée en outre-mer.

Notons que cette description ne s'applique qu'aux échanges entre opérateurs de réseaux mobiles : les opérateurs mobiles virtuels français achètent des SMS de bout-en-bout à leur opérateur de réseau hôte. Ils ne sollicitent donc pas de terminaison d'appel SMS auprès d'opérateurs mobiles de réseau ni n'en facturent.

### 1.3.2.2 Les opérateurs de réseaux fixes et les fournisseurs d'accès Internet (FAI)

Avec la convergence croissante des réseaux et des services, un SMS interpersonnel peut également être émis depuis un terminal fixe ou une messagerie Internet (Web SMS).

Ces services sont apparus en métropole au cours de l'année 2003. Néanmoins, le trafic mobile vers mobile demeure très largement prédominant puisqu'il capte la quasi totalité des échanges de SMS interpersonnels.

En outre-mer, ces services sont extrêmement peu ou pas du tout développés.

#### *1.3.2.2.1. Pas d'interconnexion mais des offres de SMS Push*

Contrairement à l'interconnexion des réseaux mobiles, l'interopérabilité des services SMS entre réseaux mobiles et réseaux fixes ou Internet n'est pas normalisée à ce jour.

Selon les opérateurs mobiles, l'interopérabilité technique telle qu'elle existe entre les réseaux mobiles ne peut être mise en place pour trois raisons :

- En premier lieu, ce type d'interopérabilité nécessite l'accès au HLR de l'opérateur pour effectuer certaines requêtes. Etant donné la sensibilité de cet équipement pour l'intégrité du réseau, les opérateurs mobiles ne proposent pas une interconnexion unilatérale de ce type. Dans le cas de l'interconnexion mobile à mobile le caractère symétrique de l'architecture offre une garantie quant au bon usage et au bon formatage des requêtes effectuées réciproquement sur les HLR.
- Ensuite, dans la mesure où peu de contrôles anti-spam peuvent être mis en place, il est particulièrement important, du point de vue de l'opérateur mobile, de s'assurer de l'intégrité de l'identifiant à l'origine de l'appel. L'identifiant transmis doit permettre de reconnaître de façon non ambiguë et sûre l'émetteur du SMS.
- Enfin, il est souhaitable, les appels transitant par le réseau SS7 international, que cet identifiant appartienne au plan public afin également de permettre à l'appelé de répondre.

Les opérateurs mobiles n'apportent en outre pas d'autre proposition permettant de mettre en œuvre l'interopérabilité technique avec ces opérateurs. Aussi, la terminaison des SMS en provenance des opérateurs de téléphonie fixe ou des fournisseurs d'accès Internet s'effectue à ce jour hors-interconnexion, sous la forme de SMS *Push* achetés directement auprès de

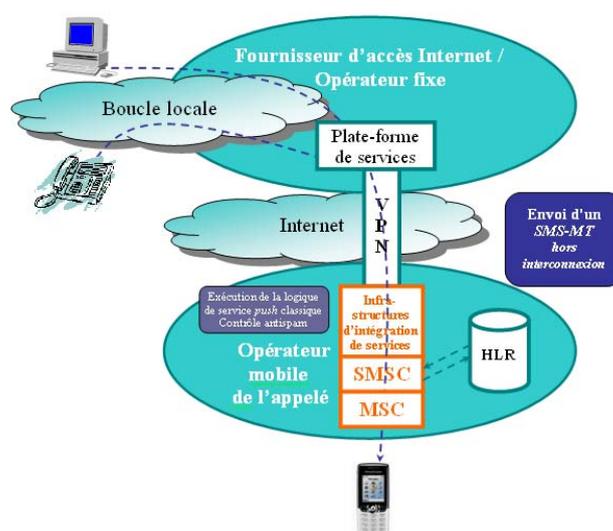
chacun des opérateurs mobiles ou indirectement par le biais d'un agrégateur (cf. partie **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** ).

Les **offres de SMS Push** sont des offres commerciales offertes sur le marché de détail entreprise par un opérateur mobile (ou un agrégateur) à des tiers pour acheminer un SMS à destination des abonnés de l'opérateur mobile. Elles s'articulent généralement autour d'un abonnement mensuel incluant un forfait de *SMS-MT* et une grille tarifaire avec une facturation dégressive des *SMS-MT* au-delà du forfait de base.

Notons que les contrats d'interopérabilité SMS entre opérateurs mobiles ne prévoient pas actuellement l'échange de SMS non-interpersonnels. Dès lors, les acheteurs de *SMS Push* doivent obtenir cette offre auprès de chacun des opérateurs de réseau mobile (ou indirectement via un agrégateur de SMS) afin de commercialiser un service d'envoi de SMS vers l'ensemble des clients mobiles du territoire.

Techniquement, le SMS, sous la forme initiale d'un message encrypté suivant le protocole requis par l'opérateur mobile de destination, est émis par un serveur informatique (une plateforme de services) et transite via un réseau privé virtuel sécurisé mis à disposition par l'opérateur mobile (VPN) jusqu'à une infrastructure d'intégration de services de l'opérateur<sup>10</sup>. L'opérateur mobile vérifie que l'identifiant à l'origine de l'appel appartient bien à la base des utilisateurs autorisés (contrôle anti-spam). Le SMS-C décrypte le message et le transforme en un SMS (au sens des normes GSM). Dès que le terminal mobile de l'appelé est localisé, le réseau avertit le SMSC de l'opérateur mobile qu'il peut délivrer le SMS à son destinataire et celui-ci est acheminé vers le MSC correspondant.

Il apparaît que ces offres de *SMS Push* sont plus riches que les seules prestations de terminaison d'appel SMS que les opérateurs mobiles se fournissent mutuellement, dans la mesure où ces offres comprennent notamment, au-delà de la prestation de *SMS-MT*, la mise à disposition par l'opérateur mobile de destination d'un réseau privé virtuel (VPN), d'une infrastructure d'intégration de services et l'utilisation de son propre SMS-C pour l'envoi du SMS en on-net.



*Figure : Envoi d'un Mini-Message ou Web SMS via l'offre SMS Push de l'opérateur mobile de l'Appelé*

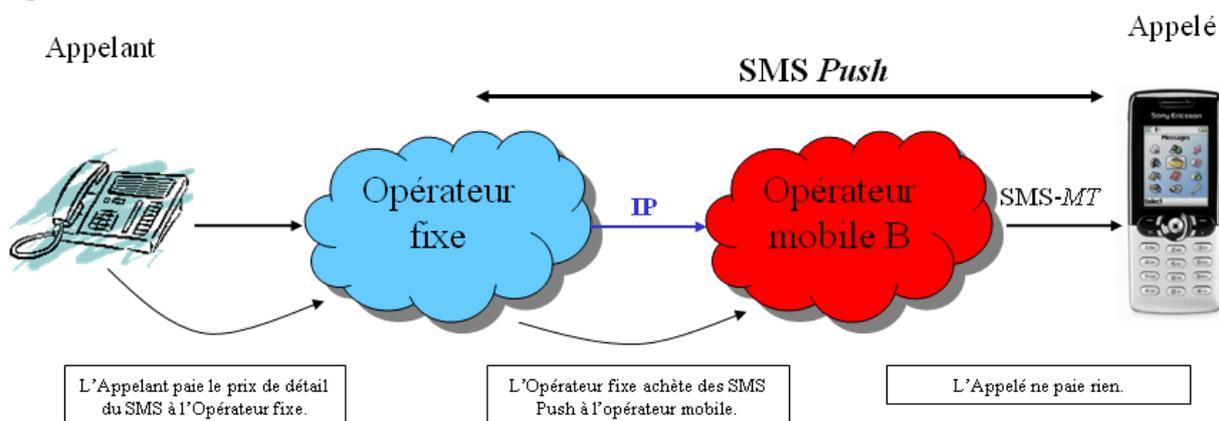
<sup>10</sup> Cette plateforme d'intégration de services sert généralement d'interface au réseau de l'opérateur mobile pour tous les services de données (SMS, MMS, i-mode, etc.).

#### 1.3.2.2.2. Focus sur l'offre d'envoi de SMS de France Telecom

A ce jour, France Télécom est le seul opérateur à proposer à ses clients une offre SMS au départ d'un téléphone fixe<sup>11</sup>, accessible uniquement en métropole.

Il convient de noter que l'échange de SMS entre France Télécom et Orange France fait l'objet d'un contrat de raccordement spécifique dont les modalités se rapprochent des offres SMS *Push*.

Comme dans le cas d'une offre de SMS *Push* standard, France Télécom et Orange France se facturent réciproquement la réception de SMS selon le volume de messages courts efficaces envoyés par mois et par adresse de raccordement déclarée au Centre Serveur de Message (équivalent du SMSC).



*Figure: Paiement d'un SMS Push dans le cas de l'envoi d'un SMS de France Télécom vers Orange France*

Faute d'accord entre les différentes parties concernées, l'envoi de SMS vers les réseaux mobiles de Bouygues Telecom et de SFR n'est pas directe, contrairement à Orange France. L'opérateur historique achète des SMS *Push* à un agrégateur de SMS qui se charge alors de les délivrer sur les réseaux mobiles de Bouygues Telecom et de SFR (cf. partie 1.3.2.3)

#### 1.3.2.2.3. Focus sur les offres de Web SMS des fournisseurs d'accès Internet

Au sein de leur portail Internet, les FAI proposent également des services de messagerie avec une option consistant à envoyer, généralement en quantité limitée, des messages à destinations d'abonnés mobiles, sous la forme de SMS.

Comme dans le cas d'un opérateur fixe n'ayant pas signé de contrat de raccordement technique avec un opérateur mobile, les fournisseurs d'accès Internet achètent aujourd'hui des SMS Push auprès d'un agrégateur (cf. partie 1.3.2.3)

<sup>11</sup> Pour accéder à ce service, le client doit être équipé d'un téléphone ou d'un boîtier compatible SMS et disposer de l'option « Présentation du nom » ou de l'option « Présentation du numéro ». Pour une description plus détaillée du service, on pourra se référer à la section 2.2.3.1.

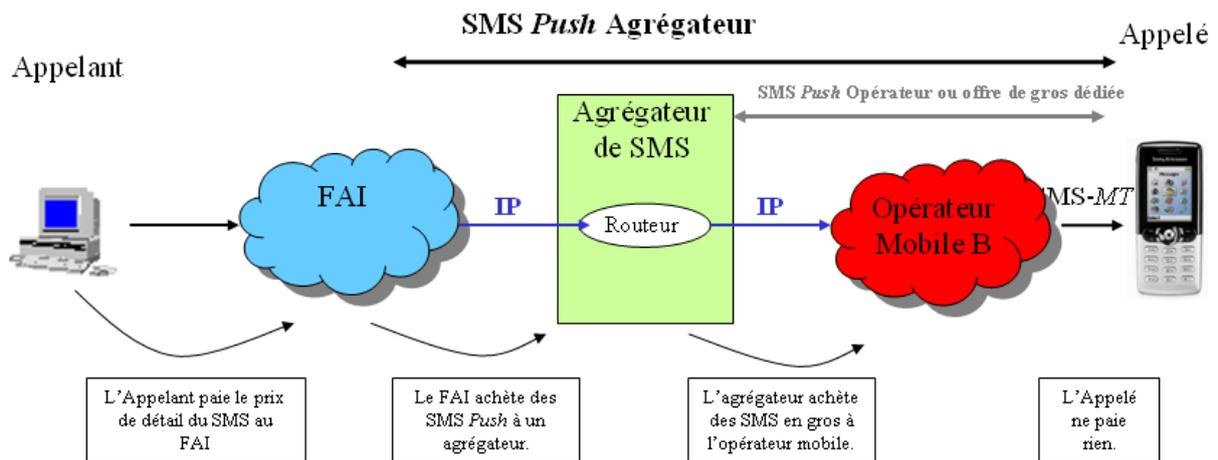


Figure : Envoi d'un SMS d'un fournisseur d'accès Internet vers un opérateur mobile (FAI2M)

### 1.3.2.3 Les agrégateurs de SMS

Les agrégateurs de SMS, aussi appelés facilitateurs, sont des opérateurs qui se chargent du raccordement technique des réseaux pour tout ce qui concerne l'envoi et la réception de SMS. Ils proposent ainsi une interface unique entre des acteurs souhaitant terminer des SMS sur les réseaux mobiles et l'ensemble des opérateurs mobiles (nationaux et étrangers). La plupart des acteurs préfèrent en effet recourir aux services d'un agrégateur plutôt que de passer par plusieurs interfaces (une par opérateur mobile de destination) ayant des caractéristiques différentes et nécessitant certains développements techniques.

Ces acteurs peuvent être des opérateurs fixes, des FAI ou des éditeurs de services. Ces derniers représentent les plus gros clients des agrégateurs en volume.

#### 1.3.2.3.1. Présentation des éditeurs de services

Des éditeurs de services peuvent en effet désirer envoyer un SMS sur un réseau mobile. Dans ce cas, le SMS ne répond plus au besoin d'une communication interpersonnelle, mais devient le support d'un service. Plusieurs types d'application de détail peuvent être mises en place :

- Marketing Direct : pour des opérations publicitaires (des applications généralement dédiées aux annonceurs ou aux distributeurs) ;
- Livraison de contenu : pour délivrer des contenus par le biais du SMS (informations, sport, relevés bancaires, logos, sonneries, musiques, jeux, vidéos, etc.) qui ont été achetés par l'appelé (sur le portail de l'opérateur mobile, par téléphone, en envoyant un SMS surtaxé (services SMS+) ou par tout autre biais) ;
- Messagerie : pour des applications de messagerie en lien avec des plates-formes FAI, Minitel, etc. ;
- Groupement Fermé d'Utilisateurs : pour une flotte de mobiles déterminée au sein de l'entreprise.

Le service d'envoi de SMS peut ainsi être sollicité par l'éditeur (par exemple dans le cadre d'une campagne publicitaire de marketing direct) ou par l'appelé lui-même (par exemple via la souscription à un service d'alerte SMS).

Les éditeurs achètent pour cela à des agrégateurs de SMS ou directement aux opérateurs mobiles une prestation de services appelée SMS *Push*, comprenant généralement un raccordement technique, l'envoi des SMS et le cas échéant la location d'une base d'abonnés ayant accepté de recevoir de la publicité. On distingue ainsi les offres SMS *Push Agrégateur* et les offres SMS *Push Opérateur*, selon qu'elles sont proposées aux éditeurs de services (et autres acheteurs) par un agrégateur ou directement par un opérateur mobile.

La tarification des services de SMS *Push Agrégateur* est comparable dans son principe à celle des opérateurs mobiles décrite précédemment. En particulier, elle inclut également un prix fixe et une partie variable dépendant notamment du volume de SMS envoyés. Toutefois, l'offre de SMS *Push* d'un agrégateur est différente de celle d'un opérateur donné en ce qu'elle groupe la terminaison SMS vers plusieurs opérateurs : si un client, au lieu d'acheter une offre SMS *Push Agrégateur*, désire acquérir à la place une offre SMS *Push Opérateur*, il doit dans ce cas acheter l'offre de chacun des opérateurs mobiles vers lesquels il veut terminer des SMS.

Notons par ailleurs qu'en métropole quelques éditeurs de services peu scrupuleux contournent les offres de SMS *Push* des trois opérateurs mobiles et des agrégateurs de SMS pour bénéficier de terminaison SMS à plus faible coût. Il s'agit en majorité d'envois massifs de SMS à caractère frauduleux, comportant par exemple un renvoi vers un service vocal surtaxé.

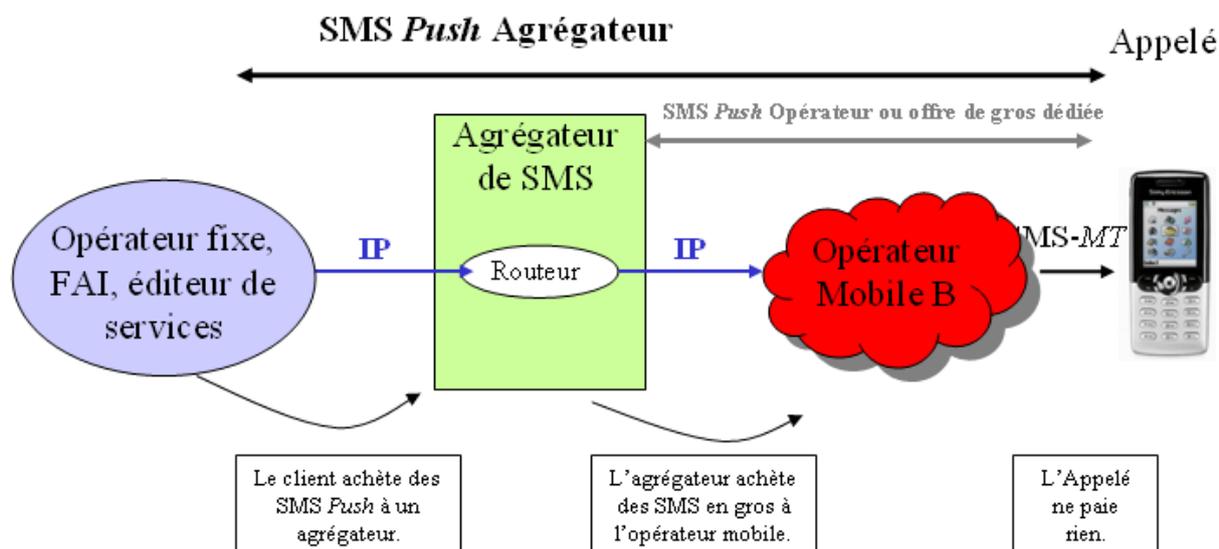
Ces éditeurs s'appuient par exemple sur les interconnexions des opérateurs mobiles métropolitains avec de nombreux opérateurs internationaux, notamment avec certains petits opérateurs localisés dans des pays dans lesquels la législation relative à la protection des consommateurs s'applique difficilement. Certains éditeurs frauduleux ont également fait passer leurs plateformes pour des éléments de réseau d'opérateurs étrangers (SMS-C) et ont écoulé du trafic SMS sans être facturés. Ainsi, des envois massifs de SMS ont été réalisés en 2008 via les interfaces de signalisation SS7. Ces envois sont désormais très réduits en raison de la mise en place par les opérateurs mobiles métropolitains de systèmes de contrôle.

D'autres éditeurs détournent illégalement les offres de détail incluant l'envoi de SMS en illimité. Les opérateurs mobiles métropolitains coupent alors les lignes associées aux cartes SIM correspondantes.

#### *1.3.2.3.2. Offres des opérateurs mobiles aux agrégateurs de SMS*

Les agrégateurs de SMS bénéficient suivant l'opérateur mobile d'une offre de gros dédiée ou de la même offre que celle fournies sur le marché de détail à des éditeurs de services.

Dans ce dernier cas, bien qu'il s'agisse de la même offre, il convient de distinguer les achats de SMS *Push* par les agrégateurs de SMS (ou opérateurs fixes et FAI) des achats de SMS *Push* par des éditeurs de services : alors que l'éditeur de services est bien un utilisateur final de SMS qui achète cette prestation de détail pour envoyer lui-même des SMS, les premiers achètent cette prestation en vue de fournir ensuite des offres d'envoi de SMS sur les marchés de détail sous-jacents.



*Figure: Paiement d'un SMS Push via un agrégateur dans le cas de l'envoi d'un SMS d'un opérateur fixe, d'un fournisseur d'accès Internet ou d'un éditeur vers un opérateur mobile, non liés par un contrat de raccordement technique*

#### 1.3.2.4 Volumes et revenus associés

Ainsi les acheteurs de SMS-MT (opérateurs mobiles, opérateurs fixes, fournisseurs d'accès Internet, agrégateurs de SMS) se dirigent chez les opérateurs mobiles sur différentes offres en fonction de leur nature :

- les offres d'interconnexion SMS destinées aux opérateurs mobiles
- les offres de gros dédiées aux opérateurs -hors opérateurs de réseaux mobiles- si elles existent
- les offres de SMS Push proposées également sur le marché de détail à des éditeurs de services

En 2008, les volumes et revenus associés à ces types d'offres auprès de l'ensemble des opérateurs mobiles français étaient les suivants<sup>12</sup> :

	Volume (en milliards de SMS-MT)	Revenus associés (en millions d'euros)
Total SMS-MT achetés par des opérateurs	18,3	617
Décomposition:		
Offres des opérateurs mobiles	Opérateurs acheteurs	Répartition des revenus
Terminaisons d'appel SMS	opérateurs mobiles	96%
- Offres de gros dédiées aux opérateurs non mobiles ou - SMS Push Opérateur	- agrégateurs de SMS - opérateurs fixes - FAI	5%

*Source : Estimations (2008) ARCEP sur la base des questionnaires quantitatifs portant sur l'analyse du marché de gros de la TA SMS*

<sup>12</sup> Les volumes et revenus associés aux offres de SMS Push des agrégateurs de SMS ne sont pas comptés ici. Seules les offres des opérateurs mobiles sont prises en compte.

Si les volumes achetés par les agrégateurs de SMS restent réduits au regard des achats de terminaison d'appel SMS entre opérateurs mobiles, ces acteurs sont sources d'animation concurrentielle sur le marché de détail des SMS *Push*, et ce d'autant plus que les offres de gros qui leur sont faites peuvent être notamment techniquement et économiquement satisfaisantes.

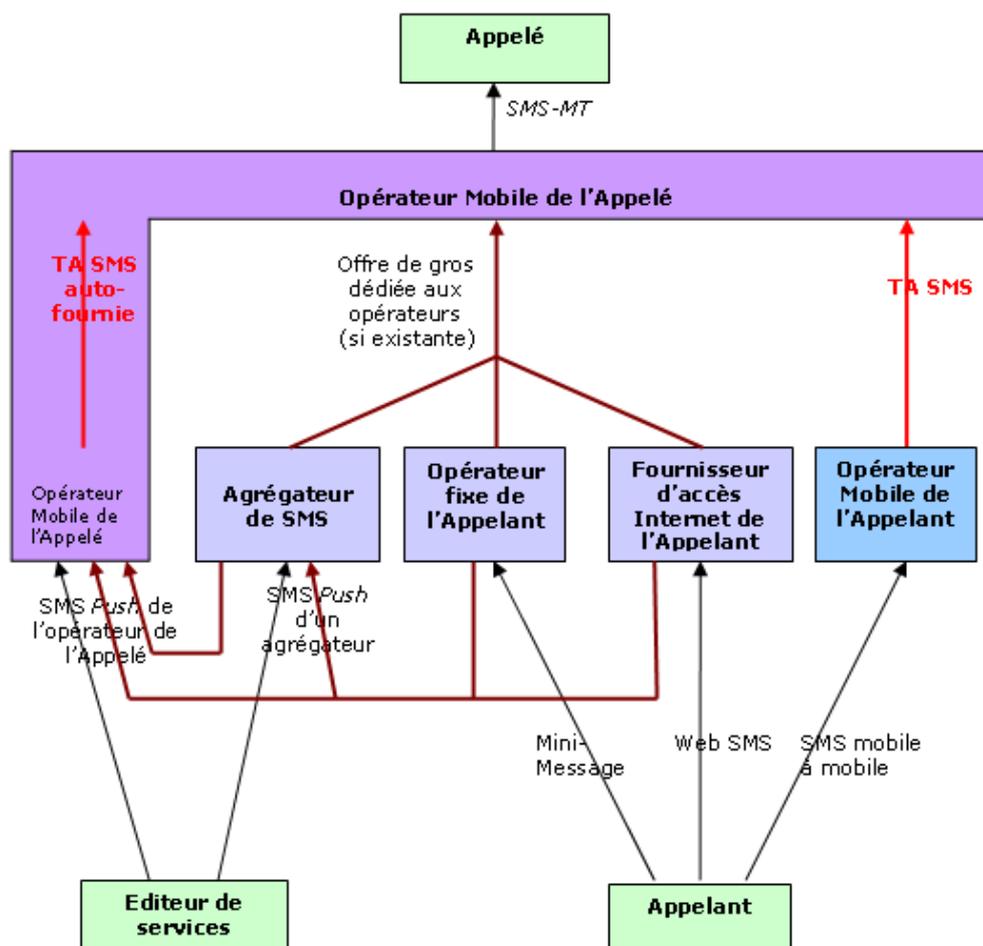
#### 1.3.2.5 Synthèse

La terminaison d'appel SMS depuis un opérateur A sur le réseau mobile de l'opérateur B consiste en l'acheminement par l'opérateur mobile B sur son réseau d'un SMS transmis *in fine* à l'un de ses abonnés mobiles, sous la forme d'un *SMS-MT*.

Outre les opérateurs mobiles, d'autres opérateurs sont susceptibles de solliciter une prestation de *SMS-MT* auprès de l'opérateur mobile de destination : agrégateurs de SMS, opérateurs fixes, fournisseurs d'accès Internet. Dans ce cadre, l'envoi du *SMS-MT* se fait sous la forme de SMS *Push*, via une offre de gros dédiée ou via une offre de détail également proposée à des éditeurs de services.

Dans le second cas, bien qu'ils achètent la même offre, il importe de distinguer les achats de SMS *Push* des opérateurs fixes, FAI ou agrégateurs des achats de SMS *Push* par un éditeur de services. Alors que ces derniers sont utilisateurs finals de SMS (cf. partie 1.4.1.2) et achètent cette prestation de détail pour leurs propres besoins d'envoi de SMS, les premiers achètent cette prestation en vue de fournir ensuite des offres d'envoi de SMS sur les marchés de détail sous-jacents et pourraient bénéficier de conditions techniques et tarifaires particulières.

Le schéma ci-après synthétise les services décrits précédemment.



*Figure : Envoi d'un SMS interpersonnel ou d'un SMS dans le cadre des services d'éditeurs (téléchargement de contenus ou marketing direct)*

## 1.4. Qualification des acteurs et de la prestation de terminaison d'appel SMS

### 1.4.1. *Qualité des acteurs*

Au même titre qu'un opérateur mobile, un opérateur fixe fournissant un service de messagerie est un exploitant de réseau ouvert au public. Il en va de même des agrégateurs de SMS et de certains fournisseurs d'accès Internet (FAI).

#### 1.4.1.1 Les agrégateurs de SMS et certains FAI sont des exploitants de réseaux ouverts au public

##### 1.4.1.1.1. *Les agrégateurs de SMS*

Conformément aux dispositions de l'article L. 32 15° du CPCE, on entend par opérateur, « toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques ».

Dans un premier temps, il convient de vérifier que l'agrégateur dispose bien d'un réseau de communications électroniques.

En vertu de l'article L. 32 2° du CPCE, un réseau de communications électroniques est constitué de « *toute installation ou tout ensemble d'installations de transport ou de diffusion ainsi que, le cas échéant, les autres moyens assurant l'acheminement de communications électroniques, notamment ceux de commutation et de routage* ».

Etant donné que l'agrégateur prend en charge le raccordement technique des réseaux et procède, pour l'envoi et la réception des SMS, à l'acheminement des communications entre l'éditeur et l'opérateur mobile, il dispose d'un réseau de communications électroniques, lequel peut, au demeurant, n'être composé que d'une seule installation.

Dans un second temps, il convient de vérifier que le réseau en question peut recevoir la qualification de réseau ouvert au public.

L'article L. 32 3° du CPCE dispose que le réseau de communications électroniques ouvert au public est celui qui est « *établi ou utilisé pour la fourniture au public de services de communications électroniques ou de services de communication au public par voie électronique* ». Au vu de cette définition, il apparaît que la nature juridique du réseau résulte de la finalité de son établissement ou de son utilisation.

En conséquence, dans la mesure où, par son biais, le réseau d'un agrégateur permet de fournir au public des services de communications électroniques ou de communication au public par voie électronique, sa qualification relève des dispositions de l'article L. 32 3° précité.

Ainsi, les agrégateurs de SMS rentrent dans la catégorie des opérateurs, et plus particulièrement des exploitants de réseau de communications électroniques ouvert au public.

#### *1.4.1.1.2. Les fournisseurs d'accès Internet (FAI)*

La qualité d'opérateur de communications électroniques est également reconnue à toute personne physique ou morale qui fournit au public un service de communications électroniques.

L'article L. 32 6° du CPCE précise que les services de communications électroniques correspondent aux « *prestations consistant entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques (...)* ». Ces dernières sont définies par l'article L. 32 1° du code comme englobant « *les émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons par voie électromagnétique* ».

Dans ces conditions, les FAI relèvent du régime juridique reconnu aux opérateurs de communications électroniques puisqu'ils assurent, au bénéfice du public, les différentes prestations relatives à l'émission, la transmission et la réception de signaux.

En outre, s'il peut être montré que le FAI dispose, conformément à l'article L. 32 2° du code, d'une installation assurant l'acheminement de communications électroniques, la qualification d'exploitant de réseau ouvert au public lui serait également applicable.

#### *1.4.1.2 Les éditeurs de services sont des utilisateurs finals au sens de la directive « Cadre »*

L'article L. 32 6° susmentionné précise que sont exclues de la catégorie des services de communications électroniques, « (...) *les services consistant à éditer ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique* ».

Les éditeurs de services voulant terminer un SMS sur un réseau mobile (banques, compagnies d'assurance, grande distribution, etc.) n'entrent donc pas dans le cadre des définitions précitées, dans la mesure où ils ne fournissent pas un service de communications électroniques, mais une prestation commerciale permettant à un abonné mobile d'accéder à un service de contenu qui n'est pas de communication électronique (astrologie, météo, sport, bourse, etc.).

Du point de vue des agrégateurs de SMS ou des opérateurs mobiles, ces acteurs sont des utilisateurs finals, dans la mesure notamment où cette notion recouvre à la fois les particuliers (clients résidentiels), mais également les personnes morales.

En effet, telle qu'elle est définie à l'article 2 n) de la directive 2002/21/CE « *Cadre* », la notion désigne « *un utilisateur qui ne fournit pas de réseaux de communication publics ou de services de communications électroniques accessibles au public* ».

#### **1.4.2. Qualification de la prestation de terminaison d'appel SMS**

##### **1.4.2.1 La terminaison d'appel SMS relève du régime de l'interconnexion**

Le service d'envoi et de réception de SMS permet aux utilisateurs des différents réseaux exploités par les opérateurs de téléphonie mobile de communiquer entre eux. Aussi la terminaison d'appel SMS caractérise-t-elle une relation d'interconnexion.

En effet, l'article L. 32 9° du CPCE dispose que l'interconnexion désigne « *la liaison physique et logique des réseaux ouverts au public exploités par le même opérateur ou un opérateur différent, afin de permettre aux utilisateurs d'un opérateur de communiquer avec les utilisateurs du même opérateur ou d'un autre, ou bien d'accéder aux services fournis par un autre opérateur. (...)* » Ainsi, dès lors qu'il existe une relation « *physique et logique* » entre des « *réseaux ouverts au public* » exploités par des « *opérateurs* », il y a lieu de faire application du régime juridique de l'interconnexion.

S'agissant du premier élément de définition, il n'est pas contestable que le processus de la communication entre les utilisateurs finals repose sur la transmission de messages par le biais d'équipements qui, mis en relation, révèlent l'existence d'un lien physique et logique entre les réseaux des opérateurs concernés.

Concernant la seconde caractéristique, le service SMS reçoit la qualification de communication électronique dans la mesure où, conformément aux dispositions de l'article L. 32 1° du CPCE, il s'agit « *d'émissions, transmissions, ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images, ou de sons par voie électromagnétique* ». Les prestations de services prises en charge par l'entreprise concernée pour permettre aux utilisateurs finals d'échanger des communications électroniques relève de la définition des « *services de communications électroniques* » au sens des dispositions de l'article L. 32 6° du CPCE. Dans ces conditions, le réseau utilisé pour fournir au public des services de communications électroniques reçoit, conformément à l'article L. 32 3° du CPCE, la qualification juridique de « *réseau ouvert au*

*public* ». Dès lors, les infrastructures utilisées pour le transport des SMS jusqu'à l'utilisateur final rentrent nécessairement dans le champ de cette définition.

S'agissant du dernier élément caractérisant l'interconnexion, il ne fait guère de doute que, dans la mesure où il est admis que l'entreprise exploite un réseau ouvert au public, la qualité d'opérateur de communications électroniques peut lui être reconnue. En effet, l'article L. 32 15° du CPCE dispose que « *toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électronique* » doit être considérée comme un opérateur.

Ainsi, au vu de l'examen des trois critères posés par l'article L. 32 9° du CPCE, la terminaison d'appel SMS, en tant qu'elle constitue la manifestation de la liaison physique et logique entre des réseaux ouverts au public exploités par un même opérateur ou par des opérateurs différents, relève du régime juridique de l'interconnexion.

#### 1.4.2.2 Les acteurs éligibles à l'interconnexion

Tout exploitant de réseau de communications électroniques ouvert au public (y compris notamment un opérateur fixe, un agrégateur, voire un FAI) désirant fournir au public un service d'envoi de SMS est éligible à l'interconnexion SMS<sup>13</sup>. En effet, conformément à l'article L. 34-8 II du CPCE, tout opérateur mobile doit faire « *droit aux demandes d'interconnexion des autres exploitants de réseau ouvert au public* ».

Autrement dit, le fait que les opérateurs fixes, les agrégateurs et les FAI recourent chez certains opérateurs aux mêmes offres que des éditeurs de services n'exclut pas le fait que ces acteurs pourraient légitimement bénéficier de conditions techniques et tarifaires particulières au titre de l'interconnexion. Celle-ci pourrait toutefois se présenter sous une forme technique différant de la terminaison d'appel SMS offerte aux opérateurs mobiles tiers pour tenir compte des particularités des réseaux considérés.

En revanche, un éditeur de services, qui, en tant que fournisseur de services de communication au public par voie électronique (prévisions météorologiques, actualités sportives, cotations boursières, etc.) ou en tant que distributeur de services de communications électroniques (état des relevés de comptes bancaires, situation personnelle au regard d'un contrat d'assurance, annonce de la date de livraison d'une commande, etc.), est un utilisateur final, ne peut se prévaloir d'aucun droit à l'interconnexion.

---

<sup>13</sup> Dans sa décision n°06-1015 en date du 10 octobre 2006 se prononçant sur un différend opposant les sociétés 118 218 Le Numéro et Orange France, l'Autorité rappelle qu'est utilisateur final de SMS toute société utilisant la prestation d'envoi de SMS afin de fournir à ses clients un service de contenu, et non un service d'envoi de SMS, quand bien même cette société serait par ailleurs exploitant de réseau ouvert au public en ce qui concerne d'autres prestations de services de communications électroniques, et aurait à ce titre droit à l'interconnexion pour lesdites prestations.

## **Chapitre 2 Définition des marchés pertinents**

L'exercice de délimitation des marchés pertinents a pour but de définir le contour, en termes de produits et services et en termes géographiques, des marchés susceptibles d'être régulés ex ante. Cet exercice est, en application des dispositions de la directive « cadre », effectué en accord avec les principes issus du droit de la concurrence. Conformément aux lignes directrices de la Commission européenne<sup>14</sup>, cette analyse se fonde notamment sur un examen des caractéristiques du produit et sur la substituabilité du côté de l'offre et du côté de la demande. La définition géographique des marchés résulte notamment de l'examen du territoire principal d'activité commerciale des opérateurs.

### **2.1. Présentation des marchés de détail**

Différents usages de détail peuvent être rattachés à la prestation de terminaison SMS vers un appelé B. On peut classer ces usages en deux catégories, qui impliquent des utilisateurs finals différents :

- l'envoi de SMS interpersonnels, qui impliquent le plus souvent des personnes physiques<sup>15</sup>
- les autres usages (livraison de contenu, envoi d'informations publicitaires, etc.), qui impliquent des éditeurs de services

La première activité représente plus de 90% des terminaisons de SMS en volume.

L'envoi de SMS interpersonnels s'inscrit dans le segment plus général des communications interpersonnelles mobiles non vocales, incluant notamment le SMS, le MMS et l'Internet mobile (e-mail, *messageries instantanées*, etc.).

Les autres usages sont à rattacher à la distribution de services ou de contenus via un support de communication électronique.

Pour une présentation des évolutions intervenues sur ces marchés de détail, l'Autorité renvoie au bilan de la régulation de la terminaison d'appel SMS en métropole et l'état des lieux des marchés en outre-mer accompagnant le présent document.

### **2.2. Délimitation des marchés en termes de produits et services**

La délimitation des marchés du point de vue des services repose sur l'analyse de la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre.

---

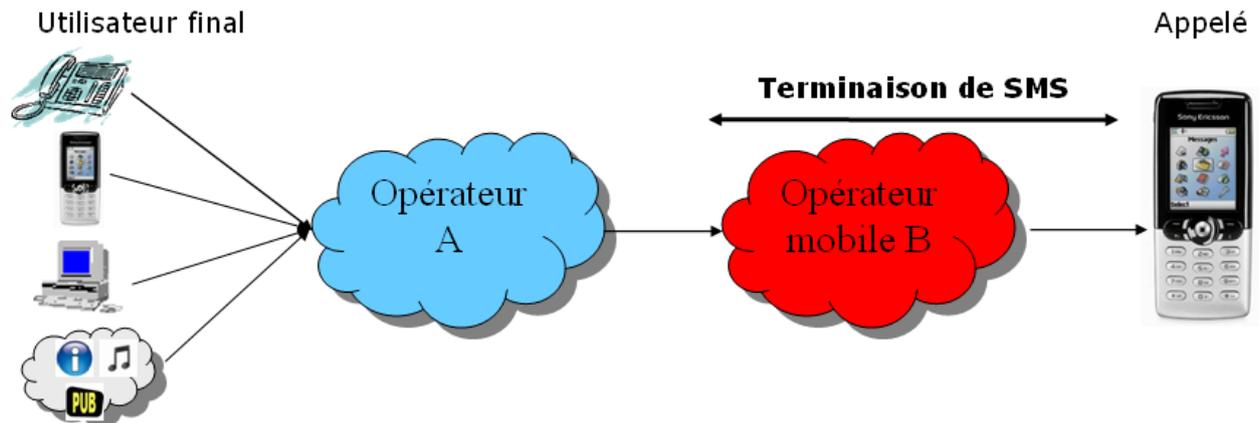
<sup>14</sup> Lignes directrices 2002/C 165/03 de la Commission des Communautés européennes du 11 juillet 2002 sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques.

<sup>15</sup> Dans le cas des SMS à usage professionnel, il peut s'agir cependant d'une conversation entre un homme et une machine (par exemple entre un releveur de compteur d'eau et la base de données), voire entre deux machines (par exemple pour la mise à jour d'un panneau d'affichage).

### 2.2.1. Généralités

L'Autorité analyse ici le marché de la terminaison d'appel SMS offerte par les opérateurs de réseaux mobiles, à destination de leurs clients.

Le marché de la terminaison d'appel SMS est constitué de la rencontre entre la demande de terminaison de l'opérateur A, dont le client veut envoyer un SMS vers l'appelé présent sur le réseau de l'opérateur mobile B, et l'offre de terminaison de B pour terminer un SMS issu de A vers le numéro de l'appelé qu'il a ouvert à l'interconnexion.



#### 2.2.1.1 Le marché contient l'ensemble des prestations de terminaison SMS d'un opérateur donné vers l'ensemble de ses numéros

La prestation de terminaison d'appel SMS vendue par un opérateur mobile pour l'envoi de SMS vers l'un de ses abonnés raccordé à son réseau n'est pas en soi substituable à la prestation vendue pour l'envoi de SMS vers un autre abonné. L'Autorité considère néanmoins que ces deux prestations doivent être incluses dans le même marché car, du point de vue de l'offre, elles sont généralement commercialisées de manière homogène et soumises aux mêmes contraintes au regard de leurs conditions de production. En outre, du point de vue de la demande, elles font généralement l'objet d'une demande d'interconnexion relative à l'ensemble des numéros mobiles d'un opérateur donné.

#### 2.2.1.2 Le marché contient l'ensemble des prestations de terminaison SMS offertes par un opérateur donné aux différents exploitants de réseau ouvert au public qui lui en font la demande

L'Autorité estime qu'il est pertinent de regrouper dans un même marché toutes les offres d'interconnexion, actuelles ou futures, de l'opérateur mobile à destination d'exploitants de réseaux ouverts au public. En effet, si ces prestations ne sont pas nécessairement identiques en ce qu'elles peuvent être mises en œuvre selon des modalités techniques différentes, elles sont achetées à une même fin : terminer un SMS sur le réseau de l'opérateur, et soumises aux mêmes pressions concurrentielles. Quels que soient l'acheteur et la modalité technique de la prestation qu'il achète, cette prestation constitue en effet le goulot d'étranglement structurel pour envoyer un SMS au client de B, l'opérateur B étant le seul à même de fournir cette prestation.

Le marché contient donc l'ensemble des offres d'interconnexion, existantes ou futures, fournies par un opérateur B aux différents opérateurs exploitant un réseau ouvert au public demandant à terminer des SMS vers ses abonnés, que cet exploitant soit un opérateur mobile, un opérateur fixe, un FAI ou encore un agrégateur<sup>16</sup>.

### *2.2.1.3 Deux niveaux de substituabilité par la demande*

Il est ensuite nécessaire d'examiner la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre afin de déterminer quel est l'ensemble des produits substituables.

Sur un marché de gros, il peut exister deux niveaux de substituabilité du service considéré :

- **Une substitution par un autre service de gros :** il s'agit d'examiner l'ensemble des services de gros qui s'offrent à un opérateur pour fournir un même service de détail et d'étudier la substituabilité des services entre eux.
- **Une substitution sur le marché de détail du service auquel est associé le produit de gros considéré.** Le comportement du client final sur le marché de détail peut avoir des implications indirectes sur le marché de gros analysé, que ce soit sur sa définition ou son fonctionnement.

### *2.2.2. Analyse de la substituabilité entre les différentes offres auxquelles a accès un acheteur présent sur le marché de gros*

En cas d'une augmentation sensible et durable de la charge de terminaison d'appel SMS qui lui est facturée par un opérateur mobile donné, un opérateur devant terminer un SMS à destination d'un abonné de l'opérateur mobile B, pourrait envisager d'acheter alternativement différents produits, lorsqu'ils existent :

- une autre offre d'interconnexion de l'opérateur mobile B, utilisant une autre norme de transmission (GSM versus UMTS par exemple) ;
- une offre d'interconnexion d'un autre opérateur mobile ;
- une offre de SMS *Push* de l'opérateur mobile B ou d'un agrégateur incluant des SMS à destination du réseau de l'opérateur mobile B.

#### *2.2.2.1 Le marché contient toutes les prestations de terminaison SMS de l'opérateur B, quelle que soit la norme permettant de les produire (GSM ou UMTS notamment).*

La plupart des opérateurs disposant aujourd'hui en France d'une licence GSM possèdent également une licence UMTS.<sup>17</sup>

Or, aucun d'eux ne dit vouloir établir des tarifs différenciés pour la terminaison d'appel SMS suivant qu'elle utilise la norme GSM ou la norme UMTS. Ceci s'explique notamment par le fait qu'en fonction du déplacement de l'appelé, un SMS peut par exemple être émis en GSM

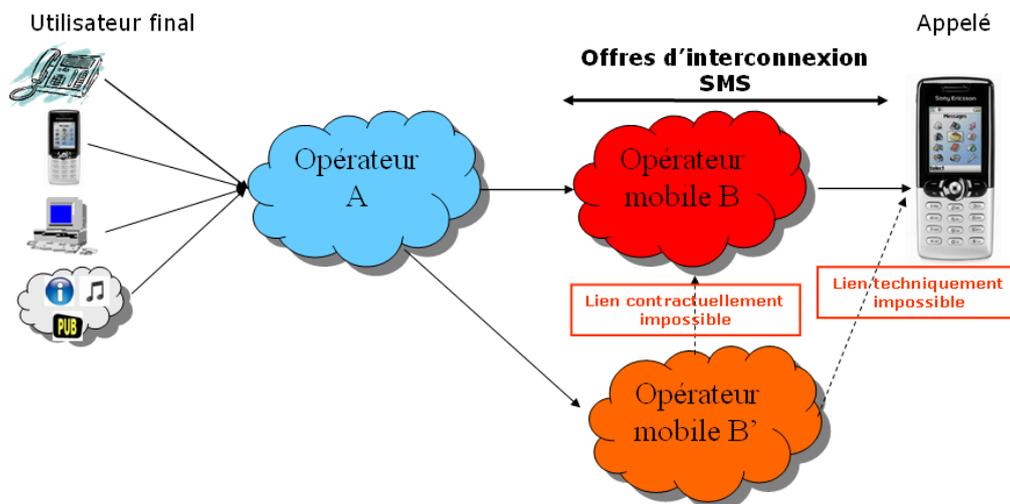
<sup>16</sup> En revanche, ce ne peut être un éditeur de services, qui n'est pas exploitant de réseau ouvert au public et n'a donc pas accès aux offres d'interconnexion de l'opérateur B, mais achète une prestation de SMS-MT en tant qu'utilisateur final sur le marché de détail.

<sup>17</sup> Les exceptions sont en outre-mer Dauphin Telecom et SPM Telecom. Si Digicel et UTS Caraïbe possèdent une licence UMTS depuis peu, ils n'ont pas encore lancé commercialement de services 3G.

et reçu en UMTS. En outre, le service rendu, à savoir permettre une communication écrite en temps différé, est le même quelle que soit la norme utilisée.

Il y a donc pour l'opérateur A une substituabilité complète entre les terminaisons GSM et UMTS puisque les deux procurent le même service, au même prix et que l'opérateur de l'appelant n'est pas même en mesure de savoir s'il utilise une terminaison GSM ou UMTS : le principe de neutralité technologique s'applique à la terminaison d'appel SMS.

### 2.2.2.2 Les offres d'interconnexion SMS des différents opérateurs mobiles ne sont pas substituables.



Les offres d'interconnexion SMS fournies par un autre opérateur mobile B' ne peuvent pas être un substitut pour les offres de l'opérateur B puisqu'il s'agit d'atteindre *in fine* l'appelé B sur le réseau de B et que certaines clauses des contrats actuels d'interconnexion SMS entre les opérateurs mobiles ne permettent pas à l'opérateur B' de demander à B de terminer des SMS qui ne sont pas en provenance de ses propres clients B'.

Les prestations de terminaison d'appel SMS fournies par des opérateurs distincts sont donc incluses dans des marchés distincts.

### 2.2.2.3 Qu'elles soient proposées par l'opérateur mobile de l'appelé ou par un agrégateur de SMS, les offres de SMS Push de détail ne peuvent faire partie du marché

Pour acheminer un SMS vers le client B, certains opérateurs ont parfois recours à des offres de SMS *Push* s'adressant à des utilisateurs finaux (éditeurs de services), soit directement proposées par l'opérateur mobile de destination B (« SMS *Push* Opérateur ») soit par le biais d'un agrégateur de SMS (« SMS *Push* Agrégateur »). Or ces offres sont des offres commerciales offertes par un opérateur mobile ou un agrégateur à toute personne qui en fait la demande, qu'il soit ou non opérateur, et qu'il achète cette prestation pour ses propres besoins en tant qu'utilisateur final (éditeur) ou non. Ces offres sont donc des offres de détail qui ne peuvent appartenir au même marché que les offres d'interconnexion SMS.

En tout état de cause, dans la mesure où les offres de SMS *Push* sont offertes à des entreprises (par exemple, les éditeurs) ne pouvant bénéficier de l'interconnexion, il ne peut y avoir substitution du côté de la demande avec une offre d'interconnexion SMS.

Le fait que certains exploitants de réseau ouvert au public, n'ayant pas fait valoir leur droit à l'interconnexion, les achètent ne saurait remettre en cause cette conclusion.

Toutefois, il convient de noter que ces offres incluent une prestation de terminaison SMS :

- dans le cas des offres SMS *Push Opérateur*, l'opérateur B s'achète en interne une prestation d'interconnexion et l'enrichit avec des prestations complémentaires de plateforme pour la revendre au détail ;
- dans le cas des offres SMS *Push Agrégateur* qui peuvent exister si l'agrégateur est interconnecté à B, celles-ci comportent nécessairement une prestation d'interconnexion SMS achetée à B, enrichie avec des prestations complémentaires de plateforme et de terminaison vers d'autres opérateurs ;
- dans le cas des offres SMS *Push Agrégateur*, construites sur la base d'une offre SMS *Push Opérateur*, celles-ci incluent une terminaison SMS auto-fournie par l'opérateur B.

Ainsi, l'opérateur B aura sur ces offres un pouvoir de marché indirect équivalent à celui qu'il a sur les offres de terminaison SMS elles-mêmes, via son pouvoir sur le marché de l'interconnexion SMS vers ses numéros (cf. chapitre 3).

### **2.2.3. Analyse de la substituabilité du côté de la demande sur les marchés de détail : comportement de l'appelant face à une hausse du prix des SMS**

Une augmentation significative du prix de la terminaison d'appel SMS de l'opérateur mobile devrait a priori entraîner une augmentation du même ordre du prix de détail des SMS. Il est en effet probable que l'opérateur répercute cette augmentation sur l'utilisateur final (client mobile ou éditeur de services) afin de maintenir son niveau de marge.

Il convient alors d'examiner le comportement de l'appelant (client mobile ou éditeur de services) si le prix de la terminaison d'appel SMS de l'opérateur mobile considéré - et donc, par répercussion, le prix de détail des SMS (SMS interpersonnels ou SMS *Push*)- augmentait de manière sensible et durable. Cette section analyse le comportement possible de l'appelant face à une hausse du prix de détail des SMS à destination des mobiles, quelle que soit leur origine (mobile, fixe, Internet ou en provenance d'un éditeur de services). Différents types de substitution sur les marchés de détail sont envisageables :

- Pour un usage interpersonnel du SMS :
  - substitution par un SMS à destination d'un téléphone fixe ou d'Internet ;
  - substitution par un appel vocal ;
  - substitution par un autre service de messagerie mobile (MMS, e-mail mobile, Messagerie instantanée, applications, etc.).
- Pour un usage par un éditeur de services, et notamment pour du marketing direct :
  - mêmes types de substitution que pour un usage interpersonnel du SMS
  - substitution par un courrier
  - substitution par un message électronique

En ce qui concerne l'usage interpersonnel du SMS et face à une hausse du prix de détail des SMS (mobile vers mobile, fixe vers mobile et Internet vers mobile), il existe en toute rigueur six possibilités de substitution : envoi d'un SMS mobile vers fixe, mobile vers Internet, fixe vers fixe, fixe vers Internet, Internet vers fixe et Internet vers Internet. Le trafic mobile vers mobile (M2M) captant la quasi-totalité du trafic SMS interpersonnel, seuls les SMS au départ d'un terminal mobile font l'objet d'une analyse de substituabilité poussée.

### 2.2.3.1 Non substituabilité d'un SMS à destination d'un mobile par un SMS à destination d'un téléphone fixe ou d'Internet

#### *2.2.3.1.1. Non substituabilité par un SMS à destination d'un téléphone fixe compatible SMS*

A ce jour, envoyer un SMS vers un poste fixe n'est pas possible en outre-mer.

En métropole, cela suppose à la fois que le destinataire soit dans un lieu où il dispose d'un téléphone fixe compatible SMS, qu'il soit abonné de France Télécom (les opérateurs fixes alternatifs ne proposant pas de service SMS sur leur réseau), qu'il ait souscrit l'une des options « présentation du nom » ou « présentation du numéro », que l'appelant le sache et qu'il connaisse le numéro de téléphone, non pas à 10, mais à 11 chiffres de son correspondant<sup>18</sup>.

Ces conditions étant cumulatives, elles ne sont de toute évidence pas réunies dans la majorité des cas.

Faute d'accord entre les différentes parties concernées, il convient par ailleurs de noter que la pratique de la vocalisation (lecture du SMS par une voix synthétique) s'est développée, notamment pour tous les SMS en provenance des réseaux de Bouygues Telecom et de SFR aboutissant sur le réseau fixe de l'opérateur historique. Il convient enfin de noter qu'environ 36% des abonnés fixes métropolitains, ayant souscrit un abonnement auprès d'un opérateur alternatif, ne peuvent ni envoyer, ni recevoir de SMS puisque à ce jour ce service n'est offert que par France Télécom.

Quand bien même toutes ces contingences seraient résolues à l'horizon de cette analyse, notamment dans une vision prospective où l'offre serait davantage diffusée, il convient de remarquer que l'intérêt d'un SMS consiste précisément à pouvoir communiquer en dehors de lieux où le client dispose déjà d'une ligne fixe. En effet, l'envoi d'un SMS à destination d'un poste fixe impose au destinataire du message une certaine sédentarité. Or, la mobilité est une partie intégrante du service SMS. En outre, en juin 2009 12% de métropolitains ne possèdent pas de lignes fixes. Enfin, on peut noter que le recours à la vocalisation dans le cas des SMS envoyés par les clients de SFR et Bouygues Telecom change la nature même du service qui consiste avant tout à envoyer un message écrit. Ce point est discuté plus longuement dans la section 2.2.3.2.3.

---

<sup>18</sup> Dans le système développé par France Télécom, pour envoyer un SMS vers un poste fixe, l'émetteur complète en effet les 10 chiffres du numéro de la ligne téléphonique par un élément de personnalisation, le 11<sup>ème</sup> chiffre qui désigne la personne destinataire du message.

#### *2.2.3.1.2. Non substituabilité par un SMS à destination d'une boîte de messagerie Internet*

De la même manière, envoyer un SMS vers une boîte de messagerie Internet suppose que le destinataire soit dans un lieu où il dispose d'une connexion Internet, qu'il possède une adresse de messagerie virtuelle, que l'appelant le sache et qu'il connaisse l'identifiant correspondant à cette boîte de messagerie. Outre le fait qu'un certain nombre de personnes n'utilisent jamais Internet, soit parce qu'ils n'y ont pas accès, soit parce qu'ils ne savent pas, l'envoi d'un SMS vers une adresse de messagerie virtuelle n'est possible que si l'appelant se connecte préalablement à Internet à l'aide d'un terminal mobile multimédia qui n'est *a priori* possédé que par 33% des abonnés mobiles. L'envoi d'un SMS vers une boîte de messagerie hors connexion Internet est à ce jour impossible.

En outre-mer, les terminaux mobiles multimédia sont encore moins répandus.

En conclusion, quelle que soit leur origine (mobile, fixe ou Internet), les SMS à destination des postes fixes et d'Internet, ne sont pas substituables aux SMS à destination des mobiles.

#### *2.2.3.2 Non substituabilité d'un SMS par un appel vocal*

La question qui se pose est de savoir si, après une augmentation sensible et durable de la terminaison d'appel SMS sur un réseau mobile, et donc du prix de détail des SMS sur ce même réseau, l'appelant pourrait être tenté de passer un appel vocal. En effet, plutôt que d'envoyer un SMS, il peut préférer appeler directement son correspondant à partir d'un réseau fixe ou mobile, ou lui laisser un message vocal sur un répondeur.

L'Autorité reprend ici l'analyse de substituabilité entre le SMS et la voix effectuée dans le cadre du premier cycle, qui s'appuyait sur des éléments quantitatifs et qualitatifs, et qui reste valable aujourd'hui, pour la métropole et l'outre-mer.

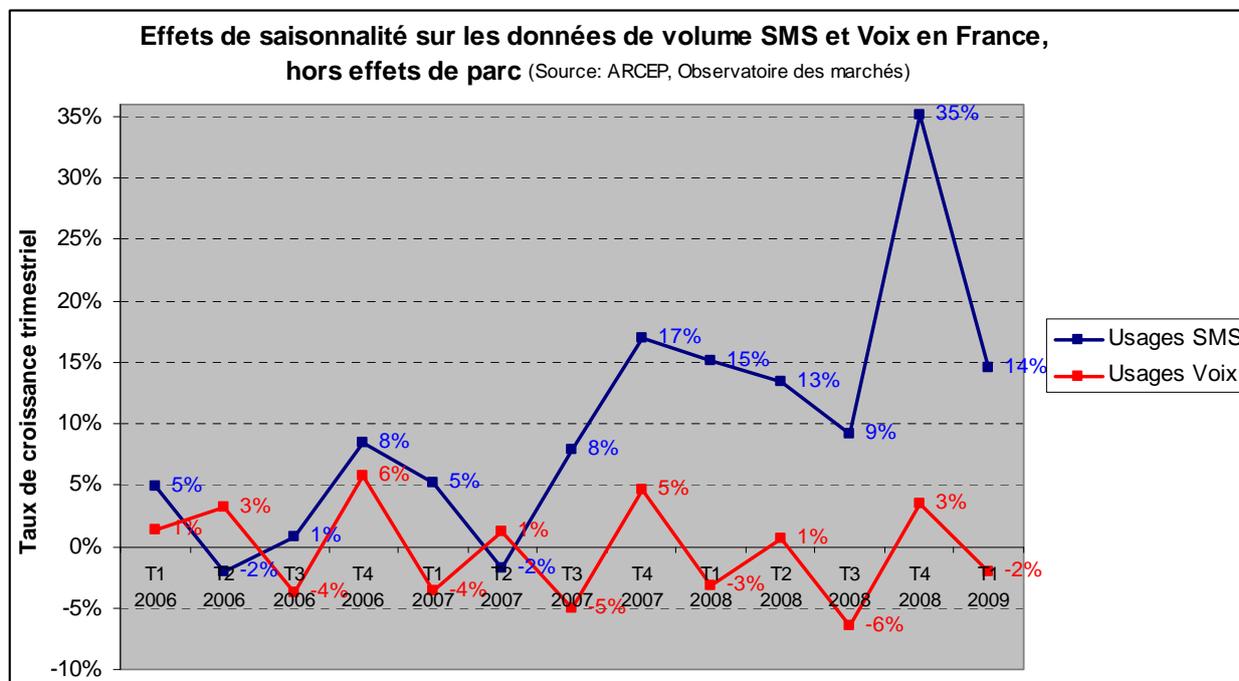
##### *2.2.3.2.1. La non substituabilité entre le SMS et la voix peut-être mise en évidence à travers une analyse quantitative*

L'Autorité avait relevé en 2006 les différences de croissance entre le trafic SMS et le trafic voix entre 2000 et 2004 (le trafic SMS ayant progressé en France 3.5 fois plus vite que la voix), ce qui suggérait notamment un comportement propre aux utilisateurs de SMS par rapport aux usagers de la voix. Cette tendance s'est confirmée et s'est même fortement accentuée au cours du cycle de régulation : le trafic SMS a progressé 20 fois plus vite que la voix au cours de ces trois dernières années en France (métropole et outre-mer).

Parallèlement, l'Autorité avait noté la part croissante des SMS dans la structure de revenus des opérateurs mobiles français. Cette croissance s'est maintenue au cours du cycle : les SMS pèsent aujourd'hui environ 11.5% des revenus totaux de services mobiles, contre 8% en 2006.

Ensuite, s'appuyant sur les données de trafic, l'Autorité avait mis en évidence des effets de saisonnalité à la fois asynchrones et d'ampleur plus marquée pour les SMS que pour la voix, ce qui indiquait une absence de corrélation entre les trafics SMS et voix sur les réseaux mobiles. Ces effets n'ont pas été remis en question au cours des trois dernières années.

Comme le montre le graphique<sup>19</sup> suivant, l'usage du trafic SMS est encore marqué par des effets de saisonnalité beaucoup plus prononcés que ceux de la voix. D'autre part, les périodes sur lesquelles portent ces effets de saisonnalité sont plus longues pour les SMS que pour la voix, ce qui indique assez clairement une absence de corrélation entre les trafics SMS et voix sur les réseaux mobiles.



En calculant le coefficient de corrélation entre les séries de croissance trimestrielle SMS et voix corrigées des effets de parc sur la période 2006-2008 (dont la valeur s'élève à 0.20), l'Autorité observe comme en 2006 que les deux séries de données sont très imparfaitement corrélées l'une à l'autre, donc que la situation du SMS par rapport à la voix est plus proche de la non-substituabilité que de la substituabilité.

Ainsi, l'Autorité maintient son analyse du précédent cycle et considère que les usages du SMS interpersonnel diffèrent fondamentalement de ceux de la voix, que ce soit en métropole ou en outre-mer. La forte croissance du trafic SMS et la mise en évidence d'effets de saisonnalité à la fois asynchrones et d'amplitudes plus marquées que ceux de la voix, indiquent clairement que l'envoi de SMS interpersonnels et le recours à la voix sont deux modes de communication distincts qui ne sont que très imparfaitement substituables.

Cette analyse peut également être étayée par un certain nombre de considérations qualitatives qui mettent en évidence la spécificité du SMS par rapport à la voix.

#### 2.2.3.2.2. Le SMS et la voix correspondent à des services et à des usages différents

Il convient tout d'abord de rappeler qu'un SMS est composé d'au maximum 160 caractères et que sa transmission ne se fait pas en temps réel comme la voix. La durée moyenne des

<sup>19</sup> Pour isoler dans l'analyse la partie liée aux comportements des consommateurs, il est nécessaire de travailler sur des données de trafic SMS (respectivement voix) corrigées des effets de parc, ce qui a été fait en divisant le nombre de SMS envoyés (respectivement les minutes consommées) par la taille du parc total.

communications à destination d'un réseau mobile est proche de 100 secondes. Les appels de moins de 30 secondes représentent environ 45% des appels. Bien qu'un appel téléphonique puisse être constitué d'un dialogue ou d'un quasi-monologue de l'appelant, un appel vocal (mobile-mobile ou fixe-mobile) ne peut pas, en général, se substituer à l'envoi d'un SMS. Contrairement à la voix, le SMS instaure en effet une communication discrète en temps différé entre l'émetteur du SMS et son destinataire. En ce sens les SMS et les appels vocaux correspondent à des services et à des usages différents.

En effet, alors que la voix instaure, par définition, une communication en temps réel entre l'appelant et l'appelé, le temps d'attente entre deux messages courts est quant à lui indéterminé et dépend de l'occupation des canaux de signalisation. Ainsi, la communication en temps différé est une caractéristique propre au SMS qui le distingue fondamentalement de la voix. Même dans le cas de très courts dialogues, voire de quasi monologues<sup>20</sup>, la voix diffère du SMS en ce que l'émetteur ne sait pas si le destinataire a effectivement reçu le message (son terminal peut être éteint ou allumé) et, s'il l'a reçu, à quel moment il l'a lu<sup>21</sup>. Une substitution peut donc avoir lieu, dans le cas très particulier où l'appelant n'a pas besoin que l'appelé soit immédiatement informé, ni qu'il soit certain qu'il ait bien reçu le message, comme c'est par exemple le cas d'un message laissé sur une boîte de messagerie vocale. Mais, même dans ce cas, un appel vocal peut ne pas être un substitut du SMS comme cela est développé dans la section suivante.

En second lieu, le caractère écrit du SMS en fait le support d'une communication discrète. En effet, l'appelé mobile peut se trouver dans une situation où il ne peut s'isoler facilement, ce qui peut gêner à la fois les personnes qui se trouvent immédiatement à proximité<sup>22</sup> mais aussi l'appelé lui-même voire l'appelant qui n'ont pas forcément envie que d'autres personnes entendent leur conversation. Contrairement aux appels vocaux où l'appelant et l'appelé, en se parlant, font nécessairement du bruit, le SMS ne dérange personne et offre à ses utilisateurs un moyen extrêmement pratique pour communiquer discrètement.

Enfin, le SMS, plus qu'un simple médium, est devenu en quelques années un véritable phénomène de société, parfois source de conflits intergénérationnels. Pour une certaine classe d'âge (les moins de 17 ans), il est à la fois le support d'une identité commune, un signe de reconnaissance et le symbole d'une culture différente de celle des générations précédentes. Les nombreux débats sur l'état de la langue française (grammaire, orthographe, etc.) que suscite ce médium sont un parfait exemple de la manière dont le SMS est perçu. En utilisant des codes qui lui sont propres (*smileys*<sup>23</sup>, langage phonétique, etc.), le SMS est devenu en quelques années un mode de communication à part entière qui se distingue notamment de la voix.

---

<sup>20</sup> L'appelant peut ainsi vouloir seulement communiquer une information précise du type « je pars », « j'arriverai en retard », « je suis bien arrivé... ». Le cas d'un message directement laissé sur une boîte de messagerie vocale fait l'objet d'une analyse spécifique dans la section suivante.

<sup>21</sup> S'il le souhaite, l'émetteur du SMS a certes la possibilité de recevoir un accusé de réception lui permettant de savoir à quel moment le message a été déposé sur le terminal mobile de l'appelé. Mais, d'une part, cette fonctionnalité n'est pas généralisée à tous les terminaux et nécessite une manipulation supplémentaire (activation d'une fonction spécifique au moment d'envoyer le SMS). D'autre part, si le message a bien été reçu par le destinataire, rien ne dit à quel moment il a été effectivement lu. Il peut ainsi s'écouler un temps *a priori* indéterminé entre le moment où l'émetteur reçoit l'accusé de réception et le moment où le destinataire prend connaissance du message.

<sup>22</sup> Avec le développement de la téléphonie mobile, l'usage du téléphone portable se trouve ainsi de plus en plus restreint. Il est notamment interdit dans certains lieux culturels (théâtres, cinémas, concerts, opéras...) et tend à être limité dans les transports publics (TGV, TER...) précisément pour ne pas gêner les personnes alentour.

<sup>23</sup> Un *smiley* est une représentation graphique d'un visage humain sous la forme d'une suite de caractères typographiques traduisant une « émotion » : le sourire :-), l'étonnement :-o, le clin d'œil ;-), la déception :-(, etc. Sur certains terminaux il faut incliner la tête à gauche pour décrypter les yeux, le nez et la bouche ; sur d'autres terminaux, le visage apparaît automatiquement au moment de la frappe de la suite de caractères.

### 2.2.3.2.3. Non substituabilité d'un SMS par un message laissé sur une boîte de messagerie vocale

Le cas d'un appel directement laissé sur une boîte de messagerie vocale ou sur un répondeur téléphonique mérite une analyse plus approfondie. En effet, dans le cas d'une augmentation sensible et durable de la terminaison SMS, donc du prix de détail correspondant, l'appelant pourrait préférer joindre directement le répondeur de l'appelé, plutôt que de lui envoyer un SMS dans la mesure où un message vocal laissé sur un répondeur téléphonique s'apparente bien à une communication discrète en temps différé.

Trois arguments viennent cependant nuancer cette dernière assertion. Tout d'abord, la possibilité d'accéder directement au répondeur de l'appelé sans que ce dernier ne décroche est un service peu connu, ce qui limite *a fortiori* son usage.

Ensuite, alors qu'il n'est pas possible de stocker indéfiniment un message vocal – ce dernier s'effaçant généralement sept jours après qu'il a été sauvegardé<sup>24</sup> –, les SMS peuvent être conservés pour une durée indéterminée dans la limite de la capacité mémoire du terminal mobile. Par ailleurs, en laissant une trace écrite, ils permettent à l'appelé non seulement de conserver, mais également de réutiliser un certain nombre d'informations sur l'appelant (numéro de téléphone, date et heure d'émission du SMS), ce que ne permet pas un message vocal directement laissé sur un répondeur.

Enfin, il convient de signaler qu'un message vocal ne peut pas restituer toute la complexité d'une communication écrite. Dans un message, il convient en effet de distinguer le signifié, c'est-à-dire le contenu, du signifiant, c'est à dire la forme. Or, la forme dans laquelle le message est transmis importe tout autant que le fond. De la même manière que l'écrit ne permet pas de restituer les signes phatiques propres au langage oral (interjections, pauses, hésitations, ton de la voix, etc.), une communication orale ne permet pas de restituer l'ensemble des signes et des codes propres au langage écrit, notamment utilisés pour un composer un SMS.

Comment un message oral peut-il par exemple reproduire un *smiley* ou bien restituer l'écriture phonétique propre au SMS ? Par exemple, la suite alphanumérique « *g ht 1 kdo a pr* » qui correspond à la phrase « *J'ai acheté un cadeau à Pierre* », contient des éléments qui permettent à l'appelant et à l'appelé de créer un espace commun dans lequel la communication prend forme. Ces codes, qui peuvent être propres à l'appelant et à l'appelé, leur permettent notamment d'exclure de leur univers les personnes qui ne les connaissent pas. Ainsi, un message vocal laissé sur répondeur ne permet pas la communication de ces jeux d'écriture propres au SMS qui sont par ailleurs largement diffusés parmi ceux qui utilisent massivement le service (les moins de 17 ans notamment).

En ce sens, un message laissé sur une boîte de messagerie vocale n'est pas un substitut du SMS.

---

<sup>24</sup> Il existe des possibilité d'archivage des messages vocaux, mais il s'agit de prestations payantes.

#### 2.2.3.2.4. Conclusion sur la non-substituabilité d'un SMS par un appel vocal

Dans sa réponse à la consultation publique, SFR ne partage pas l'analyse de l'Autorité et considère qu'un SMS et un appel vocal peuvent être dans une certaine mesure des substituts. L'opérateur cite les résultats d'une étude du CREDOC<sup>25</sup> montrant une hausse importante de la pénétration des SMS chez les personnes à faibles revenus en 2009, et qui pourrait être le reflet, selon le CREDOC, d'un recours aux « formules SMS illimités qui permettent de communiquer à moindre coût ».

Comme mentionné dans le document bilan accompagnant la présente analyse de marché, l'Autorité note effectivement que le développement des offres avec SMS illimités a contribué à la hausse des usages des SMS, et ce sur tous les segments de marché, y compris sur le segment des consommateurs à faible ARPU. La tendance observée par le CREDOC ne permet cependant pas de conclure sur un arbitrage opéré entre appel vocal et SMS.

En conclusion, l'Autorité maintient son analyse du précédent cycle et considère qu'une communication vocale mobile-mobile ou fixe-mobile n'est pas un substitut à l'envoi d'un SMS du point de vue de la demande.

#### 2.2.3.3 Non substituabilité d'un SMS par un autre service de messagerie mobile

Le succès du SMS a soutenu ces dernières années l'essor de nouveaux services de messagerie, notamment ceux du MMS (*Multimédia Message Service*) et de l'Internet mobile qui permettent l'envoi de messages instantanés ou de contenus multimédia (textes, sons, photos, vidéos, etc.).

Le MMS permet une communication plus élaborée que le SMS, par exemple en offrant la possibilité d'envoyer une image prise par un téléphone disposant d'un appareil photo intégré. Les usages associés aux MMS, relativement limités en 2006, ont progressé en métropole au cours du cycle d'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS. Ainsi, si 23.4% des possesseurs de téléphone mobile en métropole échangeaient des MMS en 2006, leur proportion s'élève à 34.2% aujourd'hui<sup>26</sup>. Le développement des ventes de téléphone portable avec appareil photo numérique intégré a contribué pour beaucoup à la croissance des MMS. Par ailleurs, la commercialisation d'offres de détail plus attractives sur ce service a joué également un rôle : ainsi, au T2 2009, un tiers des offres métropolitaines avec des SMS illimités commercialisées incluaient également les MMS en illimité.

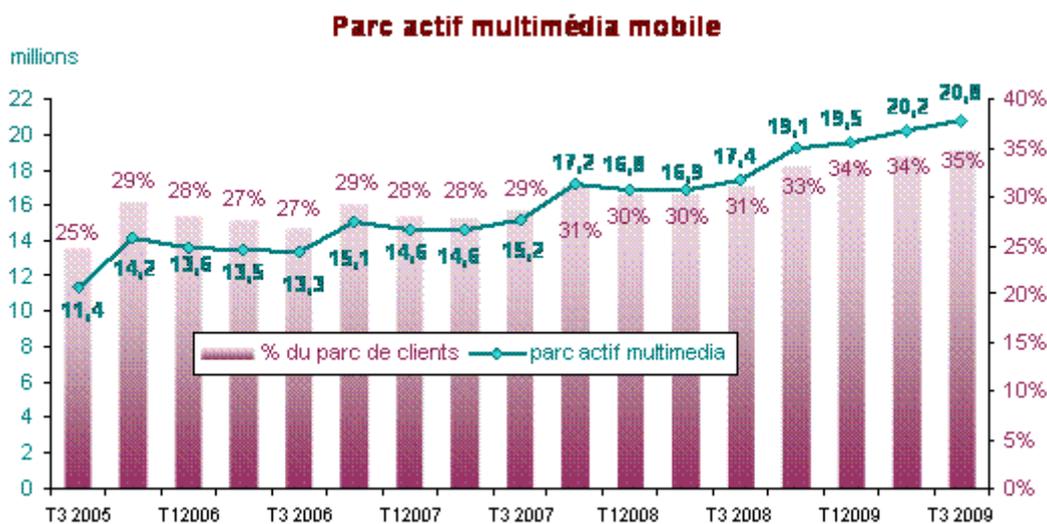
Parmi les services intégrés aux terminaux multimédia, on peut également citer la possibilité de consulter Internet ou sa messagerie électronique, ou encore la possibilité d'envoyer des messages instantanés (*chat* en anglais). Les usages associés à ces services ont décollé au cours du cycle d'analyse de marché en métropole : 24.1% des abonnés mobiles de métropole utilisent aujourd'hui les services de messagerie instantanée et 27.2% envoient ou reçoivent des *e-mails*, contre respectivement 2.8% et 4.1% en mars 2006<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> Etude CREDOC *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* (2009)

<sup>26</sup> Source : Baromètre NOVASCOPE Consumer, *Les marchés des Télécoms et des nouveaux médias dans le Grand Public*, mars 2006 et mars 2009

<sup>27</sup> Même source.

Fin septembre 2009, le parc actif multimédia français<sup>28</sup> s'élevait ainsi à 20.8 millions, soit environ 35% du parc total de clients actifs contre 27% en septembre 2006. (Source : ARCEP, Observatoire des marchés)



Le décollage de ces nouveaux services de messagerie mobile en métropole sur la période 2005-2009 est dû à la combinaison de plusieurs facteurs : commercialisation de terminaux plus ergonomiques (écrans plus grands, claviers permettant une frappe rapide, écrans tactiles...), réseaux mobiles plus performants et meilleure attractivité tarifaire.

A la connaissance de l'Autorité, ces services de messagerie mobile sont pour l'instant moins développés en outre-mer, en raison du lancement plus tardif de la 3G. Les usages associés devraient se démocratiser au cours du présent cycle d'analyse.

A l'horizon de la présente analyse, les risques de cannibalisation du SMS par ces nouveaux services de messagerie, certes en décollage, restent limités. Service non vocal interopérable (100% des terminaux sont compatibles et des interconnexions existent entre tous les opérateurs), le SMS semble plus généraliste que la messagerie instantanée (ou « Instant messaging » ou I.M.) et l'email mobile, deux services potentiellement « concurrents » mais ne bénéficiant pas d'un parc compatible suffisant (terminaux adaptés), du moins à court terme.

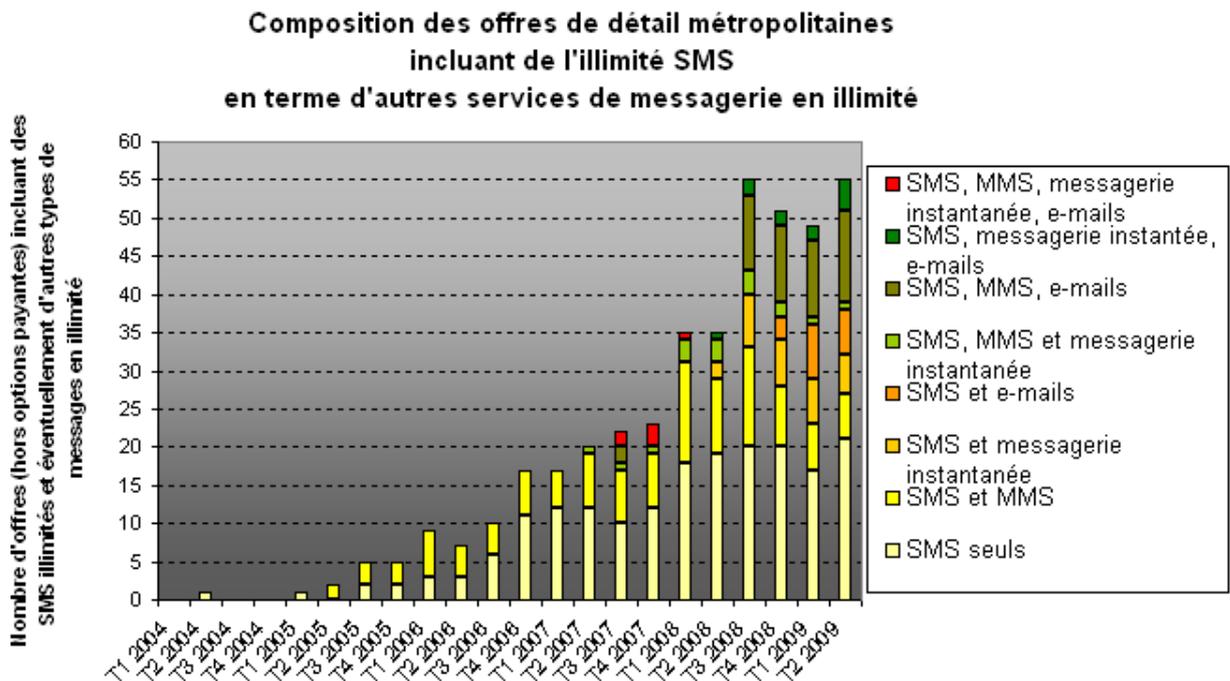
En outre, ces services se complètent davantage qu'ils ne se concurrencent frontalement, ce qui réduit les perspectives de cannibalisation à moyen terme.

Le SMS est en effet un mode de communication asynchrone avec une possibilité de sauvegarde, alors que l'I.M. requiert la connexion des correspondants et ne permet pas de sauvegarde, et qu'enfin l'email s'utilise pour envoyer de longs messages asynchrones avec un historique et un archivage « illimité » possible.

De plus, de plus en plus d'offres d'abondance en SMS incluent également d'autres services de messagerie en illimité, ce qui va dans le sens d'usages complémentaires.

<sup>28</sup> C'est à dire l'ensemble des clients abonnés ou prépayés qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia (Wap, i-mode, MMS, email). L'envoi d'un SMS notamment ne rentre pas dans le périmètre de cette définition. Concernant l'email et le MMS, ne sont considérés comme utilisateurs actifs que les clients ayant envoyé au moins un mail ou un MMS sur le dernier mois.

L'Autorité constate enfin la croissance continue des usages de SMS malgré la disponibilité de ces nouveaux services de messagerie mobile.



*Figure* : Evolution du nombre de formules avec des SMS illimités proposées sur le marché, avec une segmentation selon l'inclusion éventuelle d'autres services de messagerie en illimité (limité aux offres Grand Public - Une gamme est comptée comme une seule offre). Le trait vertical rouge marque le début de la régulation de la terminaison d'appel SMS. *Sources* : Etude Suivi des tarifs pour le compte de l'ARCEP, sites Internet des opérateurs, communiqués de presse, sites Internet spécialisés.

Dans sa réponse à la consultation publique, le groupe Orange reconnaît que la substituabilité du SMS avec l'e-mail et les autres services communautaires est actuellement partielle. Pour autant, le groupe estime qu'elle devrait être davantage être pris en compte dans l'analyse prospective de l'Autorité, compte-tenu du fort développement de ces services. Bouygues Telecom considère également que les messageries instantanées et les sites communautaires seront à terme des substituts aux SMS interpersonnels.

L'Autorité partage avec ces opérateurs le constat d'une substituabilité croissante du SMS avec les autres services de messagerie mobile. Cependant, elle estime qu'à l'horizon du présent cycle d'analyse, cette substituabilité restera partielle, compte-tenu des éléments évoqués plus haut et notamment la taille du parc de terminaux multimédia.

#### 2.2.3.4 Substituabilité du SMS de marketing direct par d'autres médias

Le SMS *Push* est un media parmi d'autres (courrier postal, appel vocal, courrier électronique...) utilisé par les annonceurs pour des campagnes de marketing direct. L'Autorité considère que les limites à la substituabilité du SMS avec les autres services évoqués plus haut dans le cadre de communications interpersonnelles (SMS à destination d'un téléphone fixe ou d'Internet, appel vocal, autres services de messagerie mobile) restent valables dans le cadre d'un SMS utilisé comme media de marketing direct. Dès lors, l'Autorité ne reprend pas ces développements.

En ce qui concerne les autres services potentiellement substitués au SMS *Push*, l'Autorité relève que le courrier postal est un media alternatif beaucoup plus onéreux pour l'éditeur de services que le SMS *Push*, qu'il s'agisse de publicité adressée ou de publicité non adressée.

En effet, les tarifs unitaires associés sont de l'ordre de 30 à 40 c€ auquel s'ajoute le coût de production des supports papiers. De plus, courrier et SMS sont deux médias qui permettent de toucher des cibles de clientèle différentes. Enfin, le premier est distribué sous un délai de quelques jours, le second est un outil de communication beaucoup plus immédiate avec les prospects. Dès lors, l'Autorité considère que le SMS *Push* et le courrier postal ne sont pas des médias substituables du point de vue des éditeurs pour des campagnes de marketing direct.

Quant au courrier électronique, il s'agit d'un support de diffusion nettement moins onéreux que le SMS *Push*. S'il est très utilisé par les annonceurs, Orange France note dans sa réponse à la consultation publique que « son taux d'efficacité est relativement faible par rapport au SMS », les boîtes de réception étant souvent inondées de nombreux messages indésirables ou fortement filtrés avec parfois « des erreurs (filtrage de mails tout à fait désirables, parfois importants pour le consommateur) ». Par ailleurs, le courrier électronique n'est pas un outil de communication immédiate contrairement au SMS, l'annonceur ignorant à quelle fréquence le prospect consulte sa messagerie. Dès lors, courrier électronique et SMS *Push* ne sont que partiellement substituables pour un annonceur.

Comme le mentionne Bouygues Telecom dans sa réponse à la consultation publique, le SMS est en effet perçu comme un outil de communication immédiate, personnelle et urgente par les annonceurs. Sur ces critères, il ne saurait y voir de substitut au SMS *Push* en l'état actuel du développement des autres services de messagerie en ligne.

#### 2.2.3.5 Conclusion sur l'absence de substituabilité sur les marchés de détail

Dans leurs réponses à la consultation publique, SFR et Bouygues Telecom ne partagent pas les analyses de substituabilité de l'Autorité, jugeant qu'elles conduisent à définir chaque service de communication électronique comme un marché pertinent.

Pour le premier opérateur, il est absurde de rejeter tous les produits éventuellement substituables au SMS sous prétexte qu'ils ne sont pas des substituts parfaits, de même qu'il est trop strict d'examiner les substituts au SMS un par un. Une analyse plus pertinente aurait consisté à mesurer comment les utilisateurs, en cas de hausse durable et importante du prix du SMS, se reportent de manière globale sur les produits partiellement substituables, pris dans leur ensemble.

Pour le second opérateur, il est absurde de décomposer le service global des télécommunications en un ensemble de services pouvant être théoriquement consommés ou fournis indépendamment. Les SMS ne constituent pas un marché à part entière : il n'existe pas de demande ni d'offre isolée pour les SMS.

Au contraire, Free approuve l'analyse de substituabilité effectuée par l'Autorité.

L'Autorité estime que ces arguments, communs à ceux du précédent cycle d'analyse, ne sont pas de nature à modifier son analyse. Celle-ci montre qu'une personne souhaitant envoyer un SMS vers un client mobile, que ce soit d'un réseau mobile, d'un réseau fixe ou d'Internet, ne dispose pas de réels services de substitution.

#### **2.2.4. Analyse de la substituabilité du côté de l'offre**

Il n'y a pas de substitution du côté de l'offre envisageable. En effet celle-ci supposerait qu'en cas d'augmentation des prix de la terminaison d'appel SMS par un opérateur mobile, un

opérateur en place ou un nouvel entrant pourrait offrir ce service de terminaison à la place de l'opérateur. Une telle éventualité n'est pas possible du fait que l'opérateur de terminaison est le seul qui maîtrise l'accès à son client.

### **2.2.5. Conclusion sur l'analyse de la substituabilité**

A l'issue de cette analyse et de manière prospective, il ressort donc que le marché de la terminaison d'appel SMS vers un opérateur B contient l'ensemble des prestations de terminaison SMS offertes par cet opérateur aux différents exploitants de réseau ouvert au public qui lui en font la demande, et à destination de l'ensemble de ses numéros.

Il n'existe pas de produit de substitution envisageable à l'horizon de cette analyse.

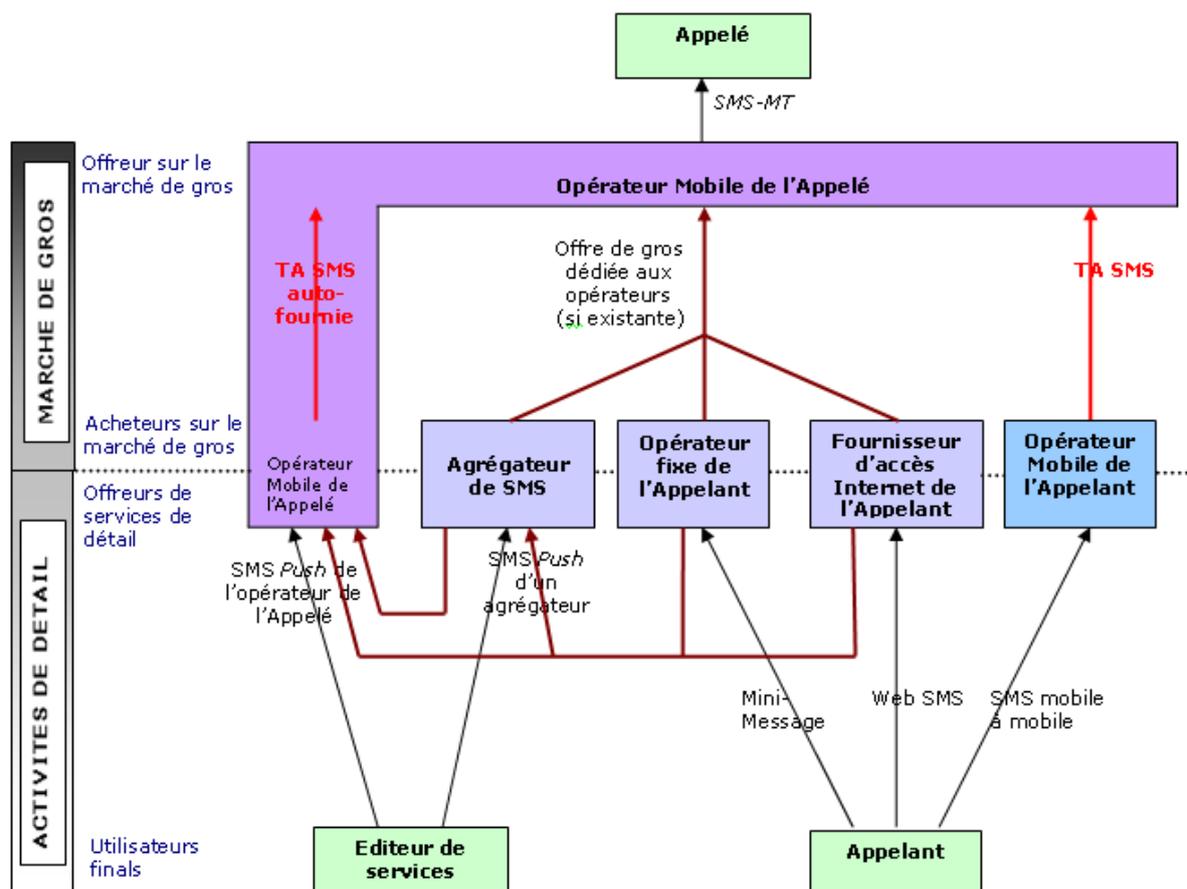
En effet, en raison de l'impossibilité technique pour un opérateur de terminer un SMS vers un terminal mobile dont il n'est pas propriétaire de la carte SIM, il n'y a pas d'autre substitution du côté de la demande sur le marché de gros. Il n'y a pas non plus de substitution sur les marchés de détail, entre voix, SMS et autres services de messagerie mobiles. Il n'est donc pas envisageable de définir un marché national de la terminaison d'appel SMS.

Il convient ainsi de définir, pour chaque opérateur de réseau mobile, le marché de la terminaison d'appel SMS sur son réseau, à destination de ses clients. Ce marché comprend les offres d'accès et d'interconnexion SMS, quelle que soit la technologie utilisée (2G ou 3G).

Le fait que certains exploitants de réseau ouvert au public, ne faisant pas valoir leur droit à l'interconnexion, achètent parfois sur le marché de détail une offre de SMS *Push* destinée aux éditeurs de services ne remet pas en cause cette analyse.

En tout état de cause, dans la mesure où ces offres de détail incluent une prestation de terminaison SMS, l'opérateur B a sur ces offres un pouvoir de marché équivalent à celui qu'il a sur les offres de terminaison SMS elles-mêmes.

## Schéma de synthèse



### 2.3. Délimitation géographique des marchés

Conformément aux lignes directrices de la Commission européenne précitées, *le périmètre géographique du marché de la terminaison d'appel d'un opérateur dépend de l'étendue de son réseau*, entendu comme l'ensemble des zones dans lesquelles il dispose d'autorisation d'utilisation de fréquences mobiles, ainsi que les zones dans lesquelles il bénéficie d'un accord d'accès signé avec un opérateur utilisant des fréquences mobiles, notamment dans le cadre de la mise en place de solutions d'itinérance (par ex. en Zones Blanches) et éventuellement de partage d'infrastructures.

La segmentation géographique retient ainsi plusieurs périmètres :

- La métropole, qui correspond à l'étendue des autorisations d'usage de fréquences des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom,
- Réunion-Mayotte, qui correspond à l'étendue des autorisations d'usage de fréquences des opérateurs SRR, Orange Réunion et Outremer Telecom
- Antilles-Guyane, qui correspond à l'étendue des autorisations d'usage de fréquences des opérateurs actifs commercialement Orange Caraïbe, Digicel et Outremer Telecom, incluant Saint Martin et Saint Barthélemy

- Saint-Martin et Saint-Barthélemy pour les marchés de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux d'UTS Caraïbe et Dauphin Telecom, opérateurs actifs commercialement et disposant sur ce territoire soit de fréquences soit d'un accord d'accès avec un opérateur titulaire d'une autorisation d'utilisation de fréquences
- Saint-Pierre-et-Miquelon pour le marché de la terminaison d'appel SMS sur le réseau de SPM Telecom

L'analyse du pouvoir de marché de chaque opérateur conduira le cas échéant à la conclusion de sa puissance sur le marché délimité par l'étendue de son réseau. Pour chaque opérateur, le périmètre géographique du marché de la terminaison d'appel qui lui est associé recouvre donc l'ensemble des territoires sur lesquels il exerce une activité commerciale, indépendamment de la proximité géographique ou non de ces territoires entre eux.

#### **2.4. Liste des marchés pertinents**

Les marchés pertinents recensés dans le cadre de cette analyse sont les suivants :

- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau d'Orange France ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de SFR ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de Bouygues Telecom ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de Dauphin Telecom ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de Digicel ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau d'Orange Caraïbe ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau d'Outremer Télécom ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau d'UTS Caraïbe ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau d'Orange Réunion ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de SRR ;
- Marché de gros de la terminaison de SMS sur le réseau de SPM Telecom.

Comme indiqué précédemment, l'Autorité considère que ce marché inclut toute prestation de d'interconnexion, actuelle ou future, offerte par l'opérateur concerné pour la terminaison SMS vers l'ensemble de ses numéros mobiles, quel que soit l'exploitant de réseau ouvert au public auquel cette prestation est offerte et quelle que soit la technologie utilisée pour produire cette prestation (GSM ou UMTS).

## Chapitre 3 Puissance de marché

Dans le présent chapitre, l’Autorité examine la position des acteurs sur les marchés de gros identifiés au chapitre 2.

En vertu de ce même article, un opérateur est réputé exercer une influence significative lorsqu’il « *se trouve dans une situation équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs* ».

### **3.1. Analyse de la puissance de marché des opérateurs mobiles**

Parmi les critères pertinents permettant de conclure à une influence significative ou à une absence d’influence significative, celui de la part de marché apparaît comme un critère essentiel (section 3.1.1 ). Toutefois, conformément à la jurisprudence tant nationale que communautaire et aux lignes directrices de la Commission qui, sur l’analyse du marché précitée, recommandent de « *procéder à une analyse approfondie et exhaustive des caractéristiques économiques du marché pertinent avant de conclure à l’existence d’une puissance sur le marché* » (§78), le critère de la part de marché ne saurait suffire à lui seul à caractériser la puissance d’un opérateur, d’où la nécessité d’analyser d’autres critères plus qualitatifs. Au cas d’espèce, l’analyse du contre-pouvoir des acheteurs sur les marchés apparaît comme un critère indispensable (section 3.1.2 )

#### **3.1.1. *Examen des parts de marché***

Chaque opérateur mobile dispose de 100% de part de marché sur le marché de la terminaison d’appel SMS sur son propre réseau. Le trafic de terminaison SMS transite en effet, dans tous les cas, par le réseau de l’opérateur mobile de terminaison qui contrôle *de fait* 100% du marché.

Outre le fait que chaque opérateur dispose de 100% de part de marché, il est techniquement impossible pour un nouvel entrant de pénétrer l’un de ces marchés, dans la mesure où un autre opérateur ne peut pas terminer du trafic SMS sur le réseau de cet opérateur mobile. Ceci est souligné par les lignes directrices de la Commission européenne comme emportant une présomption de puissance sur le marché.

Une part de marché de 100% et une absence de concurrence potentielle sont des indicateurs importants de puissance de marché. Toutefois, afin d’en évaluer la portée et conformément aux lignes directrices, il est nécessaire de procéder à une analyse approfondie et exhaustive des caractéristiques économiques du marché.

L’évaluation du pouvoir d’achat compensateur dont pourrait bénéficier l’opérateur acheteur ou le consommateur est un élément important qui permet de caractériser le degré de puissance de l’opérateur et de comprendre si ce dernier peut effectivement agir indépendamment de la demande et de ses concurrents. Cette capacité d’agir indépendamment des autres peut être

confirmée par l'examen des prix de terminaison pratiqués par le passé et notamment par la possibilité de s'écarter durablement du prix correspondant à une rentabilité raisonnable.

### **3.1.2. Analyse du comportement des utilisateurs finals et des acheteurs de terminaison d'appel SMS**

L'analyse du comportement d'achat des utilisateurs finals et acheteurs de terminaison d'appel SMS ne permet pas de mettre en évidence de contre-pouvoir direct ou indirect d'achat susceptible de contrebalancer le pouvoir des opérateurs de réseau sur la terminaison d'appel SMS à destination de leurs clients respectifs.

#### **3.1.2.1 Absence de contre-pouvoir indirect via les utilisateurs finals**

##### **3.1.2.1.1. *S'agissant des clients de l'opérateur de terminaison sur le marché de détail***

En France, comme dans l'ensemble des pays européens, le modèle économique du *calling party pays* prévaut. Seuls les SMS sortants sont facturés par l'opérateur au client. La réception des SMS est quant à elle gratuite. La charge de terminaison d'appel SMS est fixée par l'opérateur de l'appelé (et dépend donc du choix de ce dernier), mais elle est payée par l'opérateur de l'appelant, et donc indirectement par l'appelant lui-même.

Or, c'est l'appelé qui choisit son opérateur mobile. Celui-ci ne prend sa décision qu'en fonction de critères qui l'affectent directement, à savoir le prix du terminal – subventionné ou non –, le prix d'une offre couplée tenant compte, entre autre, du prix des appels sortants et de la possibilité d'envoyer des messages (nombre de SMS inclus dans la formule, prix des SMS hors formule, etc.).

Ainsi, il se montre d'autant moins sensible au prix de terminaison d'appel SMS qu'il ignore tout de son existence, celui-ci n'étant pas public. En ce sens, le principe du paiement par l'appelant conduit à ce qu'un opérateur n'a que peu d'incitation à établir des prix de terminaison d'appel SMS à un niveau concurrentiel.

En vertu du principe de paiement par l'appelant, le consommateur ne dispose donc d'aucun contre-pouvoir effectif.

##### **3.1.2.1.2. *S'agissant des éditeurs de services***

Un contre-pouvoir pourrait résulter du fait que les éditeurs, par exemple dans le cadre d'une campagne de marketing direct, peuvent choisir de ne pas viser la clientèle d'un opérateur mobile en raison du tarif élevé de son offre de détail *SMS Push* (ou de celle d'un agrégateur revendant cette offre). Cet éventuel pouvoir de négociation des éditeurs de services est cependant peu crédible, cet usage de détail pesant faiblement sur les revenus des opérateurs mobiles et l'éditeur de services étant le premier pénalisé par la restriction des prospects potentiels.

Dans les faits, les éditeurs de services de métropole n'ont pas bénéficié auprès de chacun des opérateurs mobiles de réductions significatives des prix des offres de détail de *SMS Push* et ce malgré la baisse, consécutive à la régulation, du coût d'auto-fourniture interne de la terminaison d'appel SMS pour l'opérateur mobile. Ceci tend à démontrer l'absence de

contre-pouvoir indirect des éditeurs de services auprès des opérateurs mobiles sur leurs tarifs respectifs de terminaison d'appel SMS.

Les éditeurs de services ne semblent pas non plus exercer un contre-pouvoir significatif via les agrégateurs de SMS dont ils sont clients. Ceux-ci, en ce qu'ils n'ont pas non plus obtenu de leur côté de baisses significatives des tarifs de SMS *Push* de la part des opérateurs mobiles sur la période, ne disposent pas de plus de contre-pouvoirs que les éditeurs de services.

### 3.1.2.2 Absence de pouvoir de négociation des acheteurs de terminaison d'appel SMS sur le marché de gros

#### 3.1.2.2.1. Poids des différents acteurs sur le marché de gros

Il convient d'analyser s'il peut exister un pouvoir d'achat compensateur de la part des clients sur le marché de gros. Concernant le SMS, les principaux clients d'un opérateur mobile sont les autres opérateurs mobiles actifs sur le même territoire.

En effet, d'après les estimations de l'Autorité menées sur la base des réponses aux questionnaires quantitatifs portant sur les services de communications mobiles SMS, les opérateurs concurrents de chaque opérateur mobile considéré représentent de 75% à plus de 95% des volumes totaux de terminaison d'appel SMS, les autres volumes étant achetés par des opérateurs mobiles nationaux non actifs sur le même territoire et des opérateurs mobiles étrangers.

Le tableau suivant récapitule les poids relatifs des différents acteurs sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur le réseau d'un opérateur de métropole et sur le réseau d'un opérateur d'outre-mer.

#### **Poids des différents acheteurs sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur le réseau d'un opérateur mobile métropolitain en 2008 (en volume)**

Opérateurs mobiles métropolitains concurrents	plus de 95%
Opérateurs mobiles d'outre-mer	0,2%
Opérateurs mobiles étrangers	moins de 5%
Exploitants de réseau ouvert au public non mobile (agrégateurs de SMS, opérateurs fixes, etc.)	0% ou moins de 3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Source : ARCEP (2008), questionnaires quantitatifs portant sur l'analyse du marché de gros de la TA SMS, estimations

#### **Poids des différents acheteurs sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur le réseau d'un opérateur mobile d'outre-mer en 2008 (en volume)**

Opérateurs mobiles locaux concurrents	entre 75% et 90%
Opérateurs mobiles de métropole	entre 5% et 20%
Opérateurs mobiles d'outre-mer d'une autre zone	très faible
Opérateurs mobiles étrangers	moins de 5%
Exploitants de réseau ouvert au public non mobile (agrégateurs de SMS, opérateurs fixes, etc.)	-
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Source : ARCEP (2008), questionnaires quantitatifs portant sur l'analyse du marché de gros de la TA SMS, estimations

### 3.1.2.2.2. *S'agissant des opérateurs mobiles actifs sur le même territoire*

Le document d'analyse de marché mis en consultation publique le 17 novembre 2009 faisait état de l'absence d'évolutions des tarifs de terminaison d'appel SMS en métropole et en outre-mer au cours des trois dernières années.

Ainsi, en métropole, la charge de terminaison d'appel SMS était restée stable et figée au niveau du plafond régulé fixé en 2006, alors même que les opérateurs avaient la possibilité de pratiquer des tarifs inférieurs et que l'explosion des volumes avait fait chuter les coûts sous-jacents de cette prestation.

En outre-mer, le constat était identique : aucun opérateur mobile n'avait déjà contraint un de ses concurrents sur la zone à baisser sa charge de terminaison d'appel SMS, dont le niveau n'avait pas évolué depuis la signature des accords d'interconnexion malgré le fort développement du service.

En effet, l'intérêt de chaque opérateur pris isolément est d'imposer une terminaison d'appel SMS élevée pour les SMS entrants, de façon à augmenter son revenu d'interconnexion, tout en ayant une terminaison d'appel SMS basse sur les SMS sortants (*off-net*), de façon à minimiser ses coûts d'interconnexion. En ce sens, si un opérateur décide d'augmenter unilatéralement sa charge d'interconnexion SMS, les deux autres ont intérêt à répliquer immédiatement en procédant à une hausse du même ordre de manière à équilibrer globalement les flux entrants et sortants. Inversement, si un opérateur décide de diminuer unilatéralement sa charge d'interconnexion SMS, les deux autres n'ont aucun intérêt à diminuer la leur dans la mesure où leurs coûts d'interconnexion diminuent sans que leurs revenus ne soient affectés.

Dans ces conditions, un opérateur qui souhaiterait augmenter sa charge d'interconnexion SMS pourrait la fixer à un niveau arbitrairement élevé. En ce sens, le pouvoir d'achat compensateur des acheteurs de terminaison d'appel SMS apparaît en théorie tout à fait réduit.

Ceci étant dit, l'Autorité note les négociations tarifaires menées par les opérateurs mobiles en métropole et en outre-mer ces derniers mois en parallèle du processus d'analyse de marché.

Postérieurement au lancement de la consultation publique le 17 novembre 2009, les opérateurs mobiles métropolitains sont ainsi parvenus à la signature d'accords prévoyant une baisse en deux étapes des tarifs de terminaison d'appel SMS pour les SMS échangés entre eux .

Ces accords sont mentionnés par les trois opérateurs mobiles métropolitains dans leurs réponses à la consultation publique comme la démonstration de leur capacité à négocier des baisses de terminaison d'appel SMS et de l'existence d'un contre-pouvoir d'achat compensateur.

Pour SFR, ce contre-pouvoir est réel du fait du caractère bilatéral de la prestation et de l'équilibre constaté des flux. Pour Bouygues Telecom, les opérateurs ont un intérêt économique à créer les conditions nécessaires à la poursuite du développement du SMS, concurrencé par les autres services de communications interpersonnelles (mails, voix).

L'Autorité prend acte de la signature de ces accords en métropole, qui pourrait tendre à démontrer que des contre-pouvoirs d'achat peuvent s'exercer dans le cadre particulier de

négociations simultanées entre les opérateurs mobiles d'un même territoire. L'Autorité note cependant que ces accords sont intervenus dans un contexte de perspective de régulation.

En ce qui concerne l'outre-mer, l'Autorité constate en revanche l'échec des négociations entre les opérateurs ultramarins et l'absence de baisse de tarifs de terminaison d'appel SMS. Il apparaît donc que, même dans le cadre de négociations simultanées, aucun contre-pouvoir d'achat n'ait pu s'exercer outre-mer.

#### *3.1.2.2.3. S'agissant des opérateurs mobiles étrangers*

Les accords d'interopérabilité SMS avec les opérateurs mobiles étrangers sont conclus dans le cadre de la *GSM-Association* et font l'objet de contrats bilatéraux. Il existe donc plusieurs tarifs de terminaison SMS internationale, ces tarifs pouvant différer d'un opérateur français à l'autre. Toutefois, aucun opérateur mobile international n'a déjà contraint un opérateur mobile français à baisser sa charge de terminaison d'appel SMS.

Etant donné le faible poids relatif de ces acteurs sur le marché de gros (moins de 5%), l'Autorité considère que les opérateurs mobiles étrangers ne disposent pas d'un pouvoir d'achat compensateur suffisant pour influencer sur le niveau de la terminaison d'appel SMS en métropole comme en outre-mer.

#### *3.1.2.2.4. S'agissant des opérateurs mobiles nationaux non actifs sur le même territoire*

De la même manière que les accords d'interopérabilité SMS avec les opérateurs mobiles étrangers, les accords avec les opérateurs mobiles nationaux hors zone d'activité font l'objet de négociations bilatérales et les tarifs peuvent différer d'un opérateur à l'autre.

Pour un opérateur mobile métropolitain, les opérateurs mobiles d'outre-mer ne représentent que 0.2% des volumes achetés sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur leur réseau.

Les opérateurs mobiles métropolitains disposent d'un poids d'acheteur plus important sur le marché de la terminaison d'appel SMS sur le réseau d'un ultramarin (entre 5 et 20% des volumes achetés), en raison de la taille plus réduite du marché et de l'importance des échanges avec la métropole. Toutefois, ce poids reste restreint en comparaison des échanges locaux et il n'est pas apparu qu'un opérateur mobile de métropole ait contraint un opérateur mobile d'outre-mer à abaisser sa charge de terminaison d'appel SMS.

Ainsi, étant donné le faible poids relatif de ces acteurs sur le marché de gros, l'Autorité considère que les opérateurs mobiles nationaux non actifs sur le même territoire ne disposent pas d'un pouvoir d'achat compensateur suffisant pour influencer sur le niveau de la terminaison d'appel SMS d'un opérateur mobile de métropole ou d'outre-mer.

Ainsi, les accords récents de baisse tarifaire des terminaisons d'appel SMS en métropole portent uniquement sur les échanges de SMS entre opérateurs mobiles métropolitains et ne profitent donc pas aux opérateurs mobiles ultramarins.

### *3.1.2.2.5. S'agissant des exploitants de réseaux ouverts au public non mobiles (agrégateurs de SMS, opérateurs fixes, fournisseurs d'accès Internet)*

L'Autorité considère que les exploitants de réseaux ouverts au public non mobiles ne disposent pas d'un pouvoir de négociation suffisant sur ce marché.

#### *Absence de contre-pouvoir de France Télécom en métropole*

Etant le seul opérateur à offrir un service de SMS au départ d'une ligne fixe, France Télécom dispose de presque 100% de part de marché sur ce segment. Malgré cette position de quasi-monopole, l'opérateur historique a un pouvoir de négociation extrêmement limité car il ne serait pas envisageable pour lui de ne pas offrir à ses clients fixes l'accès aux clients d'un des trois opérateurs de réseaux mobiles métropolitains.

Malgré les liens privilégiés que peut entretenir France Télécom avec sa filiale mobile, il convient de remarquer qu'à ce jour France Télécom ne bénéficie d'aucune interconnexion directe avec le réseau d'Orange France, mais lui achète une prestation de SMS *Push*, quasiment en tout point identique à celles proposées aux prestataires de services désirant acheminer des SMS sur son réseau mobile.

Enfin, il convient de rappeler que, faute d'accord entre les parties, l'envoi de SMS vers les réseaux mobiles de SFR et de Bouygues Telecom se fait au travers de l'offre d'un agrégateur et qu'il n'y a pas de mini message en arrivée sur le réseau de France Télécom en provenance de ces deux opérateurs<sup>29</sup>.

Ainsi, malgré les liens capitalistiques qui l'unissent à sa filiale Orange France et le monopole dont il jouit sur l'envoi de SMS au départ d'un poste fixe, force est de constater que l'opérateur historique ne dispose à ce jour d'aucun véritable pouvoir de négociation vis-à-vis des opérateurs mobiles métropolitains pour ce qui concerne l'envoi et la réception de SMS. Cette situation paraît notamment découler du faible volume concerné.

Dans sa réponse à la consultation publique, Orange France fait valoir que l'absence de développement du SMS au départ des fixes ou des FAI est davantage lié à des problèmes d'ergonomie des terminaux qu'à une puissance des opérateurs mobiles.

L'Autorité ne remet pas en cause cette constatation, qui ne contredit pas au demeurant l'absence de contre-pouvoir d'acheteur de France Telecom.

#### *Absence de contre-pouvoir des agrégateurs de SMS en métropole*

Les agrégateurs de SMS acheminent en métropole d'importants volumes de trafic pour le compte des éditeurs de services, des FAI et de France Télécom. Toutefois, face à la situation monopolistique de chaque opérateur sur la terminaison de SMS vers ses propres clients, ces acteurs ne disposent d'aucun levier par lequel pourrait s'exprimer un contre-pouvoir.

En pratique, les agrégateurs de SMS n'ont pas vu les conditions qui leur sont faites par les opérateurs mobiles évoluer de manière significative au cours du cycle d'analyse de marché, tant sur le plan tarifaire (hors remises sur les plus gros volumes) que sur le plan technique (hors offre EROP proposée par Bouygues Telecom).

---

<sup>29</sup> Comme il a déjà été expliqué dans la section 2.2.3.1, les SMS en provenance de SFR et de Bouygues Telecom sur le réseau fixe de l'opérateur historique sont vocalisés.

De plus, ils disposaient jusqu'à peu ou disposent toujours chez certains opérateurs mobiles des mêmes offres que celles destinées sur le marché de détail à des éditeurs de services. Dans tous les cas, les offres qui leur sont proposées comportent des limitations techniques, fonctionnelles et tarifaires.

L'absence de règlement de différend déposé devant l'Autorité par un agrégateur de SMS sur ce sujet ne saurait remettre en cause cette analyse mais tend à révéler au contraire le poids de la dépendance des agrégateurs de SMS vis-à-vis de chaque opérateur mobile, et la difficulté à s'extraire du cadre des conditions contractuelles qui peuvent leur être accordées.

En particulier, il est à noter que l'activité des agrégateurs de SMS repose sur les offres de l'ensemble des trois opérateurs de réseau mobile, leurs clients ayant besoin de joindre la totalité du parc mobile métropolitain. Ceci renforce dès lors l'analyse selon laquelle les agrégateurs de SMS ne peuvent exercer aucun contre-pouvoir vis-à-vis de chacun des opérateurs mobiles.

### **3.2. Conclusion sur la puissance de marché**

L'Autorité prend acte des accords de baisse en deux étapes des tarifs de terminaisons d'appel SMS signés entre les opérateurs mobiles métropolitains après le lancement de la consultation publique de l'analyse de marché de l'Autorité, qui tendraient à démontrer l'existence d'un contre-pouvoir dédits opérateurs acheteurs de terminaisons d'appel SMS dans un contexte de négociations simultanées et de perspective de régulation.

Toutefois, ce constat ne pourrait être étendu aux autres catégories d'acheteurs de terminaison d'appel SMS en métropole (opérateurs mobiles ultramarins, agrégateurs de SMS, ...), ni outre-mer, où les opérateurs mobiles ne semblent pas exercer de contre-pouvoir d'acheteurs entre eux.

Par ailleurs, il y a aujourd'hui une impossibilité technique de contester le monopole d'un opérateur mobile donné sur la prestation de terminaison d'appel SMS sur son réseau.

Dès lors, l'Autorité estime que les opérateurs de métropole et d'outre-mer détiennent une influence significative sur le marché de gros de terminaison de SMS sur leur réseau respectif.

# **Chapitre 4 Problèmes concurrentiels et pertinence des marchés pour une régulation ex ante**

Ce chapitre expose dans un premier temps les problèmes concurrentiels rencontrés sur les marchés de gros de la terminaison d'appel SMS et les marchés de détail sous-jacents, en métropole et en outre-mer. Par la suite, il détermine en quoi les trois critères de :

- Existence de barrières à l'entrée ou d'entraves au développement de la concurrence ;
- Absence d'évolution possible vers une situation de concurrence effective ;
- Efficacité relative du droit de la concurrence et utilité d'une régulation *ex ante* complémentaire

sont bien vérifiés pour les marchés métropolitains et ultramarins de la terminaison d'appel SMS, et, partant, en quoi ces derniers sont pertinents pour une régulation *ex ante*.

## **4.1. Problèmes concurrentiels sur les marchés de gros et de détail**

Tout d'abord, l'Autorité estime qu'en l'absence de régulation les opérateurs de réseau métropolitains ne subiraient aucune pression à la baisse de leurs charges de terminaison d'appel SMS, lesquelles procèdent d'un équilibre de marché non-coordonné, statique, et sous-optimal. Ce phénomène conduirait notamment à la fixation de tarifs éloignés des niveaux qui seraient atteints si ces prestations étaient soumises à une concurrence effective (section 4.1.1).

Un problème concurrentiel pourrait également résulter d'une situation de régulation partielle, ne portant que sur certains opérateurs du secteur. Un opérateur non-régulé serait dans un tel cas de figure en mesure de pratiquer une terminaison d'appel significativement plus élevée que celles fixées par ses concurrents. Il existerait alors un écart significatif entre les tarifs de gros de terminaison d'appel. L'opérateur non-régulé parviendrait alors à percevoir auprès d'eux d'importants revenus d'interconnexion grâce auxquels il pratiquerait en contrepartie des prix plus faibles au détail, lui permettant ainsi de conquérir des clients (section 4.1.2).

Par ailleurs, un autre risque concurrentiel lié au marché de gros peut être identifié au titre de la persistance de charges de terminaison SMS largement supérieures aux coûts sous-jacents, laquelle engendre des distorsions de concurrence envers les opérateurs dont le solde d'interconnexion SMS est négatif. Ces distorsions sont aggravées par la multiplication d'offres tarifaires illimitées mises en place sur le marché de détail. Constituant une tendance générale du secteur aujourd'hui, ces pratiques se présentent sous la forme d'offres dites « d'abondance » permettant d'envoyer des SMS pour un prix forfaitaire indépendant de leur nombre. Ces pratiques soulèvent un certain nombre de questions concurrentielles, traitées dans la section 4.1.3.

Enfin, l'Autorité relève des problèmes concurrentiels relatifs aux relations entre opérateurs mobiles et agrégateurs de SMS. Ces biais concurrentiels sont abordés dans la section 4.1.4.

#### **4.1.1. Absence de pression concurrentielle sur les niveaux de terminaison d'appel SMS conduisant, en l'absence de régulation, à la fixation de niveaux naturellement élevés**

L'objectif de chaque opérateur pris isolément est d'imposer une terminaison d'appel élevée pour les SMS entrants, de façon à augmenter ses revenus d'interconnexion, tout en payant une terminaison d'appel basse pour les SMS sortants (*off-net*), de façon à minimiser ses charges d'interconnexion, voire à déséquilibrer les soldes d'interconnexion existant entre les opérateurs pris deux à deux. Dans ce dernier cas, l'opérateur vise à faire encourir à un concurrent des charges d'interconnexion SMS significativement plus élevées que celles que lui-même supporte, tirant ainsi sur le marché de gros des revenus auprès de ses concurrents qui lui permettent, le cas échéant, de pratiquer, par exemple, au détail des tarifs moins chers par rapport aux tarifs des autres opérateurs.

En ce sens, dans un marché dynamique, si un opérateur augmente unilatéralement son tarif d'interconnexion SMS, les autres opérateurs auront intérêt à répliquer immédiatement en procédant à une hausse du même ordre de manière à équilibrer globalement les flux financiers d'interconnexion SMS entrants et sortants. Inversement, si un opérateur décide de diminuer unilatéralement sa charge d'interconnexion SMS, les autres opérateurs n'ont aucun intérêt à diminuer la leur dans la mesure où leurs coûts d'interconnexion SMS diminuent sans que leurs revenus ne soient affectés. Dans ces conditions, un opérateur qui ne serait pas soumis à une régulation *ex ante* et qui souhaiterait augmenter son tarif d'interconnexion SMS à partir d'un niveau correspondant aux coûts de fourniture du service pourrait le fixer à un niveau arbitrairement élevé, sans que ce mouvement n'entraîne d'autre mouvement qu'une hausse des tarifs de terminaison d'appel SMS des autres opérateurs.

Il en résulte, en dehors de toute action du régulateur, qu'il n'existe intrinsèquement peu ou pas d'incitation économique, pour les opérateurs, à fixer leur tarif de terminaison d'appel SMS à des « niveaux concurrentiels », c'est-à-dire, à des niveaux qui pourraient être constatés si ces prestations étaient soumises à une concurrence effective.

Ceci est vérifié en métropole où les tarifs de terminaison d'appel SMS se sont situés au cours du premier cycle de manière invariante au niveau des plafonds régulés, alors même que l'explosion des volumes sur la période avait fait chuter les coûts désormais encourus pour la fourniture de cette prestation et que les opérateurs avaient la possibilité de pratiquer un tarif inférieur au plafond régulé. Les accords récents entre opérateurs mobiles métropolitains de baisse progressive des tarifs de terminaison d'appel SMS ne remettent pas en cause l'absence ou du moins la faiblesse de l'incitation économique des opérateurs à fixer des tarifs à des niveaux concurrentiels en dehors de toute action du régulateur. En effet, sans préjudice de l'examen des niveaux auxquels ils ont abouti, ces accords sont intervenus dans un contexte de perspective de nouveau cycle de régulation et ne profitent pas par ailleurs à l'ensemble des opérateurs mobiles nationaux.

C'est également le cas en outre-mer où la charge de terminaison d'appel SMS n'a jamais été abaissée depuis la mise en place des premiers accords d'interopérabilité, malgré le fort développement du service et la diminution conséquente des coûts.

#### ***4.1.2. Un risque de distorsion concurrentielle introduit par un acteur non régulé***

La situation dans laquelle un opérateur mobile pratique une terminaison d'appel SMS significativement plus élevée que celle fixée par ses concurrents peut induire une distorsion concurrentielle sur le marché de détail mobile. Cela peut notamment être le cas lorsqu'un opérateur n'est pas régulé sur son marché de terminaison d'appel SMS, alors que tous ses concurrents le sont. En effet, l'opérateur mobile considéré alors parvient à percevoir auprès d'eux d'importants revenus d'interconnexion grâce auxquels il pratique en contrepartie des prix plus faibles au détail, lui permettant ainsi de conquérir des clients.

Certes, tant que la part de marché de l'opérateur pratiquant une terminaison d'appel SMS élevée reste faible, il ne générera qu'un trafic limité entrant sur son réseau en provenance de ses concurrents : l'achat d'interconnexion SMS auprès de cet acteur représentera alors pour ses concurrents un coût n'affectant que peu leurs structures de coûts respectives. En revanche, la situation dans laquelle cet opérateur non soumis à une régulation continue de bénéficier d'un tarif de terminaison d'appel SMS élevé, alors que sa part de marché connaît une croissance soutenue, peut conduire à déstabiliser artificiellement le positionnement des offres de détail mises en place par ses concurrents, par rapport à celles qu'il offre sur le même segment de marché. Ceci est d'autant plus vrai que ces derniers seront à terme contraints de renchérir le prix de leurs SMS vers l'opérateur tiers, alors même que ce dernier continuera à faire bénéficier son client final de prix inchangés vers ces opérateurs.

#### ***4.1.3. Le maintien de charges de terminaison SMS supérieures aux coûts emporte des risques de distorsions concurrentielles***

A ce jour, les tarifs de terminaison d'appel SMS sont supérieurs aux coûts sous-jacents pour leur fourniture. La baisse intervenue entre opérateurs métropolitains au 1<sup>er</sup> février 2010 suite à une renégociation ne remet pas en cause ce fait. Cette persistance d'une marge importante dans la terminaison d'appel SMS facturée engendre une perte nette pour un opérateur achetant davantage de terminaison qu'il n'en vend. Afin d'éviter un tel transfert de marge, les opérateurs sont incités à ne pas commercialiser d'offres susceptibles de créer un solde négatif d'interconnexion avec leurs concurrents. Ceci implique une liberté commerciale contrainte, dans la mesure où les opérateurs doivent lancer des offres générant un comportement de client strictement équivalent à celui de leurs concurrents. Au regard de cette interdépendance, la persistance de charges de terminaison à un niveau élevé et supérieur aux coûts fait obstacle au plein exercice de la concurrence sur les marchés de détail de métropole et d'outre-mer.

##### ***4.1.3.1 Des tarifs de terminaison d'appel SMS significativement supérieurs aux coûts***

Les données de coûts en possession de l'Autorité, provenant des comptes réglementaires audités des opérateurs et de la modélisation technico-économique, montrent que les charges de terminaison SMS actuellement pratiquées entre les trois opérateurs mobiles de métropole restent plus élevées que les coûts complets correspondants pour cette prestation.

Certes les tarifs actuels, issus des accords récemment conclus entre opérateurs de réseaux mobiles métropolitains, sont désormais inférieurs aux plafonds imposés par l'Autorité lors du premier cycle. Ceux-ci intégraient en effet une marge d'erreur liée à l'incertitude en 2006 sur les niveaux de coûts effectivement encourus par les opérateurs de réseau pour la fourniture de cette prestation. Toutefois, les tarifs actuels restent supérieurs aux coûts, la très forte

croissance des usages SMS constatée sur le marché de détail au cours de ce cycle de régulation<sup>30</sup> ayant fortement réduit le coût complet unitaire de la terminaison d'appel SMS.

L'Autorité prend cependant note que les accords récents entre opérateurs métropolitains prévoient une seconde baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS.

En ce qui concerne l'outre-mer, les estimations de coûts de l'Autorité pour la terminaison d'appel SMS, issues de la modélisation technico-économique, montrent un écart très important entre le tarif actuel de la terminaison d'appel en outre-mer (5.336c€, non renégocié) et les coûts complets correspondant à la prestation, qui seraient du même ordre de grandeur qu'en métropole.

Or, le maintien de charges de terminaison d'appel SMS significativement plus élevées que les coûts correspondants emporte des risques de distorsions concurrentielles.

#### 4.1.3.2 Des distorsions concurrentielles envers un acteur dont le solde d'interconnexion SMS est négatif, qui freinent l'innovation

L'écart significatif entre les tarifs de terminaison d'appel SMS et les coûts sous-jacents défavorise les opérateurs qui supportent un solde d'interconnexion SMS négatif, en accroissant indûment leurs coûts. Cet écart emporte un risque de distorsion concurrentielle, par le transfert de marge auquel il conduit, de l'opérateur présentant des offres de détail induisant une consommation plus élevée vers ses concurrents. L'Autorité détaille ce point ci-après.

#### ***Des soldes d'interconnexion SMS faibles en volume mais sensibles aux offres de détail des opérateurs***

En première analyse, les soldes d'interconnexion SMS entre opérateurs mobiles pris deux à deux sont par nature équilibrés en volume. Il n'y aurait donc pas de risque de solde d'interconnexion très négatif en volume à cet égard. Les opérateurs seraient de ce fait insensibles au niveau de la charge de terminaison d'appel SMS et aux risques concurrentiels s'y attachant.

Cet équilibre macroscopique des échanges de SMS tiendrait au fait que les consommateurs adopteraient un comportement consistant à renvoyer un SMS de réponse à tout SMS reçu.

L'Autorité constate effectivement que les soldes d'interconnexion SMS en volume des opérateurs mobiles français restent réduits au niveau macroscopique<sup>31</sup>, notamment en comparaison de la voix.

Cependant, d'un point de vue microscopique (c'est-à-dire sur chaque offre d'un opérateur prise individuellement), il existe des différences de comportements selon la catégorie de consommateurs, le segment de clientèle ou l'offre considérés. Or, un opérateur appréhende très souvent offre de détail par offre de détail les flux d'interconnexion résultant des trafics entrant et sortant.

---

<sup>30</sup> Cf Document accompagnant cette consultation publique et portant notamment sur le bilan de la régulation de la terminaison d'appel en Métropole.

<sup>31</sup> C'est-à-dire sur l'ensemble des offres de l'opérateur

Ainsi, l'Autorité constate que le taux de rebond d'un SMS<sup>32</sup> est très proche de 1 chez les jeunes disposant d'offres d'abondance en SMS, ceux-ci communiquant avec des abonnés mobiles au même profil de consommation et utilisant souvent le SMS comme un service de messagerie instantanée. Cependant, ce comportement ne saurait être généralisé à l'ensemble des classes d'utilisateurs.

D'autre part, l'équilibre des soldes d'interconnexion SMS en volumes apparaît en tout état de cause conditionné au fait que ces opérateurs disposent concomitamment d'offres similaires. Or rien ne garantit de constater cet équilibre en flux offre par offre, dans la mesure où peuvent apparaître des comportements différenciés selon les offres ou entre consommateurs à profil distinct.

En métropole, l'Autorité relève ainsi que les soldes d'interconnexion en volume présentent une volatilité croissante sur la période 2006-2008. Cette volatilité s'explique notamment par l'explosion des usages constatée depuis 2006 sur le marché de détail métropolitain. Cette hausse marquée des volumes consommés déséquilibre de manière significative les soldes d'interconnexion entre opérateurs dès lors que les clients des opérateurs respectifs n'ont pas les mêmes niveaux d'usages d'un opérateur à un autre. Un tel cas de figure se rencontre notamment lorsque les opérateurs lancent des offres d'abondance de manière décalée dans le temps, ou que leurs offres respectives génèrent des niveaux de consommation distincts, par exemple par le biais des profils de consommation de leurs clients ou par les caractéristiques des offres.

Ainsi, le fait que Bouygues Telecom ait lancé des offres d'abondance SMS all-net dès fin 2006 (gammes Universal Music Mobile et avantages jeunes sur l'ensemble de ses offres) sans équivalent commercial concomitant chez Orange France et SFR a fortement dégradé son solde d'interconnexion en volume en 2007 par rapport à 2006. La commercialisation d'offres d'abondance SMS all-net par SFR à partir de Noël 2007 (gamme Illimythics et forfaits bloqués) a permis de redresser le solde d'interconnexion SMS en volume entre SFR et Bouygues Telecom en 2008. Cependant, le solde d'interconnexion SMS en volume entre SFR et Orange France s'est fortement dégradé sur la période, Orange France n'ayant répliqué que tardivement (au second semestre 2008 avec les gammes Origami, les forfaits bloqués Zap et M6 Mobile).

L'impact de ce décalage commercial en matière d'offres d'abondance s'est observé également à La Réunion, où SRR a fortement dégradé son solde d'interconnexion SMS vis-à-vis des autres opérateurs en lançant les nouvelles offres NRJ Mobile au printemps 2008.

En conclusion, les soldes d'interconnexion SMS en volume sont sensibles au caractère homogène ou non des offres sur le marché de détail sous-jacent.

L'écart significatif entre la terminaison d'appel SMS et les coûts sous-jacents est ainsi de nature à créer une distorsion de concurrence envers un opérateur souhaitant lancer des offres innovantes créant un usage de SMS sortant supérieur à celui de ses concurrents.

Aujourd'hui, l'Autorité estime que les offres d'abondance commercialisées sur tous les territoires (Métropole, Réunion, Antilles-Guyane) ne sont pas encore totalement homogènes entre opérateurs, en termes de contraintes associées à l'usage SMS (all-net à certaines tranches horaires, all-net 24h/24) ou de segments de clientèle touchés (prépayé, postpayé).

---

<sup>32</sup> Le taux de rebond d'un SMS est défini comme la probabilité de recevoir un SMS en retour pour un SMS envoyé.

Dès lors, les soldes d'interconnexion SMS en volume entre opérateurs devraient rester volatiles dans les prochains mois dans un processus de convergence progressive des offres actuellement proposées sur le marché.

***Des distorsions concurrentielles accentuées par la décorrélation actuelle entre charges de gros et revenus de détail en métropole et à La Réunion***

On observe en métropole et à La Réunion un décalage croissant entre les niveaux de charges de terminaison d'appel et les revenus moyens générés par chaque SMS sur le marché de détail, en raison de l'essor des offres d'abondance SMS. Sur ces deux marchés, le chiffre d'affaires moyen par SMS est désormais très proche voire inférieur pour certains opérateurs au coût de gros de la terminaison d'appel SMS.

Aussi relève-t-on que les offres d'abondance en SMS semblent difficilement répliquables par des tiers et sont susceptibles de générer des effets de ciseau dès lors que le revenu moyen afférent à ces offres devient inférieur à la charge de terminaison encourue majorée des coûts additionnels de production du SMS consommé, et abstraction faite du comportement en retour des appelés (taux de rebond).

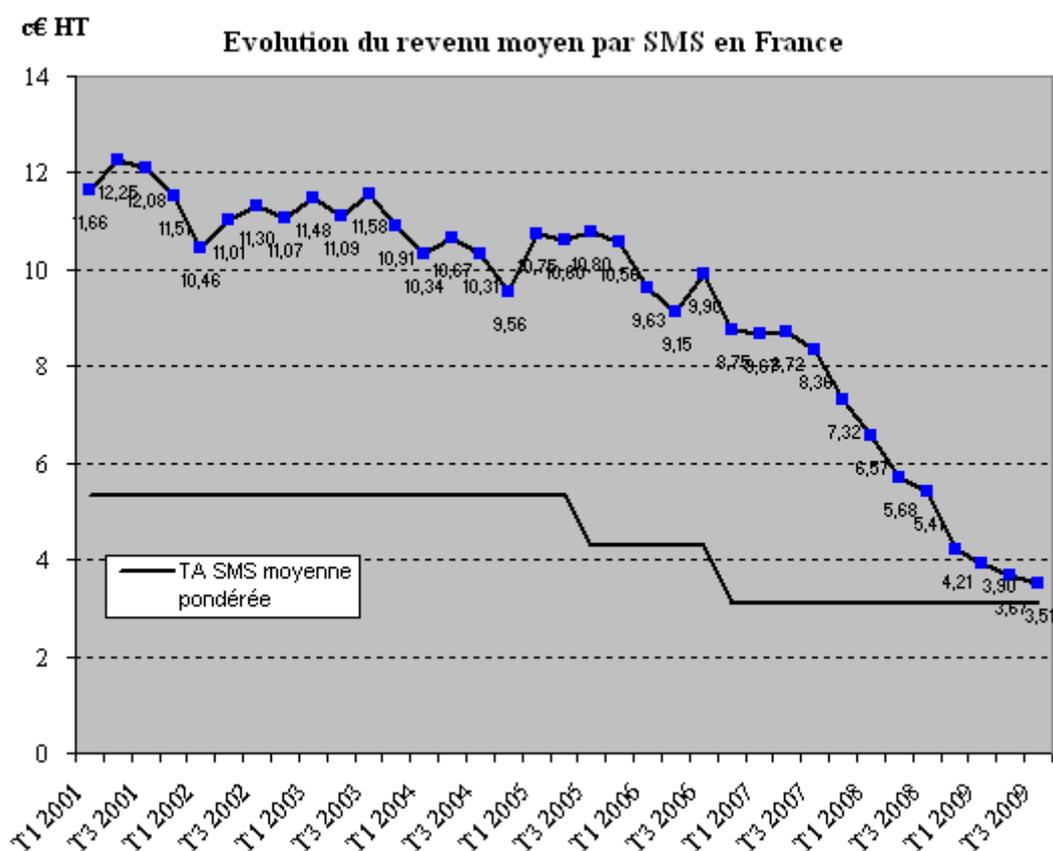


Figure : Evolution du ratio entre chiffres d'affaire SMS et volume global de SMS envoyés depuis 2001 en France. Le trait vertical rouge marque l'instauration de la régulation de la terminaison d'appel SMS. Source : ARCEP, Observatoire des marchés, Enquête trimestrielle

Or, il ne semble pas sain que se développent massivement sur le marché de détail des offres dont l'équilibre économique est construit sur le comportement en retour des destinataires des SMS, entendu comme devant être proche de celui des contacts appelants.

## *Un frein à l'innovation*

Cette dépendance de l'équilibre économique d'offres de détail sur le comportement en retour des appelés peut brider l'innovation, dans la mesure où il désincite les opérateurs à lancer des offres innovantes à taux de rebond faible ou inexistant (p.ex. des services de convergence comme Twitter, qui s'appuie dans certains pays comme les Etats-Unis et l'Inde sur l'envoi de SMS). Inversement, il incite les opérateurs à faire converger les profils d'appel de leurs clients avec ceux des clients appelés, et ce alors même que le SMS, notamment par son caractère asynchrone, pourrait générer des usages bien plus innovants.

On relève plus particulièrement que les petits opérateurs prendraient un risque financier important au regard de leur taille dès lors qu'ils souhaiteraient lancer des offres innovantes. En particulier, tout lancement d'une offre de détail engendrant un fort volume de SMS *off net* rehausse, au moins provisoirement en attendant une éventuelle réplique des concurrents, le besoin en fonds de roulement de l'opérateur la pratiquant (de manière parfaitement exogène).

Ces distorsions de concurrence sont exacerbées en outre-mer, territoires caractérisés par de fortes asymétries de parts de marché, une terminaison d'appel SMS parmi les plus élevées en Europe et la prépondérance des jeunes, avides de SMS, dans la population.

Ainsi, sur l'Ile de La Réunion, l'Autorité relève que SRR, fort des deux-tiers du marché, est le seul opérateur à proposer actuellement de l'abondance SMS sur le segment prépayé, qui constitue le cœur du marché. Orange Réunion et Outremer Telecom, de taille plus modeste, ne semblent pas en mesure de répliquer sur ce segment en raison du niveau actuel de la terminaison d'appel SMS.

### *Des charges de terminaison d'appel SMS qui font obstacle au plein exercice de la concurrence sur la zone Antilles-Guyane*

Sur la zone Antilles-Guyane, le niveau actuel de la terminaison d'appel SMS semble constituer un obstacle au plein exercice de la concurrence au niveau du détail, et notamment à la baisse des prix de détail, et conduit à une sous-performance concurrentielle et économique des marchés de détail sous-jacents.

En l'absence de dynamique commerciale forte en faveur d'offres de détail comprenant des prestations de SMS vendus en abondance, ces offres restent en nombre limité sur le marché, en comparaison de la métropole et de La Réunion. Une baisse de la terminaison d'appel SMS pourrait permettre, comme cela a été le cas en métropole, l'essor de ces offres à des prix attractifs et la levée des contraintes d'usage associées.

#### *4.1.3.3. Prise en compte des contributions à la consultation publique relatives aux distorsions concurrentielles liées à l'écart entre les tarifs et les coûts*

### *Sur la situation métropolitaine*

Dans leurs réponses respectives à la consultation publique, les trois opérateurs mobiles métropolitains sont en désaccord avec l'analyse des problèmes concurrentiels exposée par l'Autorité.

Les trois opérateurs mobiles estiment que le marché de détail métropolitain est dynamique, concurrentiel et en forte croissance, au bénéfice des consommateurs qui profitent d'une baisse des prix des SMS. En particulier, les trois opérateurs rejettent le bilan fait par l'Autorité accompagnant le présent document et mentionnant une stagnation des prix pour les consommateurs occasionnels de SMS.

Sur ce point, l'UFC-Que-Choisir estime au contraire, dans sa réponse à la consultation publique, que le SMS à l'unité ou en petites quantités reste relativement onéreux, ce qui n'est pas représentatif d'un marché de détail concurrentiel.

Selon les trois opérateurs mobiles métropolitains, le risque de limitation de l'innovation commerciale n'est pas opérant en métropole comme le prouve l'essor des offres d'abondance tous réseaux. Selon Orange France, l'équilibre économique des offres n'est pas liée à la terminaison d'appel SMS du fait de l'égalité des flux entrants et sortants, de même que le développement des usages SMS n'est en rien corrélé au niveau de la terminaison d'appel SMS comme le montre les analyses comparatives européennes.

Par ailleurs, les trois opérateurs mobiles métropolitains font valoir que les accords récents de baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS en deux étapes auquel ils sont parvenus rapprochent désormais les prix de gros des coûts sous-jacents, résolvant donc à terme le risque de distorsion concurrentielle s'il en était.

De son côté, l'UFC-Que-Choisir estime que des tarifs de terminaison d'appel SMS élevés pénalisent les petits opérateurs, qui sont les plus susceptibles de faire baisser les prix de détail, ainsi que les MVNO, dont les conditions tarifaires d'hébergement intègrent la terminaison d'appel SMS et qui ne semblent pas en mesure de négocier des prix de gros intéressants sur les SMS hors offres d'abondance. De plus, selon l'association, des tarifs de terminaison d'appel SMS élevés peuvent également limiter la marge de manœuvre du nouvel entrant sur le marché de détail, alors même que « les consommateurs attendent beaucoup de son arrivée sur le marché ».

L'Autorité prend acte des accords récents de baisses des tarifs de terminaison d'appel SMS entre opérateurs métropolitains, sans préjudice de l'examen des niveaux auxquels ils ont abouti.

### ***Sur la situation sur la zone Réunion-Mayotte***

Les réponses respectives d'Orange Réunion et Outremer Telecom à la consultation publique divergent sur l'analyse des distorsions concurrentielles liées à l'écart entre les tarifs et les coûts, en particulier sur la répliquabilité des offres d'abondance en SMS proposées par SRR à la Réunion.

Orange Réunion estime que le niveau actuel de la terminaison d'appel SMS lui permet de proposer des offres d'abondance dans des conditions satisfaisantes, son choix de ne pas répliquer sur le segment prépayé étant un choix économique et de marketing. Pour l'opérateur, il appartient selon l'opérateur à SRR et à l'Autorité de la concurrence de s'assurer que ces offres sont répliquables.

Outremer Telecom considère en revanche que l'offre d'abondance de SRR sur le segment prépayé n'est pas répliquable en raison du tarif élevé de terminaison d'appel SMS et de l'asymétrie des parts de marché.

Néanmoins, la nécessité d'une baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS est approuvée par l'ensemble des opérateurs mobiles de la zone dans leur réponse à la consultation publique. Orange Réunion estime en particulier qu'elle permettrait d'améliorer la cohérence entre marché de gros et marché de détail.

De son côté, l'UFC-Que-Choisir considère qu'une baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS sur la zone pourrait impulser une dynamique concurrentielle au bénéfice des consommateurs, les prix à l'unité des SMS étant aujourd'hui particulièrement élevés, sans justification économique.

#### ***Sur la situation sur la zone Antilles-Guyane***

Si Orange Caraïbe ne relève pas de problème concurrentiel sur le marché antillo-guyanais, Outremer Telecom approuve au contraire l'analyse de l'Autorité selon laquelle l'écart significatif entre le prix de gros et le coût sous-jacent de la terminaison d'appel SMS crée une distorsion de concurrence envers un opérateur souhaitant lancer des offres innovantes engendrant un usage de SMS supérieur aux offres de ses concurrents. Ainsi, Outremer Telecom souligne la vive dégradation de son solde d'interconnexion SMS vis-à-vis d'Orange Caraïbe suite au lancement de ses offres d'abondance en SMS, qui constituent pourtant un outil de différenciation commerciale pour l'opérateur en troisième position sur le marché. De son côté, l'UFC-Que-Choisir relève les prix particulièrement élevés des SMS à l'unité, sans justification économique.

Outremer Telecom et l'UFC-Que-Choisir estiment comme l'Autorité qu'une baisse du tarif de la terminaison d'appel SMS entraînerait une dynamique concurrentielle sur le marché antillo-guyanais, au bénéfice des consommateurs.

#### ***4.1.4. Problèmes concurrentiels vis-à-vis des agrégateurs***

Les agrégateurs souhaitant fournir des prestations de SMS *Push* à des clients finaux tels que des éditeurs de services ou des grands comptes se trouvent dans l'obligation d'acquiescer des prestations de terminaison auprès de chacun des opérateurs de réseaux mobiles. A cet égard, la terminaison d'appel SMS constitue une infrastructure essentielle pour les agrégateurs, en vue de fournir des services sur le marché de détail aux clients finaux. Notons que, ces clients éditeurs demandant à pouvoir joindre la totalité du parc mobile, la terminaison de SMS auprès de l'ensemble des opérateurs mobiles est indispensable à l'agrégateur.

L'Autorité relève que Bouygues Telecom et plus récemment Orange France ont lancé des offres de SMS *Push* de gros dédiées aux acheteurs ayant le statut d'opérateur, qui se distinguent techniquement et/ou contractuellement des offres destinées sur le marché de détail à des éditeurs de services. Cependant, les agrégateurs achètent toujours chez certains opérateurs mobiles des mêmes offres que celles destinées sur le marché de détail à des éditeurs de services. Or ces acteurs peuvent légitimement bénéficier de conditions techniques et tarifaires particulières au regard de leur statut d'opérateur.

Que les agrégateurs achètent aux opérateurs mobiles une offre de détail ou une offre de gros dédiée, l'architecture de ces offres, reposant sur une prestation de SMS *Push*, contraint leur

autonomie commerciale, technique et financière sur le marché de détail associé et emporte des risques de distorsions concurrentielles.

Les agrégateurs n'accèdent pas aux prestations de *SMS-MT* seules. Comme mentionné précédemment, les prestations de *SMS Push* vont au-delà de la fourniture d'une simple terminaison d'appel SMS, correspondant à l'utilisation des ressources radio nécessaires à la réception du SMS par le client final. Le *SMS Push* joint en effet à cette terminaison la fourniture de prestations de cœur de réseau correspondant à l'origination technique du SMS. Ainsi, la fourniture de terminaison d'appel SMS est vendue liée à la fourniture d'un accès au SMS-C et l'opérateur mobile conserve l'exclusivité de l'accès à toute information portant de manière plus générale sur le statut du SMS envoyé (reçu ou non...) ou sur le client appelé. En d'autres termes, l'opérateur mobile n'assure pas que la terminaison du SMS entrant, il conserve une mainmise sur la prestation d'origination, de diffusion et de terminaison du SMS non-interpersonnel. Les agrégateurs se trouvent dès lors dans une situation de dépendance technique vis-à-vis de l'opérateur de terminaison.

Cette dépendance génère par elle-même une faible autonomie commerciale, au sens où l'agrégateur souhaitant procéder à la commercialisation d'une offre de détail impliquant des développements techniques particuliers doit nécessairement communiquer préalablement ses projets à l'opérateur de terminaison.

Si les modalités de raccordement actuelles avec le réseau de chacun des opérateurs mobiles peuvent convenir aux agrégateurs de SMS ne souhaitant pas investir davantage sur le plan technique, il n'existe pas d'offre alternative qui serait proposée aux agrégateurs souhaitant par exemple exploiter leur propre SMS-C.

Ces offres, telles qu'actuellement proposées à tous les agrégateurs de SMS et caractérisées par la faible autonomie technique et commerciale de ces derniers, peuvent emporter des risques de distorsions concurrentielles. Les agrégateurs de SMS peuvent être en effet dans l'impossibilité de répliquer par leurs propres moyens des offres de *SMS Push* de détail commercialisées directement par l'opérateur mobile aux utilisateurs finals et s'appuyant sur des éléments techniques maîtrisés par ce dernier.

Ces risques de distorsions concurrentielles, d'ordre général, se doublent de pratiques contractuelles afférentes à la fourniture du *SMS Push* imposant des limites fonctionnelles à l'autonomie des agrégateurs, qui n'apparaissent pas justifiées.

Par exemple, les contrats actuels de certains opérateurs mobiles interdisent aux agrégateurs de SMS de modifier le numéro court émetteur du SMS (OAdC<sup>33</sup>) et donc de proposer à leurs clients de détail (ex : banques, marques) de remplacer ce numéro par leur nom, alors même qu'une telle prestation fait l'objet d'une réelle demande sur le marché de la relation clients, en particulier des banques, et qu'elle est techniquement possible et mise en œuvre pour les services de renseignement par SMS et pour les SMS interpersonnels fixes vers mobiles.

Par ailleurs, les opérateurs de terminaison ne s'engagent pas sur la qualité de service des prestations faites aux agrégateurs, alors même que la détermination d'un véritable engagement technique serait de nature à permettre aux agrégateurs de répondre aux demandes de certains de leurs clients.

De la même façon, les contrats de *SMS Push* ne prévoient qu'un accès extrêmement réduit des agrégateurs aux informations contextuelles pertinentes pour leur activité (terminal 3G ou

---

<sup>33</sup> Originating Address Code

non de l'appelé, compatible avec l'envoi d'URL, ou même plus simplement client actif ou passif).

Il est à noter que, compte-tenu du besoin des éditeurs de contenus, clients des agrégateurs de SMS, de fournir un service accessible à la totalité des abonnés mobiles de l'ensemble des opérateurs de réseau, toute limitation contractuelle ou technique chez un seul des opérateurs de réseau mobile prive totalement les agrégateurs de SMS de répondre aux demandes de leurs clients de détail.

Ces limitations techniques et contractuelles ne semblent pas répondre à d'autre justification que la volonté des opérateurs mobiles de conserver la maîtrise de la totalité de la chaîne de valeur associée à la fourniture du SMS non interpersonnel, pratiquant de ce fait un effet de levier du marché de la TA SMS sur celui des SMS-MT vendue à des éditeurs de services. Elle ne saurait recevoir de justification technique, au sens où les opérateurs de terminaison peuvent par ailleurs offrir de la TA SMS « nue », i.e. non liée à la fourniture de prestations de services de cœur de réseau, aux opérateurs de réseau étrangers, pour le compte de leurs propres clients en itinérance internationale, ou pour le compte des clients de l'opérateur en cause. Elle ne saurait davantage recevoir de justification d'ordre déontologique, au sens où les exigences légitimes en la matière des vendeurs de SMS *Push* peuvent faire l'objet d'un encadrement contractuel spécifique, et ne sauraient justifier une distorsion concurrentielle.

De manière plus générale, la qualité d'infrastructure essentielle que représente la terminaison d'appel SMS pour les agrégateurs nécessite que les opérateurs de réseau pratiquent envers eux des offres qui soient compatibles avec les conditions qu'ils font en interne aux éditeurs de services. De manière constante et universellement reconnue, la fourniture d'une prestation de terminaison d'appel, par un opérateur verticalement intégré sur le marché de détail, relève de l'exploitation d'une infrastructure essentielle. A cet égard, les conditions de fourniture de cette prestation doivent se voir opposer le régime d'accès à une infrastructure essentielle, au titre d'une application du droit de la concurrence, ou le cas échéant d'une régulation *ex ante*. Ce régime comprend un principe de non-discrimination interne/externe, visant à prévenir les distorsions de concurrence sur le marché de détail sous-jacent, dans la mesure où il impose à l'opérateur bénéficiaire de l'infrastructure essentielle de se fournir l'accès à cette infrastructure dans des conditions identiques à celles qu'il accorde à des tiers. En matière de terminaison d'appel SMS, ceci a pour conséquence que l'opérateur intégré doit, pour la production de ses SMS *Push*, pratiquer des offres de détail compatibles avec la prestation, par sa branche aval à sa branche amont, d'une terminaison d'appel SMS dans les mêmes conditions que celles facturées à un agrégateur.

#### **4.2. Pertinence des marchés pour une régulation ex ante**

Appliquant les trois critères figurant au considérant 5 de la recommandation communautaire du 17 décembre 2007, l'Autorité envisage successivement l'existence de barrières à l'entrée ou d'entraves au développement de la concurrence sur le marché de la fourniture de terminaison d'appel SMS, l'absence d'évolution possible vers une situation de concurrence effective de ce marché et l'efficacité relative du droit de la concurrence ainsi que l'utilité d'une régulation *ex ante* complémentaire à cet égard. Ces développements valent tant pour la métropole que pour l'outre-mer.

#### **4.2.1. Existence de barrières à l'entrée ou d'entraves au développement de la concurrence**

La présente sous-section tend à déterminer une absence de pression concurrentielle sur les niveaux de terminaison d'appel SMS conduisant, en l'absence de régulation, à la fixation de niveaux de prix naturellement élevés sur cette prestation.

Selon la recommandation, « *Le premier critère consiste à déterminer si un marché présente des barrières à l'entrée élevées et non provisoires. [...] deux catégories de barrières à l'entrée et d'entraves au développement de la concurrence dans le secteur des communications électroniques semblent présenter un intérêt : les barrières structurelles et les barrières légales ou réglementaires.*

*Il y a barrières structurelles à l'entrée d'un marché lorsque, compte tenu du niveau de la demande, l'état de la technologie, ainsi que la structure des coûts qui en découle, créent des conditions asymétriques entre les opérateurs en place et les nouveaux arrivants, freinant ou empêchant l'entrée sur le marché de ces derniers.*

*Les barrières légales ou réglementaires ne résultent pas de conditions économiques mais de mesures législatives, administratives ou autres actes des pouvoirs publics ayant un effet direct sur les conditions d'entrée et/ou la position des opérateurs sur le marché pertinent. »*

De même que pour la terminaison d'appel vocal, il y a aujourd'hui une impossibilité technique et structurelle pour un nouvel entrant de fournir la terminaison de SMS vers un client d'un certain opérateur mobile disposant d'un réseau radio (ou d'un MVNO utilisant le réseau radio de cet opérateur) : seul cet opérateur peut en effet terminer le trafic SMS à destination de l'appelé.

La prestation de terminaison SMS est ainsi incontournable. En effet, il ressort de la définition même de ces marchés, à savoir le marché de gros de la terminaison SMS sur chacun des réseaux des opérateurs mobiles, que seuls ces opérateurs peuvent fournir les prestations concernées. Pour tout autre opérateur, l'achat des prestations de terminaison SMS est nécessaire pour garantir à ses utilisateurs la possibilité de joindre les utilisateurs des réseaux mobiles.

#### **4.2.2. Absence d'évolution possible vers une situation de concurrence effective**

Selon la recommandation précitée, « *le deuxième critère consiste, par conséquent, à déterminer si les caractéristiques d'un marché présentent une évolution vers une situation de concurrence effective. Ce critère est de nature dynamique et prend en compte un certain nombre d'aspects structurels et comportementaux qui, l'un dans l'autre, permettent de savoir si, sur la période considérée, le marché présente des caractéristiques susceptibles de justifier l'imposition des obligations réglementaires énoncées dans les directives particulières du nouveau cadre réglementaire.* »

La barrière technique et structurelle évoquée ci-dessus n'est pas susceptible d'évoluer. Ainsi, comme pour la terminaison d'appel vocal, le monopole structurel de chaque opérateur sur la terminaison de SMS sur son réseau va perdurer.

Par ailleurs, du fait du modèle économique dit du *calling party pays* qui prévaut, les conditions économiques de la vente de ces prestations influent directement sur les conditions d'exercice de la concurrence entre les opérateurs sur le marché de détail, ainsi que sur les possibilités de développements d'offres SMS alternatives.

En effet, dans ce modèle économique, c'est l'appelant qui se voit facturer l'intégralité des charges liées à l'acheminement des SMS vers ses correspondants, y compris vers les clients d'autres réseaux.

Ainsi l'offre des opérateurs, notamment dans sa dimension tarifaire, est contrainte par les charges de terminaison SMS qui leur sont facturées par les opérateurs mobiles, qui peuvent être en même temps leurs concurrents sur le marché de détail.

Il en résulte qu'en dehors de toute action du régulateur, il n'existe intrinsèquement pas ou peu d'incitation économique pour les opérateurs à fixer leurs charges de terminaison d'appel à des niveaux « concurrentiels », c'est-à-dire à des niveaux qui pourraient être constatés si ces prestations étaient soumises à une concurrence effective.

De même, il n'existe intrinsèquement pas ou peu d'incitation économique pour les opérateurs à proposer aux exploitants de réseaux, notamment aux agrégateurs, des offres d'interconnexion satisfaisantes d'un point de vue technique et tarifaire et à négocier de bonne foi sans profiter de la maîtrise qu'ils exercent sur ces marchés.

Ces éléments valent tant pour la métropole que pour l'outre-mer.

### **Prise en compte des contributions à la consultation publique sur ce second critère :**

#### *En ce qui concerne la métropole*

Dans leurs réponses respectives à la consultation publique, les opérateurs métropolitains font valoir les accords de baisses tarifaires auxquels ils sont parvenus récemment et qui rendent le présent critère non opérant en métropole. Dès lors, selon ces trois opérateurs, la régulation de la terminaison d'appel SMS des opérateurs métropolitains n'est pas justifiée.

Sans préjuger du caractère concurrentiel ou non des niveaux auxquels les négociations entre opérateurs métropolitains ont abouti récemment suite au lancement par l'Autorité de sa consultation publique, l'Autorité relève que ces niveaux ne bénéficient qu'aux opérateurs mobiles métropolitains entre eux et ne profitent en particulier pas aux opérateurs ultramarins. Par ailleurs, l'Autorité ne constate pas d'éléments nouveaux permettant de remettre en cause l'absence ou du moins la faiblesse de l'incitation économique des opérateurs mobiles métropolitains à proposer des offres d'interconnexion satisfaisantes aux autres acheteurs de terminaison d'appel SMS, les agrégateurs de SMS. Dès lors, l'Autorité maintient sa conclusion quant à la pertinence de ce second critère.

#### *En ce qui concerne l'outre-mer*

SRR fait valoir que l'ensemble des opérateurs de la zone Réunion-Mayotte partagent la nécessité de revoir les niveaux tarifaires de la terminaison d'appel SMS et qu'ils sont engagés dans un processus de négociations qui devrait aboutir rapidement. Selon SRR, la régulation ex-ante n'est pas nécessaire pour parvenir à des tarifs concurrentiels.

Orange Caraïbe et Orange Réunion estiment également que la régulation ex-ante n'est pas nécessaire et que les prix de gros seront progressivement mis en cohérence avec les prix de détail.

Au contraire, Outremer Telecom juge qu'il est essentiel de réguler les marchés de la terminaison d'appel SMS sur la zone Antilles-Guyane et la zone Réunion-Mayotte.

L'Autorité relève effectivement que des négociations ont été entamées ces derniers mois par l'ensemble des opérateurs mobiles ultramarins en vue d'une baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS. Toutefois, elle observe que ces négociations n'ont pas abouti en raison de profonds désaccords entre opérateurs. A ce jour, les tarifs de terminaison d'appel SMS outremer restent significativement élevés. Au regard de ces faits, l'Autorité maintient son analyse quant à l'absence d'évolution possible vers une situation de concurrence effective en outremer.

#### **4.2.3. Efficacité relative du droit de la concurrence et utilité d'une régulation ex ante complémentaire.**

Toujours selon la recommandation précitée, *« le troisième critère envisage l'efficacité suffisante du droit de la concurrence en lui-même (sans réglementation ex ante), compte tenu des caractéristiques du secteur des communications électroniques.*

*La décision finale de recenser un marché répondant aux deux premiers critères (barrières à l'entrée élevées et persistantes, et absence de caractéristiques suggérant une évolution vers une concurrence effective) comme susceptible d'être soumis à une réglementation ex ante va dépendre d'une appréciation de la capacité suffisante du droit de la concurrence en lui-même (sans réglementation ex ante) d'atténuer ou de supprimer ces entraves, ou de restaurer une concurrence effective.*

*La réglementation ex ante pourrait utilement compléter le droit de la concurrence dans les cas où son application ne suffirait pas à remédier aux défaillances du marché concerné. Il s'agirait, par exemple, de situations où une intervention visant à remédier aux défaillances du marché doit satisfaire à un grand nombre de critères de conformité (comptabilité détaillée à des fins réglementaires, évaluation des coûts, contrôle des modalités, y compris des paramètres techniques, etc.), de situations qui requièrent des interventions fréquentes et/ou réalisées dans un délai imparti ou de situations où la sécurité juridique constitue une préoccupation primordiale. »*

Comme la terminaison d'appel vocal, la terminaison SMS constitue un goulot d'étranglement, passage obligé pour tout opérateur tiers souhaitant acheminer des SMS à destination des clients de l'opérateur concerné.

A cet égard, dans son avis n° 06-A-05 du 10 mars 2006 relatif à une demande d'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes en application de l'article L. 37-1 du CPCE, portant sur l'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles métropolitains, le Conseil de la concurrence a pu relever que la prestation de terminaison SMS relève bien d'une prestation d'accès à une infrastructure essentielle qui tire un bénéfice d'une régulation :

« 28. Comme cela vient d'être mentionné ci-dessus, l'absence de pression concurrentielle sur le niveau de la terminaison SMS explique que celle-ci soit restée stable pendant près de six années : seule l'intervention de l'ARCEP a provoqué une baisse en novembre 2005. S'agissant d'un tarif d'interconnexion au réseau des opérateurs mobiles, la terminaison SMS pourrait être analysée, du point de vue du droit de la concurrence, comme une charge d'accès à une infrastructure essentielle, devant répondre à des conditions de transparence, d'objectivité et de non discrimination, et permettre l'exercice d'une concurrence effective sur les marchés de détail, sans effet de ciseau tarifaire.»

La régulation *ex ante* dispose, en second lieu, d'outils adaptés tels que le contrôle tarifaire *ex ante* ou la mise en place et le suivi d'obligations de séparation comptable. La détermination précise et la mise en œuvre des obligations techniques et tarifaires nécessitent en effet une connaissance approfondie des pratiques techniques et des comptabilités réglementaires, une cohérence avec les mesures similaires imposées à la terminaison d'appel vocal, ainsi qu'un travail récurrent de traitement, de suivi et d'évolution du dispositif. Le seul droit de la concurrence peut, sur ce plan, apparaître insuffisant pour remédier aux problèmes de concurrence existants sur ces marchés<sup>34</sup>.

Dans leurs réponses respectives à la consultation publique, les trois opérateurs mobiles métropolitains estiment que l'Autorité occulte des moyens de régulation *ex-post* et mentionnent la possibilité de règlement de différend, ainsi que le droit de la concurrence afin de sanctionner ou de mettre fin à une pratique anticoncurrentielle. Dès lors, une intervention *ex-ante* serait inutile selon ces opérateurs.

D'autre part, ils font valoir l'isolement de l'Autorité en Europe sur la régulation de la terminaison d'appel SMS, ce marché ne faisant pas partie de la liste des marchés pertinents recensés par la Commission européenne.

Sur le premier point, l'Autorité considère que la possibilité de règlement de différend n'est pas suffisante pour palier aux problèmes concurrentiels identifiés plus haut vis-à-vis de l'ensemble des acheteurs de la terminaison d'appel SMS et notamment vis-à-vis des agrégateurs de SMS. Il convient au contraire de mettre en place un cadre permettant l'apparition d'une concurrence effective et loyale sur les marchés sous-jacents et contrebalançant l'absence de pouvoir de négociation et la dépendance de ces acheteurs vis-à-vis des opérateurs mobiles.

Sur le second point, l'Autorité rappelle comme mentionné plus haut que la Commission européenne fait référence à la terminaison d'appel SMS dans la note explicative accompagnant sa recommandation en date du 17 décembre 2007 portant sur la liste des marchés pertinents. L'Autorité interprète ces propos comme une présomption favorable de la Commission à la régulation des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS. Enfin, l'Autorité observe que d'autres régulateurs européens envisagent de réguler ces marchés. En particulier, le régulateur danois a mené du 30 octobre au 7 décembre 2009 une consultation publique à ce sujet.

#### **4.2.4. Conclusion sur le caractère pertinent des marchés au sens de l'article L. 37-1 du CPCE**

---

<sup>34</sup> A ce jour, les seules décisions rendues par les autorités de concurrence en matière de SMS portent sur le marché de détail de ces prestations, et prennent acte de niveaux de terminaison d'appel SMS sous-jacents (Décision n° 09-MC-02 de l'Autorité de la concurrence du 16 septembre 2009 précitée)

Les obstacles au développement d'une concurrence effective relevés ci-dessus et la vérification de l'existence des trois critères justifient que l'Autorité considère comme pertinents pour une régulation ex-ante les marchés de gros de la terminaison de SMS sur les réseaux mobiles individuels de métropole et d'outre-mer au sens de l'article L. 37-1 du CPCE.

## Chapitre 5 Obligations

Les obligations envisagées ci-dessous visent l'ensemble des prestations de terminaison d'appel SMS relevant du régime de l'interconnexion des opérateurs mobiles métropolitains et ultramarins, existantes ou futures. Ainsi qu'il a été exposé dans les chapitres précédents, l'Autorité considère en effet que les agrégateurs, les opérateurs de réseau fixe et FAI présentant la qualité d'exploitants de réseau ouverts au public peuvent bénéficier d'une interconnexion directe avec les opérateurs de réseau mobile au regard de leur statut.

### **5.1. Prestations d'accès et d'interconnexion au réseau mobile**

#### **5.1.1. *Obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès d'un acteur éligible à l'interconnexion***

Le 3° du I de l'article L. 38 du CPCE prévoit, conformément à l'article 12 de la directive « Accès », que l'Autorité peut imposer, à un opérateur disposant d'une influence significative, l'obligation de « *faire droit à des demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau ou à des moyens qui y sont associés* ». En particulier, cette obligation d'accès peut porter spécifiquement sur les demandes en provenance d'acteurs éligibles à l'interconnexion, c'est-à-dire en provenance d'exploitants de réseaux ouverts au public.

L'existence de marchés de gros de l'accès permet à des opérateurs qui ne possèdent pas l'ensemble des infrastructures nécessaires à l'acheminement de trafic de bout en bout de s'appuyer sur les réseaux existants pour intervenir sur les marchés de détail. Par conséquent, ces marchés de gros sont indispensables à l'existence et au bon fonctionnement d'une concurrence durable sur les marchés de communications électroniques.

Afin de permettre l'interopérabilité des services et des investissements efficaces au titre de l'accès et compte tenu de la position monopolistique de chaque opérateur mobile sur le marché de la terminaison SMS vers ses numéros mobiles, l'Autorité estime nécessaire d'imposer à chaque opérateur mobile visé dans la section 2.4 une obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès à des fins de terminer du trafic SMS à destination des numéros mobiles ouverts à l'interconnexion sur son réseau, ce conformément à l'article D. 310 1° du CPCE.

Si l'article L.34-8 II du CPCE impose d'ores et déjà aux exploitants de réseaux ouverts au public, et donc en particulier aux opérateurs de réseaux mobiles, de faire droit aux demandes d'interconnexion des autres exploitants de réseaux ouverts au public, l'interconnexion étant une modalité de l'accès, l'article L.38 du CPCE permet de définir plus précisément cette obligation.

Il est nécessaire et proportionné, au regard notamment de l'objectif de développement efficace dans les infrastructures et de compétitivité du secteur mentionné au 3° de l'article L. 32-1 du code précité, que les opérateurs mobiles présentent les conditions techniques et tarifaires de fourniture des prestations qu'ils offrent de façon suffisamment claire et détaillée, et qu'ils ne subordonnent pas l'octroi d'une prestation à une autre, afin de ne pas conduire les acteurs à payer pour des prestations qui ne leur seraient pas nécessaires.

L'Autorité estime également nécessaire que les opérateurs désignés puissants négocient de bonne foi, conformément à l'article D. 310 2° du CPCE afin, d'une part, de minimiser les cas de litige, et, d'autre part, de ne pas profiter de l'influence significative qu'ils exercent sur ces marchés pour durcir les négociations avec les opérateurs acheteurs. Enfin, compte tenu des investissements réalisés par les opérateurs qui demandent (ou demanderaient) l'interconnexion, il est également justifié que les opérateurs puissants soient soumis à l'obligation de ne pas retirer un accès déjà accordé, hors accord de l'Autorité ou de l'opérateur concerné.

Compte tenu de l'impossibilité pour un opérateur souhaitant terminer un SMS sur le réseau de déployer ses propres infrastructures, ces obligations d'accès sont justifiées et proportionnées, notamment au regard de l'objectif fixé à l'article L. 32-1 II du CPCE visant à définir des « conditions d'accès aux réseaux ouverts au public et d'interconnexion de ces réseaux qui garantissent la possibilité pour tous les utilisateurs de communiquer librement et l'égalité des conditions de la concurrence ».

Enfin, d'une manière générale, tout refus de l'opérateur exerçant une influence significative de fournir ces prestations doit être dûment motivé.

#### **5.1.2. Précision sur les demandes d'accès et d'interconnexion des agrégateurs de SMS**

L'obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès d'un exploitant de réseau ouvert au public non mobile, en particulier d'un agrégateur de SMS, a fait l'objet de contributions opposées de la part des acteurs du secteur dans la consultation publique menée par l'Autorité.

Si le groupe Orange et Bouygues Telecom estiment qu'une offre d'interconnexion SMS offrant davantage de latitude technique aux agrégateurs SMS serait inutile et contre-productive, les agrégateurs SMS approuvent au contraire cette obligation.

Selon Orange France et Bouygues Telecom, leurs offres actuelles respectives répondent aux attentes techniques de tous les agrégateurs de SMS, qui n'ont pas exprimé ces dernières années le besoin d'évolutions fonctionnelles majeures. Orange France estime que la valeur ajoutée des agrégateurs SMS réside uniquement dans le conseil marketing et l'intégration de services et ne justifie pas la construction d'infrastructures techniques alternatives. Selon l'opérateur, le marché des SMS *Push* fonctionne de manière concurrentielle, la principale menace sur son développement étant liée à la gestion du *spam* et non à des considérations techniques. De son côté, Bouygues Telecom fait valoir que la mise en œuvre opérationnelle et la qualité de service sont jugés satisfaisants sur son offre dédiée aux agrégateurs, la gateway B2B. L'opérateur considère de plus qu'une offre d'interconnexion via un raccordement en protocole SS7 ne serait pas adaptée aux besoins des agrégateurs contrairement à son offre actuelle (fonctionnalités STOP et CONTACT<sup>35</sup> inopérables par SS7, absence de possibilité d'enrichissement du service via la connaissance des fonctionnalités du terminal, homogénéisation à terme des architectures sur un principe de connexion serveur à serveur rendant obsolète le SS7, etc.). Enfin, Bouygues Telecom fait valoir que la lourdeur des

---

<sup>35</sup> Un éditeur de services est tenu de communiquer à un client mobile qui en fait la demande par SMS via le mot « CONTACT » des informations le concernant (raison sociale, numéro de RCS, coordonnées du service d'assistance). De la même manière, un éditeur de services est tenu dans les 24H tout envoi de SMS à un abonné mobile si ce dernier a exercé un droit d'opposition en envoyant par SMS le mot « STOP ».

investissements à consentir par les agrégateurs de SMS pour bénéficier d'une offre d'interconnexion en SS7 aboutirait à une concentration du marché de l'agrégation.

Les deux opérateurs mobiles invoquent un risque de développement accru du *spam* par SMS. Pour Orange France, une offre d'interconnexion impliquerait de déléguer opérationnellement et contractuellement aux agrégateurs la gestion des problèmes de *spam* (fonctionnalités STOP et CONTACT, gestion individuelle des numéros courts) alors que l'opérateur de réseau, assumant la relation avec les consommateurs, doit au contraire garder ces capacités. Pour Bouygues Telecom, un raccordement des agrégateurs de SMS au niveau de la plateforme de signalisation SS7 pose des problématiques au niveau de la mise en œuvre et du contrôle des règles déontologiques et au niveau de la sécurité des réseaux (accès au HLR, contournement aisé de la plateforme SS7).

En revanche, SFR indique, dans sa réponse à la consultation publique, qu'il travaille actuellement sur une offre d'interconnexion à destination d'agrégateurs de SMS suite à la réception de demandes.

De leur côté, certains agrégateurs de SMS considèrent qu'une offre d'interconnexion associée à la détention en propre d'un SMS-C pourrait leur offrir des fonctionnalités pertinentes (changement dynamique de l'OAdC, gestion de bout en bout du message, meilleure garantie de service, etc.) et qu'elle doit a minima être envisageable pour un agrégateur de SMS.

En ce qui concerne le périmètre des services éligibles à l'interconnexion SMS, un agrégateur et un éditeur de services précisent en réponse à la consultation publique que les évolutions fonctionnelles de l'offre d'interconnexion ne doivent pas être restreintes à l'acheminement de SMS sur numéro clair (MSISDN<sup>36</sup>) à l'exclusion des SMS sur numéros masqués (alias<sup>37</sup>), sans quoi les opérateurs mobiles continueraient de préempter ce dernier marché.

Ces considérations appellent des précisions de la part de l'Autorité.

L'autorité rappelle que la fourniture de la terminaison d'appel SMS revêt le caractère d'une infrastructure essentielle. Il est donc essentiel que les opérateurs vendant cette prestation à des agrégateurs le fassent dans des conditions économiques et techniques qui ne génèrent pas de biais concurrentiel sur le(s) marché(s) de détail associés. Comme mentionné au chapitre 3, les contraintes fonctionnelles et techniques des agrégateurs ne semblent pas répondre à d'autre justification que la volonté des opérateurs mobiles de conserver la maîtrise de la totalité de la chaîne de valeur associée à la fourniture de SMS et alors même qu'il apparaît que les agrégateurs de SMS ont une légitimité à intervenir eux-mêmes sur cette chaîne et à bénéficier de certaines fonctionnalités.

L'Autorité entend enjoindre les opérateurs de réseau à respecter une obligation de faire droit à des demandes raisonnables d'accès à la terminaison d'appel SMS provenant des acteurs éligibles à l'interconnexion.

Cette obligation s'entend comme une injonction à négocier de bonne foi avec ces acteurs et à leur offrir la latitude technique raisonnable à laquelle leur statut d'opérateur leur donne droit.

Sur ce sujet, l'Autorité ne prétend pas préjuger des modalités techniques des offres d'accès et d'interconnexion à destination des agrégateurs de SMS; ces dernières doivent cependant refléter le caractère d'infrastructure essentielle en cause, et en tout état de cause être équitables sur un plan technique et financier.

---

<sup>36</sup> cf. lexique en annexe A

<sup>37</sup> cf. lexique en annexe A

Par ailleurs, les ouvertures fonctionnelles des offres d'interconnexion à destination des agrégateurs de SMS doivent s'accompagner d'un nécessaire encadrement déontologique spécifique, sujet sur lequel doivent pouvoir contribuer l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur et non pas unilatéralement les opérateurs mobiles.

Enfin, l'Autorité précise que l'obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès est sans préjudice de tout autre cadre juridique permettant à l'opérateur de suspendre le numéro court sur son réseau dès lors qu'est avéré un cas de fraude, d'abus ou de manquement aux règles déontologiques.

Il apparaît justifié et proportionné d'imposer une telle obligation notamment au regard des objectifs poursuivis par l'Autorité en application de l'article L.32-1 II du CPCE visant à garantir « *l'innovation et la compétitivité dans le secteur des communications électroniques* », « *l'absence de discrimination, dans des circonstances analogues, dans le traitement des opérateurs* » ainsi que « *le développement de l'investissement efficace dans les infrastructures* » et « *un niveau élevé de protection des consommateurs* ».

## **5.2. Obligation de non-discrimination**

Le 2° du I de l'article L. 38 du CPCE prévoit, conformément à l'article 10 de la directive « Accès », la possibilité d'imposer une obligation de non-discrimination.

Les obligations de non-discrimination impliquent que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires.

Comme le présente le considérant 17 de la directive « Accès », l'application d'une obligation de non-discrimination permet de garantir que les entreprises puissantes sur un marché de gros ne faussent pas la concurrence sur un marché de détail, notamment lorsqu'il s'agit d'entreprises intégrées verticalement qui fournissent des services à des entreprises avec lesquelles elles sont en concurrence sur des marchés en aval.

La grande technicité des prestations d'interconnexion ou d'accès rend aisée pour un opérateur puissant l'offre de conditions techniques et tarifaires différentes pour ses différents clients, ses partenaires et ses propres services.

Par ailleurs, la terminaison d'appel SMS ayant le caractère de facilité essentielle, des conditions techniques et tarifaires discriminatoires sur le marché de gros seraient préjudiciables à la concurrence sur les marchés de détail faisant intervenir de la terminaison SMS.

L'obligation de non-discrimination vise principalement dans ce cas à éviter que les opérateurs mobiles n'augmentent leurs charges vis-à-vis d'opérateurs acheteurs dont le pouvoir de négociation serait moindre, ou qu'ils n'avantagent leurs partenaires ou leurs filiales en concurrence avec les autres acheteurs de terminaison SMS. De telles pratiques auraient pour effet de fausser le jeu de la concurrence entre les opérateurs sur les marchés de détail.

Il est donc justifié et proportionné d'imposer une obligation de non-discrimination, d'une part, entre clients, et, d'autre part, entre clients et services internes, notamment au regard de l'objectif visant à garantir « *l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques* ».

Ainsi, un opérateur puissant n'est pas autorisé à pratiquer des conditions artificiellement différenciées, notamment lorsque la prestation d'interconnexion fournie est la même, et ce quel que soit le type d'acheteur (opérateurs mobiles tiers, agrégateurs, etc.) ou la provenance du SMS (métropole, outre-mer, international).

Cette obligation n'exclut toutefois pas la possibilité, pour un opérateur, de différencier ses prestations en fonction de critères objectifs, notamment d'ordre technique, liés à la nature des réseaux considérés et des objectifs d'efficacité dans l'utilisation des réseaux ou la protection des consommateurs.

Dans sa réponse à la consultation publique, Bouygues Telecom ne voit pas d'obstacle à cette obligation en cas de régulation du marché.

### **5.3. Obligation de transparence**

L'article L. 38 I 1° du CPCE prévoit, conformément à l'article 9 de la directive « Accès », que l'Autorité peut demander à un opérateur disposant d'une influence significative de rendre publiques certaines informations relatives à l'interconnexion et à l'accès.

Cette obligation de transparence s'entend pour toutes les offres d'accès et d'interconnexion de l'opérateur mobile, quels que soient les acheteurs auxquelles elles sont destinées (autres opérateurs mobiles, agrégateurs de SMS, etc.).

Les modalités définies à la suite précisent la nature de l'obligation de transparence envisagée. Ces modalités diffèrent en fonction de l'opérateur mobile concerné, les opérateurs de métropole étant soumis à des modalités plus contraignantes, compte-tenu du fait qu'ils sont interconnectés avec un grand nombre d'acteurs.

#### **5.3.1. *Conventions d'interconnexion***

S'agissant des conventions d'interconnexion ou d'accès, l'article L. 34-8 du CPCE prévoit que toute convention doit être transmise à l'ARCEP à sa demande. Afin de donner la pleine mesure à cette disposition, et d'être en mesure de vérifier le respect de l'obligation de non-discrimination, l'Autorité estime nécessaire d'imposer une obligation d'informer l'Autorité de la signature d'une nouvelle convention d'interconnexion ou d'accès, ou d'un avenant à une convention existante, dans un délai de sept jours à compter de la signature du document.

#### **5.3.2. *Information préalable des modifications contractuelles***

Les bénéficiaires d'offres d'accès et d'interconnexion SMS ont besoin de visibilité sur cet élément essentiel de leur plan d'affaires. Conformément à l'article D. 307 du CPCE, l'Autorité impose donc à chaque opérateur identifié comme exerçant une influence significative sur le marché de sa terminaison d'appel SMS de prévenir dans un délai

raisonnable les opérateurs acheteurs d'interconnexion SMS des modifications des conditions techniques et tarifaires qui leur sont faites.

Le caractère raisonnable du délai doit s'apprécier au regard des conséquences techniques, économiques, commerciales ou juridiques sur l'opérateur interconnecté ou bénéficiant d'un accès et de la nécessité pour ce dernier d'assurer la continuité de son service. Par exemple, les délais ne seront pas nécessairement identiques selon qu'il s'agisse d'une baisse ou d'une hausse des tarifs intervenant dans la fourniture de la terminaison d'appel SMS.

L'Autorité considère qu'il n'est pas nécessaire de fixer *a priori* ces délais, mais que, pour assurer la transparence nécessaire, chaque opérateur mobile déclaré puissant doit mettre en œuvre ce principe dans ses conventions.

### 5.3.3. Offre de référence

**Seuls les opérateurs Bouygues Telecom, Orange France et SFR sont concernés par cette section.**

L'Autorité envisage d'étendre à l'ensemble des prestations d'accès et d'interconnexion SMS les obligations auxquelles Bouygues Telecom, Orange France et SFR sont actuellement soumis sur la prestation de terminaison d'appel vocal en matière de transparence et de non discrimination, en particulier la publication d'une offre de référence.

Une offre technique et tarifaire ou offre de référence poursuit quatre objectifs :

- concourir à la mise en place de processus transparents, pour limiter la capacité de l'opérateur exerçant une influence significative à déstabiliser ses concurrents ou favoriser ses filiales ;
- donner de la visibilité aux acteurs sur les termes et les conditions dans lesquelles ils s'interconnectent avec l'opérateur sur qui pèse l'obligation ;
- pallier au déficit de pouvoir de négociation des opérateurs acheteurs ;
- permettre l'élaboration d'une offre cohérente de prestations aussi découplées que possible les unes des autres pour permettre à chaque opérateur de n'acheter que les prestations dont il a besoin.

L'offre de référence contribue ainsi grandement à la stabilité du marché, et permet aux opérateurs acheteurs (opérateurs mobiles, agrégateurs de SMS, etc.) de développer un plan d'affaires et de programmer leurs investissements avec une visibilité suffisante sur des paramètres (architecture, tarification) qui conditionnent fortement leur structure de coûts.

L'Autorité précisera à l'occasion de la prochaine consultation publique le contenu minimal attendu de cette offre de référence. En particulier, cette offre devra contenir des informations suffisantes aux opérateurs acheteurs auprès de Bouygues Telecom, Orange France et SFR sur les conditions techniques et tarifaires des prestations d'interconnexion SMS que les opérateurs achètent à ces derniers, ainsi que des engagements et des indicateurs de qualité de service.

L'Autorité considère que l'imposition de cette obligation est nécessaire afin de limiter l'effet de la puissance de marché de ces trois opérateurs, et notamment de prévenir d'éventuelles pratiques discriminatoires.

Cette obligation doit en outre permettre de faciliter les négociations en vue de la mise en œuvre de l'interconnexion.

Cette obligation paraît justifiée et proportionnée, notamment au regard de l'objectif visant à garantir « *l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques* ».

Dans sa réponse à la consultation publique, Orange France juge au contraire que l'obligation de publication d'une offre de référence est une modalité disproportionnée au regard de l'absence de problèmes concurrentiels en métropole.

Comme évoqué plus haut dans ce document, l'Autorité ne partage pas l'analyse d'Orange France sur l'absence de problèmes concurrentiels dans les relations des opérateurs mobiles avec l'ensemble des acheteurs potentiels d'interconnexion SMS. Elle juge donc que cette obligation est justifiée. Elle rappelle que les opérateurs mobiles de métropole publient déjà une offre de référence pour la terminaison d'appel vocal et estime qu'une version allégée par rapport au document correspondant à la terminaison d'appel vocal pourra être définie.

#### **5.3.4. Publication des principaux tarifs**

**Seuls les opérateurs Dauphin Telecom, Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion, Outremer Télécom, SPM Télécom, SRR et UTS Caraïbe sont concernés par cette section.**

L'Autorité considère en revanche qu'il n'est pas nécessaire d'imposer la publication d'une offre de référence aux opérateurs mobiles d'outre-mer déclarés puissants, de même qu'ils ne sont pas aujourd'hui soumis à une telle publication sur la terminaison d'appel vocal (contrairement aux opérateurs métropolitains).

En revanche, conformément à l'article D. 307 III du CPCE, il est justifié et proportionné que ces opérateurs publient sur leur site Internet leurs principaux tarifs relatifs à la terminaison d'appel SMS, notamment au regard de l'objectif visant à garantir « *l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques* ».

L'imposition de cette obligation permet ainsi de vérifier le respect de l'obligation de non-discrimination ou, en tout état de cause, de dissuader les opérateurs mobiles de mettre en œuvre des pratiques discriminatoires.

Cette obligation doit en outre permettre de faciliter les négociations en vue de la mise en œuvre de l'interconnexion.

### **5.4. Obligation de contrôle tarifaire**

#### **5.4.1. Tarifs de gros reflétant les coûts correspondants**

Le 4° du I de l'article L. 38 4° du CPCE prévoit, conformément à l'article 13 de la directive « Accès », que l'Autorité peut imposer « *de ne pas pratiquer de tarifs excessifs ou d'éviction sur le marché en cause et pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants* ».

Chacun des opérateurs mobiles métropolitains et ultramarins dispose d'une position durable de puissance sur leur marché correspondant, compte tenu de leur position monopolistique quant à leurs clients (ou ceux des MVNO utilisant leur réseau).

L'analyse de la puissance sur ces marchés a montré que ces prestations sont incontournables pour l'ensemble des opérateurs de communications électroniques souhaitant développer un service SMS, qui ne disposent dès lors d'aucun contre-pouvoir sur la latitude de fixation des tarifs dont dispose chacun des opérateurs mobiles.

L'Autorité note que l'absence d'obligation de contrôle tarifaire permettrait aux opérateurs mobiles métropolitains et ultramarins de bénéficier d'une rente liée à leur position monopolistique, ce qui soulève de nombreux problèmes concurrentiels exposés au chapitre 4.

L'Autorité estime donc que les tarifs de l'ensemble des offres d'interconnexion SMS d'un opérateur mobile à destination des exploitants de réseau ouvert au public (opérateurs mobiles, agrégateurs de SMS, etc.) doivent refléter les coûts pertinents.

En l'absence de mesure moins contraignante qui permettrait de prévenir toute distorsion de concurrence, cette obligation est proportionnée aux objectifs de l'article L. 32-1 II du CPCE et en particulier à l'exercice « *d'une concurrence effective et loyale* », au développement de la compétitivité ou encore à « *l'égalité des conditions de concurrence* ».

L'Autorité tient ici à préciser que l'orientation vers les coûts de l'ensemble des offres d'interconnexion SMS d'un opérateur mobile n'implique pas nécessairement que ces différentes offres devront se voir appliquer les mêmes conditions tarifaires. En effet, ainsi qu'il a déjà été indiqué, ces offres peuvent être différenciées en fonction de critères objectifs relatifs à l'acheteur (opérateur mobile, agrégateur de SMS, etc.), notamment d'ordre technique, liés à la nature des réseaux considérés et des objectifs d'efficacité dans l'utilisation des réseaux ou la protection des consommateurs. Ainsi, les tarifs associés peuvent également être différenciés en fonction de critères de coûts objectivement différents de ces différentes prestations techniques.

#### **5.4.2. Les coûts complets d'un opérateur générique comme référence de coûts pertinente**

Le standard de coût qui semble devoir être retenu par l'Autorité aux fins de régulation de la terminaison d'appel SMS est le standard de coûts complets distribués d'un opérateur mobile générique efficace pour la prestation de terminaison d'appel SMS.

Les coûts considérés recouvrent les seuls coûts de réseau liés à l'offre d'interconnexion SMS, augmentés d'une contribution équitable aux coûts communs de l'opérateur, à l'exclusion, en particulier, des charges liées à une activité commerciale autre que celles spécifiques à l'interconnexion SMS.

Ainsi, l'Autorité n'envisage pas de retenir les coûts incrémentaux de long terme comme référence de coûts pertinente, référence utilisée pour la régulation de la terminaison d'appel vocal. En effet, ces deux prestations n'ont pas les mêmes spécificités. Le SMS se caractérise en particulier par le fait qu'il n'est pas nécessairement sollicité par l'utilisateur le recevant. Dans un tel cas de figure, ce dernier ne bénéficie pas nécessairement de cette réception. Or, contrairement à un appel vocal où l'appelé peut à tout moment raccrocher, voire même ne pas

décrocher notamment en faisant usage de la reconnaissance du numéro, le destinataire d'un SMS ne peut s'opposer à la réception du message. Cette particularité du service SMS justifie que l'opérateur de l'appelant supporte l'intégralité des coûts associés à l'envoi du SMS sur la ligne mobile appelée, envoi dont il a pris seul l'initiative et auquel l'appelé ne peut s'opposer.

La référence à un opérateur générique efficace répond par ailleurs à l'objectif de ne pas refléter d'éventuelles spécificités de déploiement de réseau, et plus largement de structure de coûts, d'un des opérateurs en place, et de correspondre à une utilisation de la technologie dans des conditions optimales de déploiement.

Dans sa réponse à la consultation publique, Bouygues Telecom juge effectivement pertinent de retenir les coûts complets comme référence de coût mais s'oppose à la notion d'opérateur générique, dont il juge la définition arbitraire et pénalisante à son égard.

A l'opposé, Free estime que les coûts pertinents pour la tarification de la terminaison d'appel SMS sont au contraire les coûts incrémentaux de long terme.

Sur le caractère arbitraire de la notion d'opérateur générique efficace, l'Autorité n'entend pas reprendre ici l'ensemble des échanges intervenus depuis trois ans avec les opérateurs mobiles sur ce sujet et renvoie Bouygues Telecom aux arguments et précisions exposés lors de l'élaboration et la mise à jour du modèle technico-économique de coûts d'un opérateur générique efficace en métropole ainsi que dans les décisions du cycle d'analyse de marché de la terminaison d'appel vocal.

Sur la pertinence des coûts incrémentaux de long terme, l'Autorité ne partage pas l'analyse de Free et renvoie à son argumentation ci-dessus.

En conséquence, l'Autorité ne modifie pas son analyse et considère que les coûts complets distribués d'un opérateur mobile générique efficace constituent la référence de coûts pertinente pour la mise en œuvre de l'obligation d'orientation des tarifs des offres d'interconnexion SMS vers les coûts.

#### **5.4.3. Précision de l'obligation de reflet des coûts pour les offres d'interconnexion SMS destinées aux opérateurs mobiles**

En vertu du I de l'article D. 311 du CPCE, l'Autorité peut, dans le cadre de ses obligations de contrôle tarifaire, « demander à ces opérateurs de respecter un encadrement pluriannuel des tarifs ».

Si l'obligation de reflet des coûts porte sur l'ensemble des offres d'interconnexion SMS de chacun des opérateurs mobiles, l'Autorité envisage de n'en préciser les modalités que pour les offres d'interconnexion SMS à destination des opérateurs mobiles et en fixant des plafonds tarifaires. L'Autorité ne dispose pas en effet d'éléments permettant de préciser l'obligation de reflet des coûts de ces futures prestations par un niveau précis de plafonnement tarifaire.

En ce qui concerne les offres d'interconnexion SMS à destination des opérateurs mobiles, l'Autorité tiendra compte dans la fixation des plafonds tarifaires des éléments de coûts dont elle dispose, du fait du travail d'audit *top-down* effectué au cours du premier cycle de

régulation en métropole et du fait des modélisations technico-économiques de coûts d'un opérateur mobile générique efficace développées pour la métropole et l'outre-mer.

Ces éléments indiquent que les coûts complets de terminaison d'appel SMS d'un opérateur générique efficace sont inférieurs aux tarifs actuels des opérateurs mobiles. Ce constat vaut pour la métropole malgré la baisse des tarifs de gros intervenue au 1<sup>er</sup> février 2010, et qui plus est, outre-mer où les tarifs de terminaison d'appel SMS n'ont jamais évolué.

A l'occasion de la consultation publique, plusieurs acteurs se sont exprimés sur les plafonds tarifaires de terminaison d'appel SMS entre opérateurs mobiles.

En métropole, les trois opérateurs mobiles font mention des baisses de tarifs de terminaison d'appel SMS d'ores-et-déjà négociées entre eux et jugent ces niveaux satisfaisants en ce qu'ils rapprochent désormais les tarifs de gros des coûts sous-jacents.

De son côté, l'UFC-Que-Choisir estime a priori que le tarif de terminaison d'appel SMS ne doit pas excéder 1c€

Enfin, Free estime que l'Autorité devra fixer le tarif de terminaison d'appel SMS au niveau des coûts, sans adopter de paliers intermédiaires.

Outre-mer, la nécessité d'une baisse des tarifs d'interconnexion SMS entre opérateurs mobiles est approuvée, ou du moins n'est pas rejetée explicitement, par l'ensemble des acteurs.

Sur la zone Réunion-Mayotte, SRR et Orange Réunion estiment qu'une baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS permettrait d'améliorer la cohérence entre marchés de gros et de détail. SRR précise que Mayotte et la Réunion n'ont pas connu le même essor quant à l'usage des SMS et nécessiterait des plafonds tarifaires différents. Sur le marché réunionnais, l'opérateur estime qu'un niveau de 1c€ serait approprié à terme afin d'accompagner le développement des usages sur le marché de détail.

Outremer Telecom est également favorable à une baisse mais graduée afin de ne pas déstabiliser le marché et pénaliser le développement de nouveaux services.

Sur la zone Antilles-Guyane, Outremer Telecom tient la même position. L'association UFC-Que-Choisir estime quant à elle qu'une baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS entraînerait une dynamique concurrentielle au bénéfice des consommateurs.

L'Autorité prend note de ces éléments et précisera à l'occasion de la prochaine consultation publique des plafonds tarifaires de terminaison d'appel SMS pour l'ensemble des opérateurs mobiles.

#### **5.4.4. Principe de symétrie des tarifs de terminaison d'appel SMS**

##### **5.4.4.1. Principe de symétrie en métropole**

L'Autorité avait fixé en 2006 un plafond tarifaire asymétrique pour Bouygues Telecom, précisant que cela se justifiait, d'une part, par l'analyse des coûts menée et, d'autre part, par le risque de marginalisation pesant sur la société Bouygues Telecom, dû notamment à une part de marché significativement plus faible et à l'absence « d'effet club ». En cela, l'Autorité estime qu'elle avait suivi la recommandation du Conseil de la concurrence qui notait dans son avis (§28) que « (...) la position de monopole des trois opérateurs sur les marchés concernés ainsi que le rôle différencié joué par les ressources correspondantes dans l'équilibre financier de chaque opérateur, peuvent justifier une régulation plus précise de ces tarifs, à

*même d'assurer que ne soit pas affaiblie la position d'un acteur en particulier, et notamment celui qui dispose de la part de marché la plus faible ».*

L'Autorité soulignait toutefois le caractère transitoire de cet écart. En effet, elle considérait « *au cas d'espèce que l'introduction d'une différenciation tarifaire en faveur de Bouygues Telecom permettra à la société de corriger les effets pervers engendrés par des niveaux de terminaison d'appel SMS élevés par rapport aux coûts, mais qu'à terme, une telle différenciation tarifaire n'a pas vocation à perdurer* ». Dans sa lettre portant d'approbation de cet encadrement (IP/06/1041 Bruxelles, le 20 juillet 2006), la Commission européenne avait relevé que « *Afin de renforcer la sécurité juridique et la transparence de sa décision, la Commission demande à l'ARCEP, dans sa lettre rendue publique aujourd'hui, de spécifier quand et comment le price cap proposé sera identique pour les trois opérateurs. La Commission demande également à l'ARCEP de spécifier le système de comptabilisation imposé aux opérateurs ainsi que le modèle de coût pour le calcul des tarifs de terminaison SMS.* »

Intervenue depuis le premier cycle de régulation de la terminaison d'appel SMS, la recommandation communautaire du 7 mai 2009 (C(2009) 3359 final), dispose que les asymétries de terminaison fixées doivent être fondées sur des différences objectives de coûts hors du contrôle des opérateurs.

En l'occurrence, à ce jour, les éléments de coûts complets dont dispose l'Autorité depuis la première décision tarifaire n'établissent pas de niveau de coût justifiant une asymétrie tarifaire au bénéfice de Bouygues Telecom.

Par ailleurs le développement très fort d'offres d'abondance tous réseaux en métropole ne démontre pas de prévalence de pratiques à effet de club sur ce marché de détail. En tout état de cause, il apparaît que l'asymétrie du tarif de Bouygues Telecom n'apparaît pas justifiée.

Dès lors, l'Autorité estime pertinent de lever l'asymétrie dont bénéficie Bouygues Telecom sur la prestation de terminaison d'appel SMS et de fixer des plafonds tarifaires symétriques pour les trois opérateurs mobiles de métropole dans le cadre de ce second cycle d'analyse de marché.

L'Autorité relève d'ailleurs que les accords signés récemment par les trois opérateurs mobiles métropolitains prévoient une levée progressive de l'asymétrie tarifaire de Bouygues Telecom. Si cet écart de tarifs est désormais moitié moindre depuis le 1<sup>er</sup> février 2010 (passant de 17% à 8,5%), les accords prévoient de l'annuler au 1<sup>er</sup> juillet 2011.

Dans sa réponse à la consultation publique, Bouygues Telecom ne s'oppose pas à la suppression de son asymétrie tarifaire sur la terminaison d'appel SMS. L'opérateur souligne cependant qu'elle a joué un rôle majeur lors du premier cycle, en lui permettant d'être innovant. Sur ce point, Bouygues Telecom estime que l'essor des offres d'abondance en SMS en métropole n'est pas nécessairement lié à la baisse des tarifs de terminaison d'appel SMS mais peut-être plutôt à l'instauration d'une asymétrie tarifaire au bénéfice du dernier entrant. Quoi qu'il en soit, l'opérateur juge qu'un niveau bas de terminaison d'appel SMS réduit fortement les risques de distorsions vis-à-vis d'un petit acteur et ne rend pas indispensable la présence d'une asymétrie. Pour autant, il importe selon l'opérateur de lever de façon progressive cette asymétrie afin de lui permettre d'adapter ses offres de détail.

Dans sa réponse à la consultation publique, Free fait part de son approbation du projet de levée de l'asymétrie tarifaire de Bouygues Telecom.

#### 5.4.4.2. Principe de symétrie outre-mer

En ce qui concerne l'outre-mer, il n'apparaît pas de différences objectives significatives de coûts de terminaison d'appel SMS entre les différents opérateurs et un opérateur générique efficace ultramarin actif sur la zone correspondante.

Par ailleurs, l'Autorité ne constate, pour aucun opérateur ultramarin, de déséquilibres significatifs dans les trafics d'interconnexion SMS (contrairement à la voix) et qui seraient, qui plus est, hors de son contrôle.

Dès lors, l'Autorité ne dispose pas d'élément justifiant l'introduction d'une asymétrie tarifaire outre-mer au bénéfice des opérateurs de taille modeste.

L'Autorité envisage dès lors de fixer des plafonds tarifaires de terminaison d'appel SMS symétriques pour les opérateurs mobiles ultramarins sur chacun des marchés dans le cadre de ce second cycle d'analyse de marché.

Sur ce point, les opérateurs mobiles ultramarins montrent des positions divergentes dans leurs réponses respectives à la consultation publique.

Sur la zone Antilles-Guyane, Orange Caraïbe approuve le projet de régulation symétrique de l'Autorité, contrairement à Digicel et Outremer Telecom, qui souhaitent une asymétrie temporaire pour ne pas être fragilisés et maintenir leurs revenus, légitimée selon ces deux opérateurs par la position dominante d'Orange Caraïbe sur le marché de détail. Outremer Telecom estime en particulier sur cette asymétrie lui permettrait de poursuivre le développement de ses offres d'abondance SMS sur la zone.

Sur la zone Réunion-Mayotte, SRR et Orange Réunion approuvent le projet de régulation symétrique de l'Autorité. En particulier, SRR estime que la symétrie tarifaire est primordiale pour ne pas créer artificiellement un système de subventionnement croisé d'un opérateur envers l'autre sur un marché où les flux de trafic sont équilibrés. A l'opposé, Outremer Telecom souhaite une asymétrie tarifaire temporaire pour les mêmes raisons que la zone Antilles-Guyane, qui serait légitimée par la position dominante de SRR sur le marché de détail.

L'Autorité estime que les éléments mis en avant par Digicel et Outremer Telecom ne permettent pas de justifier l'introduction d'une asymétrie tarifaire sur la zone Antilles-Guyane et la zone Réunion-Mayotte. L'Autorité maintient donc son projet de régulation symétrique des terminaisons d'appel SMS outre-mer.

#### **5.4.5. L'incidence de l'obligation de reflet des coûts sur la pratique de spam par SMS**

Dans leurs réponses à la consultation publique, les trois opérateurs mobiles métropolitains font valoir un risque de développement des SMS non-sollicités amené par l'obligation de tarifs d'interconnexion SMS reflétant les coûts, qu'il s'agisse des offres d'interconnexion SMS à destination des autres opérateurs mobiles ou plus fortement des offres d'interconnexion SMS prospectives à destination d'exploitants de réseau ouvert au public non mobile.

Ainsi, pour Bouygues Telecom, il faut maintenir une charge, même minime, qui soit à même d'invalider le modèle économique des acteurs malveillants à l'origine du *spam*. Or l'opérateur

mobile observe que le coût de revient par SMS d'une campagne de *spam* reposant sur le détournement de cartes SIM associées à de l'abondance SMS (cf. ci-dessous) est proche du coût complet de production de la terminaison d'appel SMS pour un opérateur. Dès lors, un tarif de terminaison d'appel SMS à ce niveau ne serait pas suffisant pour décourager cette pratique.

Pour le groupe Orange, le niveau tarifaire des SMS *Push* est un élément déterminant d'incitation des éditeurs à qualifier leur base et éviter que le SMS devienne un media inutilisable.

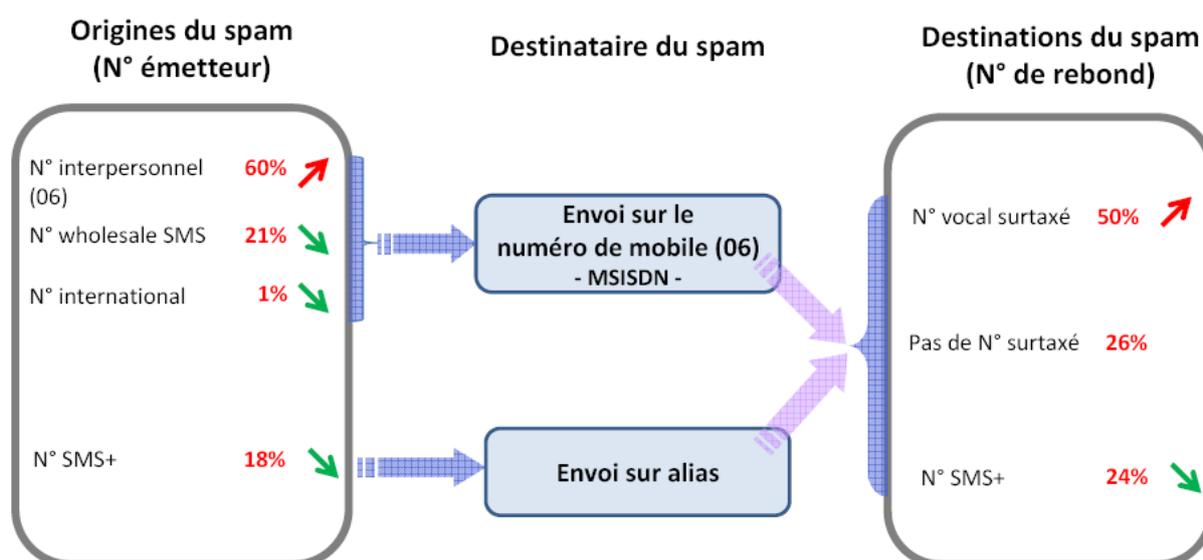
Ces commentaires appellent plusieurs observations de la part de l'Autorité.

Il importe tout d'abord de distinguer le phénomène de *spam* par SMS de l'envoi de SMS non-sollicités. Le *spam* par SMS correspond à l'envoi massif de messages vers des numéros générés de manière aléatoire. Il cherche souvent à tromper les destinataires, en obtenant par exemple des rappels vers des numéros surtaxés. Il comporte dans ce cas-là une dimension frauduleuse. Le terme de SMS non-sollicité est en revanche un qualificatif donné au SMS par le destinataire, et peut correspondre à des SMS de marketing direct pour lequel l'abonné mobile a fourni son numéro.

Les opérateurs mobiles ont mis en place en 2008 un dispositif de détection du *spam* par SMS reposant sur une plate-forme dédiée, pouvant être jointe au « 33700 »

Un premier bilan du fonctionnement de ce service, effectué le 3 février 2009, indique qu'il permet d'identifier les éditeurs se livrant au *spam* par SMS. Ainsi, le Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, a souligné le succès de ce dispositif de protection par SMS : en moins de trois mois, plus de la moitié des SMS indésirables signalés ont fait l'objet d'une coupure du numéro renvoyant vers un service surtaxé et plusieurs dizaines de mises en demeure ont été adressées aux éditeurs visés.

L'analyse par la Fédération Française des Télécoms (FFT) des sources de *spam* par SMS (n° émetteurs) signalés au 33700 en avril 2009 met en avant les origines suivantes :



L'Autorité note dès lors que le *spam* par SMS provient :

- principalement d'un détournement d'usage d'offres de détail illimitées (« Numéro interpersonnel ») : en pratique l'éditeur ouvre une ligne de détail offrant des plages d'envois de SMS illimités). Dans un tel cas de figure, il est peu vraisemblable que la poursuite de la baisse des terminaisons d'appel SMS entre opérateurs mobiles emporte un effet sur cette pratique, qui repose sur une économie de coût fixe (offres en abondance) et non de coût variable (SMS acquis à l'unité).

ou

- de l'exploitation d'un contrat d'achat et d'acheminement de SMS en gros (« n° wholesale SMS ») conclu directement auprès d'un opérateur national. Or, à ce jour, l'Autorité relève que sa régulation de la terminaison d'appel SMS n'a emporté qu'un effet marginal voire nul sur les tarifs *wholesale* des opérateurs..

ou

- de l'exploitation d'un numéro réservé auprès de l'association SMS+ (« n° SMS+ »), associé à un envoi sur alias<sup>38</sup> : dans un tel cas de figure, le *spam* est imputable à la pratique d'aliasage, c'est-à-dire au fait que les éditeurs de service exploitent de manière abusive les données d'identification de clients ayant consommé antérieurement leurs services.

ou

- de l'envoi des SMS depuis une plate-forme située à l'étranger, en bénéficiant des accords d'interconnexion internationale des opérateurs nationaux (« n° international ») – c'est ici la terminaison d'appel SMS internationale qui est en cause, et les opérateurs sont techniquement en mesure de freiner ces envois par le biais de plateformes de contrôle telles qu'installées en 2008. Orange France indiquait ainsi au printemps 2009 que son service SMS *Control* avait permis depuis sa mise en place de réduire de 95% le volume de *spam* par SMS en provenance de l'international.

En conclusion, il semblerait que les baisses de terminaison d'appel SMS intervenues au premier cycle d'analyse de marché ne soient pas responsables des pratiques actuelles de *spam* par SMS.

De manière plus générale, le développement du *spam* par SMS est fortement conditionné par le cadre légal et réglementaire permettant de le réprimer et les moyens de contrôle associés. A cet égard par exemple, le recours massif au *spam* par SMS constaté en Israël sur les années passées s'expliquerait selon le régulateur israélien par une absence de dispositions pénales sanctionnant ces manquements déontologiques. A cet égard, un nouveau cadre est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2008<sup>39</sup>, instituant un *opt-in* et mettant en place un régime de responsabilité pénale et civile opposable aux sources de SMS non-sollicité.

Néanmoins, l'Autorité comprend que, si les tarifs d'interconnexion SMS et par conséquent les prix de détail accessibles aux éditeurs pour l'envoi de SMS de contenus devaient atteindre un niveau proche de la gratuité et en l'absence d'un cadre déontologique fort, il s'ensuivrait un risque élevé de développement du *spam* par SMS. Des éditeurs mal intentionnés pourraient en effet profiter d'un prix d'envoi de SMS quasi-nul pour rentabiliser des campagnes de marketing direct massives et non ciblées, au mépris du principe selon lequel un client ne peut recevoir de message de ce type sans en avoir donné l'autorisation express (*opt-in*). Le *spam* par SMS consistant à solliciter des appels vers des numéros surtaxés pourraient également fortement augmenter.

---

<sup>38</sup> Cf. lexique en annexe A

<sup>39</sup> Amendement n°40 à la « *Israel Communications Law* »

Or ce cadre déontologique fort ne semble pas encore être en place en France, comme le mentionne Bouygues Telecom dans sa réponse à la consultation publique. Pour l'opérateur mobile, il serait nécessaire de renforcer en particulier les dispositions légales sanctionnant les manquements aux règles déontologiques.

Par conséquent, l'Autorité considère qu'en l'absence d'un encadrement déontologique fort, elle doit proportionner l'obligation de contrôle tarifaire des prestations d'interconnexion SMS aux objectifs d'utilisation et de gestion efficaces des fréquences radioélectriques et à un niveau élevé de protection des consommateurs. En effet, l'Autorité rappelle qu'au titre de l'article L. 32-1 II du CPCE, elle a notamment pour mission de veiller à un niveau élevé de protection des consommateurs et au développement de l'investissement efficace dans les infrastructures<sup>40</sup>.

Néanmoins, la volonté de prévenir un développement éventuel du *spam* par SMS ne doit pas interdire *de facto* toute perspective de baisse des tarifs des prestations d'interconnexion SMS. La réduction des tarifs de transport des communications est au contraire un facteur de développement économique. Or l'Autorité doit également veiller au développement de « *l'emploi, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques* » en application de l'article. 32-1 II du CPCE.

Dès lors la mise en œuvre de l'obligation pour les opérateurs mobiles de refléter les coûts dans les tarifs de l'ensemble des offres d'interconnexion SMS doit s'accompagner d'une poursuite et d'un renforcement des démarches de lutte contre le *spam* par SMS et de la construction d'un encadrement déontologique fort, sujet auquel doivent pouvoir contribuer l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, et non pas unilatéralement les opérateurs mobiles.

Ainsi, dans sa réponse à la consultation publique de l'Autorité, un éditeur considère que le maintien de tarifs de SMS-*Push* élevés n'endigues pas le *spam* et ne fait que pénaliser les éditeurs responsables. Cet éditeur considère qu'une piste inexplorée de moyen de lutte contre le *spam* réside dans la valorisation et la responsabilisation forte des intermédiaires.

Plusieurs agrégateurs de SMS avancent également des pistes d'amélioration des dispositifs actuels de lutte contre le *spam* : transmission systématique aux agrégateurs des éléments permettant d'identifier l'éditeur litigieux (MSISDN touché, corps du message), remontée plus régulière par les opérateurs mobiles des numéros courts déclarés au 33700, augmentation des amendes, trames de messages obligatoires visant à mieux informer les consommateurs recevant des *spams*, encadrement déontologique par une instance de régulation indépendante sur le même modèle que Phone Pay Plus au Royaume-Uni, etc.

L'Autorité pourra s'associer à ces travaux de réflexion afin d'augmenter l'efficacité de l'encadrement déontologique actuel.

---

<sup>40</sup> De la même manière, le Conseil de concurrence dans son avis du 10 mars 2006 précité (§32) a tenu à attirer « *l'attention de l'ARCEP sur les risques que présente pour les consommateurs le développement massif de SMS publicitaires de type SMS non-sollicité* », indiquant que « (...), la baisse brutale de la terminaison SMS pourrait encourager une augmentation particulièrement sensible du trafic de SMS publicitaires. S'il existe déjà des mécanismes légaux de protection des consommateurs contre l'« arrosage », il convient que l'ARCEP, comme elle l'envisage d'ailleurs dans son analyse, veille à ce que son action soit globalement profitable au consommateur non seulement en termes de prix mais aussi en termes de qualité de service et protection de son bien-être ».

## 5.5. Obligations comptables

### 5.5.1. *Objectifs généraux*

Les obligations de séparation comptable et de comptabilisation des coûts sont des remèdes distincts que peut imposer l'Autorité à un opérateur déclaré puissant sur un marché donné au terme des analyses de marché menées selon la procédure déclinée dans l'Article 16 de la directive « Cadre ».

Le 5° du I de l'article L. 38 du CPCE prévoit que « *les opérateurs réputés exercer une influence significative sur un marché du secteur des télécommunications électroniques peuvent se voir imposer, (...) [d'] isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services et des activités qui permette de vérifier le respect des obligations imposées au titre du présent article* ».

D'une part, la mise en œuvre de l'obligation d'orientation des tarifs vers les coûts d'un opérateur mobile générique efficace (cf. *supra*) envisagée pour l'ensemble des opérateurs nécessite que l'Autorité dispose d'une connaissance fine et fiable des coûts des opérateurs. L'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts vise cet objectif.

D'autre part, le caractère intégré et le positionnement des opérateurs mobiles sur les marchés de la terminaison d'appel SMS peut se traduire par des distorsions discriminatoires sur les marchés de gros et de détail, qui peuvent être mises sous surveillance grâce notamment à l'imposition d'une obligation de séparation comptable.

L'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts vise ainsi à donner à l'Autorité les moyens de vérifier la mise en œuvre de l'obligation de non-discrimination et l'absence de subventions croisées abusives.

Pour ces deux raisons, l'Autorité estime nécessaire d'imposer à Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Orange Caraïbe et SRR une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts.

Cette obligation est proportionnée aux objectifs fixés à l'article L. 32-1 du CPCE, et en particulier les 2°, 3° et 4° du II. Cette obligation constitue le minimum nécessaire pour s'assurer notamment de l'absence de comportements anticoncurrentiels et du respect de l'obligation de reflet des coûts (cf. *supra*).

Toutefois, l'Autorité considère que l'imposition aux autres opérateurs mobiles ultramarins d'une obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts ne serait pas proportionnée, quand bien même ces opérateurs seraient soumis à une obligation d'orientation vers les coûts au même titre qu'Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Orange Caraïbe et SRR. En effet, elle n'apparaît pas absolument nécessaire dans la mesure où l'obligation de comptabilisation des coûts imposée à Orange Caraïbe et SRR permet déjà à l'Autorité de disposer de données fiables de coûts sur la zone Antilles-Guyane et la zone Réunion-Mayotte. En outre, elle n'apparaît pas proportionnée au regard de la complexité de mise en œuvre de cette obligation et des positions respectives qu'occupent ces opérateurs (taille et parts de marché) au sein des zones géographiques où ils sont présents.

Dans sa réponse à la consultation, Orange Caraïbe juge qu'il est également disproportionné d'alourdir sa comptabilité réglementaire par un volet SMS.

Sur ce point, l'Autorité estime que la restitution par Orange Caraïbe d'un volet réglementaire SMS en-sus du volet voix ne devrait pas représenter une charge de travail supplémentaire excessive au regard du caractère d'ores-et-déjà très fin de son modèle réglementaire.

### **5.5.2. *Spécifications comptables***

Au titre de cette obligation, et afin de respecter une cohérence entre opérateurs, l'Autorité dispose de la possibilité d'établir en vertu de l'article D. 312 du CPCE les spécifications du système de comptabilisation des coûts, ainsi que les méthodes de valorisation et les règles d'allocation des coûts. Elle précise par ailleurs le format et le degré de détail des comptes, pour permettre la vérification du respect des obligations de non-discrimination et de reflet des coûts, lorsqu'elles s'appliquent.

La décision n°2010-0200 de l'Autorité en date du 11 février 2010 porte en l'occurrence sur la spécification de l'obligation de comptabilisation et de restitution des coûts imposées aux opérateurs sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur leurs réseaux respectifs.

Afin d'assurer un degré d'information suffisant, les éléments pertinents du système d'information et les données comptables sont tenus à la disposition de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, à la demande de cette dernière, dans le respect des règles qu'elle a établi concernant les spécifications éventuelles des systèmes de comptabilisation, les méthodologies de valorisation et d'allocation des coûts, ainsi que le format des comptes à produire.

### **5.5.3. *Audits***

Conformément au 5° du I de l'article L. 38 du CPCE, les comptes produits et les systèmes de comptabilisation des coûts sont audités annuellement par des organismes indépendants. Ces organismes sont désignés par l'Autorité. Cette vérification est assurée aux frais des opérateurs concernés. Les organismes désignés publient annuellement une attestation de conformité des comptes.

Cette obligation s'inscrit en cohérence avec celles imposées au titre de la régulation des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal en métropole.

Un audit du système comptable est nécessaire pour en garantir la robustesse, la conformité avec les décisions de l'Autorité et la fiabilité des données comptables qui en découlent.

L'Autorité estime cette obligation justifiée et proportionnée à l'objectif visant à garantir l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques.

## Annexe A : Lexique

Agrégateur	Aussi appelé facilitateur, l'agrégateur est un exploitant qui se charge du raccordement technique des réseaux pour tout ce qui concerne l'envoi et la réception de SMS.
Alias	Identifiant, à durée de vie limitée, transmis à un éditeur de services en remplacement du MSISDN de l'utilisateur du service, afin de garantir l'anonymat de ce dernier.
BLR	<i>Boucle locale radio.</i>
BSC	<i>Base Station Controller.</i> Contrôleur GSM de station de base. Cet équipement commande une ou plusieurs BTS et gère la ressource radio.
BTS	<i>Base Transceiver Station Equipment.</i> Equipement GSM composé des émetteurs / récepteurs radio et constituant l'interface entre le BSC et les terminaux mobiles.
Chat	Communication textuelle par Internet qui consiste en un échange de messages instantanés.
Client	Désigne un client d'un opérateur GSM envoyant un <i>SMS-MO</i> ou recevant un <i>SMS-MT</i> et disposant d'un terminal GSM associé à une carte SIM identifiée par un numéro.
GPRS	<i>General Packet Radio Service.</i> Service de transmission de données par paquets y compris par voie radio.
GSM	<i>Global System for Mobile communications.</i> Système européen de téléphonie mobile.
HLR	<i>Home Location Register.</i> Enregistreur de localisation nominale. Base de données contenant les profils et les coordonnées grossières d'abonnés d'un réseau.
MSC / VLR	<i>Mobile-services Switching Center / Visitor Location Register.</i> Commutateur (MSC) adapté à la norme GSM et / ou UMTS qui permet d'émettre des SMS sortants ( <i>SMS-MO</i> ) et de recevoir des SMS entrants ( <i>SMS-MT</i> ). Ce commutateur est couplé à une base de données (VLR) qui contient une copie du profil du client et des informations sur la localisation du terminal.
MSISDN	<i>Mobile Station Integrated Services Digital Network Number.</i> Désigne le numéro de l'abonné. C'est le seul identifiant de l'abonné mobile connu à l'extérieur du réseau GSM.
Node B	Equipement UMTS composé des émetteurs/récepteurs radio et constituant l'interface entre le RNC et les terminaux mobiles.
PLMN	<i>Public Land Mobile Network.</i> Réseau mobile public terrestre.
RNC	<i>Radio Network Controller.</i> Contrôleur UMTS de station de base. Cet équipement commande un ou plusieurs Node B et gère la ressource radio.
MMS	<i>Multimedia Messaging Service.</i> Service de messagerie multimedia permettant l'envoi et la réception de contenus multimedia (textes, photos, vidéos, musiques, etc.).
SGSN	<i>Serving GPRS Support Node.</i> Nœud de service GPRS. Routeur adapté à GSM et / ou UMTS qui permet de gérer les communications sous forme de paquets.
SIM	<i>Subscriber Identity Module.</i> Carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant l'authentification au réseau.

<i>Smiley</i>	Représentation graphique d'un visage humain (il faut incliner la tête à gauche pour décrypter les yeux, le nez et la bouche) sous la forme d'une suite de caractères typographiques traduisant une « émotion » : le sourire :-), l'étonnement :-o, le clin d'œil ;-), la déception :-(...
SMS	<i>Short Message Service</i> . Service de messages courts. Composé de 160 caractères maximum, il permet notamment une communication écrite et discrète entre deux personnes en situation de mobilité.
SMS +	SMS surtaxé pour l'émetteur du message ( <i>SMS-MO</i> ) donnant le plus souvent droit à un <i>SMS-MT</i> délivrant l'information désirée (jeux, <i>chat</i> , information, etc.). En France, le SMS+ est géré par l'association SMSplus.org
SMSC	<i>Short Message Service Center</i> . Equipement gérant le stockage et l'expédition des SMS.
SMS de bout en bout	Concaténation d'un <i>SMS-MO</i> et d'un <i>SMS-MT</i> .
SMS efficace	Désigne un <i>SMS-MT</i> effectivement reçu par le client.
SMS entrant	SMS reçu par un opérateur de réseau mobile.
SMS inefficace	Désigne un <i>SMS-MT</i> traité par le SMSC, mais non reçu effectivement par le client.
<i>SMS-MO</i>	<i>Mobile Originated</i> . Désigne le transfert d'un SMS depuis un terminal mobile vers le SMSC.
<i>SMS-MT</i>	<i>Mobile Terminated</i> . Désigne le transfert d'un SMS depuis le SMSC vers un terminal mobile.
SMS <i>on net</i>	SMS entre deux clients d'un même réseau mobile.
SMS <i>off-net</i>	SMS entre deux clients de réseaux mobiles distincts.
SMS <i>Push</i>	Achat ou vente en gros de <i>SMS-MT</i> . Désigne l'ensemble des offres commerciales offertes par un opérateur mobile (ou un agrégateur) à destination des agrégateurs, des opérateurs fixes, des FAI et des éditeurs de services pour acheminer un SMS à destination d'un abonné mobile.
SMS sortant	SMS envoyé par un opérateur de réseau mobile.
SMS non sollicité	Communications électroniques massives non sollicitées à des fins publicitaires ou malhonnêtes.
Terminaison d'appel SMS	Offre d'interconnexion SMS entre deux opérateurs mobiles ayant signé un contrat d'interopérabilité. Désigne l'acheminement par l'opérateur mobile de destination d'un SMS transmis <i>in fine</i> à l'un de ses abonnés mobiles sous la forme d'un <i>SMS-MT</i> .
UMTS	<i>Universal Mobile Telecommunication System</i> .
VMS	<i>Voice Mail Service</i> . Service de messagerie vocale.
VPN	<i>Virtual Private Network</i> . Utilisation d'Internet comme support de transmission. On parle alors de réseau privé virtuel pour désigner le réseau ainsi artificiellement créé. Ce réseau est dit virtuel car il relie deux réseaux « physiques » (réseaux locaux) par une liaison non fiable (Internet), et privé car seuls les ordinateurs des réseaux locaux de part et d'autre du VPN peuvent « voir » les données.
Vocalisation	Lecture d'un SMS par une voix synthétique. Le SMS est transformé en un message vocal laissé sur un répondeur fixe ou mobile.
WIFI	<i>Wireless fidelity</i> . Nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local ethernet sans fil (WLAN), basé sur la fréquence 2.4 GHz.
WLAN	<i>Wireless Local Area Network</i> . Réseau sans fil situé dans une zone réduite.

## Annexe B : Consultations

NB : les éléments surlignés en gris sont soumis au secret des affaires et sont identifiés soit sous la forme [SDA] soit sous la forme [secret des affaires].

Douze acteurs ont fourni une contribution formelle à la consultation publique portant sur l'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles lancée par l'ARCEP le 17 novembre 2009.

Parmi les contributeurs, sept sont opérateurs de réseaux mobiles (le groupe Orange rassemblant Orange France, Orange Caraïbe et Orange Réunion, SFR, Bouygues Telecom, SRR et Outremer Telecom), auxquels il faut ajouter Iliad, dont la filiale Free Mobile a obtenu une autorisation d'utilisation de fréquences pour exploiter un réseau mobile 3G. Trois sont agrégateurs de SMS (Atos Worldline, [SDA], Prosodie) et un contributeur est un éditeur de services ([SDA]).

Une association de consommateurs (UFC-Que-Choisir) a également contribué, ainsi qu'un acheteur sur le marché Entreprises.

Deux acteurs ont demandé à ce que leur contribution soit intégralement soumise au secret des affaires.

### *Liste des contributions*

- Le groupe Orange, rassemblant Orange France, Orange Caraïbe et Orange Réunion
- SFR
- Bouygues Telecom
- SRR
- Outremer Telecom
- Iliad
- Atos Worldline
- [SDA]
- Prosodie
- [SDA]
- L'UFC-Que-Choisir
- Un acheteur sur le marché Entreprises

# Annexe C : Table des matières

Contexte	3
Synthèse du document.....	6
Chapitre 1 Introduction.....	9
1.1. Le processus d'analyse de marché .....	9
1.2. Limites spatiale et temporelle de l'étude .....	10
1.3. La terminaison d'appel SMS sur réseau mobile .....	11
1.4. Qualification des acteurs et de la prestation de terminaison d'appel SMS.....	21
Chapitre 2 Définition des marchés pertinents.....	25
2.1. Présentation des marchés de détail .....	25
2.2. Délimitation des marchés en termes de produits et services .....	25
2.3. Délimitation géographique des marchés .....	40
2.4. Liste des marchés pertinents .....	41
Chapitre 3 Puissance de marché .....	42
3.1. Analyse de la puissance de marché des opérateurs mobiles .....	42
3.2. Conclusion sur la puissance de marché.....	48
Chapitre 4 Problèmes concurrentiels et pertinence des marchés pour une régulation <i>ex ante</i> .....	49
4.1. Problèmes concurrentiels sur les marchés de gros et de détail.....	49
4.2. Pertinence des marchés pour une régulation <i>ex ante</i> .....	59
Chapitre 5 Obligations.....	65
5.1. Prestations d'accès et d'interconnexion au réseau mobile .....	65
5.2. Obligation de non-discrimination .....	68
5.3. Obligation de transparence .....	69

<b>5.4. Obligation de contrôle tarifaire .....</b>	<b>71</b>
<b>5.5. Obligations comptables.....</b>	<b>80</b>
 Annexe A : Lexique	82
 Annexe B : Consultations .....	84
 Annexe C : Table des matières .....	85