

Bilan de l'impact de la régulation
de la terminaison d'appel vocal mobile
au second cycle d'analyse des marchés

Bilan en date du 24 juin 2010

Sommaire

I. REGULATION MISE EN ŒUVRE ET OBJECTIFS	3
I.1. Chronologie des décisions de l’Autorité.....	3
I.2. Définition des marchés et problèmes concurrentiels	4
I.3. Obligations imposées	5
I.4. Focus sur l’encadrement tarifaire et l’orientation vers les coûts.....	8
II. BILAN	10
II.1. Evolutions sur les marchés de gros	10
II.1.1. Structure technique et tarifaire de l’interconnexion	10
II.1.2. Evolution des soldes d’interconnexion entre opérateurs	11
II.2. Evolutions du marché de détail métropolitain	14
II.2.1. Evolution globale du marché de la téléphonie vocale mobile	14
II.2.2. Evolution des offres d’abondance vers l’abondance tous réseaux	20
II.2.3. Etat des lieux des communications fixe vers mobile.....	22
II.2.4. Développement limité de la convergence fixe-mobile	28
II.3. Evolutions des marchés de détail ultramarins	29
II.3.1. Des communications <i>all-net</i> offertes de façon plus attractive.....	29
II.3.2. Etat des lieux des communications fixe vers mobile.....	32
III. CONCLUSIONS	36
III.1. Conclusions sur l’impact de la régulation en métropole	36
III.2. Conclusions sur l’impact de la régulation en outre-mer	37

I. Régulation mise en œuvre et objectifs

I.1. Chronologie des décisions de l'Autorité

Métropole

En 2007, l'Autorité a conduit sa deuxième analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles métropolitains, au terme de laquelle elle a adopté sa décision n°2007-0810¹, mettant en œuvre une régulation de ces marchés à compter du 1^{er} janvier 2008 pour une durée de trois ans (cycle 2008-2010).

Cette décision a notamment imposé aux trois opérateurs de réseaux mobiles métropolitains une obligation d'orientation vers les coûts, au titre de laquelle ils sont soumis à un encadrement tarifaire pluriannuel de leurs prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile, sous la forme d'un plafond.

Les plafonds tarifaires applicables sur la période au titre de cette obligation ont été précisés via trois décisions :

- Dans la décision d'analyse des marchés n°2007-0810, l'Autorité a précisé les plafonds tarifaires applicables sur les 18 premiers mois du cycle de 3 ans de l'analyse de marché, soit du 1^{er} janvier 2008 au 30 juin 2009. L'Autorité avait souhaité une division du cycle en deux périodes pour favoriser autant que possible la prise en compte des travaux d'harmonisation des politiques de régulation des terminaisons d'appels sur le plan européen et encourager leur progression (cf. document du troisième cycle d'analyse des marchés).
- L'Autorité a ensuite précisé, par la décision n° 2008-1176², les plafonds tarifaires applicables sur les 18 derniers mois du cycle de 3 ans d'analyse de marché, soit du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010.
- La décision n° 2008-1176 a fait l'objet d'un recours en annulation³ devant le Conseil d'Etat de la part des sociétés Orange France et SFR. Le Conseil d'Etat a validé l'ensemble des principes de régulation développés par l'Autorité dans cette décision, ainsi que l'ensemble des plafonds tarifaires prévus par la décision attaquée, à l'exception du second plafond applicable à Bouygues Telecom pour la période de six mois courant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2010. L'Autorité a donc, dans sa décision n°2010-0211⁴, précisé le nouvel encadrement tarifaire de Bouygues Telecom pour le second semestre 2010.

¹ Décision n° 2007-0810 de l'Autorité en date du 4 octobre 2007 portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2008-2010

² Décision n° 2008-1176 de l'Autorité en date du 2 décembre 2008 portant définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du 1^{er} juillet 2009 au 31 décembre 2010

³ Requêtes n° 324642 et 324687, enregistrées respectivement par Orange France, le 30 janvier 2009 et par SFR, le 2 février 2009.

⁴ Décision n°2010-0211 de l'Autorité en date du 18 février 2010 portant sur la définition de l'encadrement tarifaire de la prestation de terminaison d'appel vocal mobile de l'opérateur Bouygues Telecom pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 2010.

Outre-mer

En 2007, l'Autorité a conduit sa deuxième analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles ultramarins, au terme de laquelle elle a adopté sa décision n°2007-0811⁵, mettant en œuvre une régulation de ces marchés à compter du 1^{er} janvier 2008 pour une durée de trois ans (cycle 2008-2010).

Cette décision a notamment imposé aux opérateurs de réseaux mobiles ultramarins une obligation de contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile, sous la forme d'une orientation vers les coûts pour Orange Caraïbe et SRR et sous la forme d'une non-excessivité tarifaire pour les autres opérateurs.

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts, Orange Caraïbe et SRR sont soumis à un encadrement tarifaire pluriannuel de leurs prestations, sous la forme d'un plafond. Cet encadrement sur la période 2008-2010 a été précisé via deux décisions :

- Dans la décision d'analyse des marchés n°2007-0811, l'Autorité a précisé les plafonds tarifaires applicables⁶ sur les deux premières années du cycle de 3 ans de l'analyse de marché, soit du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2009. L'Autorité avait souhaité une division du cycle en deux périodes pour favoriser autant que possible la prise en compte des travaux d'harmonisation des politiques de régulation des terminaisons d'appel sur le plan européen et encourager leur progression, et pour permettre l'élaboration d'un modèle technico-économique de coûts d'un opérateur mobile générique ultramarin.
- L'Autorité a ensuite précisé, par la décision n° 2009-0655⁷, les plafonds tarifaires applicables sur la dernière année du cycle de 3 ans d'analyse de marché, soit du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010.

Dans le cadre de ces décisions, l'Autorité a également précisé son appréciation de la portée de l'obligation de non-excessivité tarifaire des prestations des autres opérateurs⁸.

I.2. Définition des marchés et problèmes concurrentiels

Au terme de l'analyse du second cycle, comme lors de la précédente analyse menée en 2004 en métropole, l'Autorité a qualifié de pertinents pour la régulation *ex-ante* les marchés de la terminaison d'appel vocal sur chacun des trois réseaux individuels des opérateurs de réseaux mobiles métropolitains (Orange France, SFR et Bouygues Telecom) et a désigné chacun d'eux comme opérateur puissant sur le marché de la terminaison d'appel voix sur son réseau respectif.

Dans ce cadre, l'Autorité a identifié plusieurs problèmes concurrentiels qui découleraient d'une absence de régulation de ces prestations. Il s'agit notamment de :

⁵ Décision n° 2007-0811 de l'Autorité en date du 16 octobre 2007 portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français outre-mer, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre

⁶ Cf. I.3 pour le détail des paliers imposés

⁷ Décision n° 2009-0655 de l'Autorité en date du 27 juillet 2009 portant définition des obligations de contrôle tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs mobiles français d'outre-mer pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010

⁸ A l'exception de SPM Telecom

- distorsions de concurrence entre opérateurs mobiles, en raison de charges de terminaison d'appel mobile élevées, en présence d'offres à effet de réseaux (offre dites *on-net*), reposant sur l'écart entre le coût incrémental et le tarif de terminaison d'appel mobile, et générant des « effets de club » au bénéfice des seuls opérateurs ayant les plus grandes parts de marché ;
- distorsions de concurrence entre opérateurs fixes et mobiles, qui se font une concurrence sans cesse croissante sur le terrain des communications passées en position déterminée ;
- transferts financiers des opérateurs fixes vers les opérateurs mobiles, du fait de tarifs de terminaison mobiles élevés, notamment en raison d'un manque d'harmonisation avec la régulation des terminaisons d'appel fixes ;
- distorsions d'usages consistant pour les utilisateurs finals passant des appels en position déterminée à utiliser leur ligne mobile, du fait de tarifs de détail fixe-vers-mobile élevés auxquels contribue l'importance de la charge de terminaison mobile encourue pour un appel passé vers un mobile depuis une ligne fixe.

De même, au terme de l'analyse du second cycle menée en outre-mer, comme lors de la précédente analyse menée en 2004-2005, l'Autorité a qualifié de pertinents pour la régulation *ex-ante* les marchés de la terminaison d'appel vocal sur chacun des réseaux individuels des opérateurs mobiles ultramarins (Dauphin Telecom, Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion, Outremer Telecom, SPM Telecom, SRR et UTS Caraïbe) et a désigné chacun d'eux comme opérateur puissant sur le marché de la terminaison d'appel voix sur son réseau respectif.

Elle y a identifié des problèmes concurrentiels de même nature que ceux rencontrés qu'en métropole.

I.3. Obligations imposées

Métropole

Afin de résoudre les problèmes concurrentiels identifiés sur les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles métropolitains, l'Autorité a alors imposé dans sa décision n°2007-0810 aux trois opérateurs mobiles les obligations suivantes :

- Obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès et d'interconnexion relative à la terminaison d'appel vocal mobile sur son réseau ;
- Obligation de fournir les prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile dans des conditions non discriminatoires ;
- Obligation de transparence, en particulier de publier une offre de référence relative à la terminaison d'appel vocal mobile et de donner un préavis minimum de deux mois en cas d'évolution des conditions techniques et tarifaires ;
- Obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile ;
- Contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile, sous la forme d'une orientation vers les coûts.

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts, les trois opérateurs métropolitains sont soumis sur la durée de l'analyse à un encadrement tarifaire pluriannuel, sous la forme d'un plafond, de la prestation d'acheminement du trafic de terminaison d'appel vocal (tarifée en

c€/minute), et de la composante de capacité formée par la location de blocs primaires numériques (tarifée de manière unitaire en €/BPN/an).

Les plafonds imposés au cours du second cycle pour chacune de ces deux composantes tarifaires sont résumés ci-dessous :

<i>données en c€ / min</i>	janvier 2008 - juin 2009	juillet 2009 - juin 2010	juillet 2010 - décembre 2010
Orange et SFR	6,5	4,5	3
Bouygues Telecom	8,5	6	3,4

Figure 1. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel vocal à la minute (2008-2010)

<i>données en € / BPN / an</i>	janvier 2008 - juin 2009	juillet 2009 - juin 2010	juillet 2010 - décembre 2010
Orange et SFR	2939	2939	2939
Bouygues Telecom	4000	3800	3500

Figure 2. - Encadrement des tarifs des blocs primaires numériques (2008-2010)

En France métropolitaine, la tarification de l'interconnexion s'appuie sur la notion de zone arrière (ZA) qui conduit à une facturation de la terminaison d'appel vocal sur le réseau d'un opérateur mobile différente selon que l'appelant se trouve (ou pas) dans la ZA du point d'interconnexion où l'opérateur de l'appelant choisit de livrer effectivement le trafic. Les opérateurs métropolitains proposent donc généralement deux prestations de terminaison d'appel vocal : une prestation qualifiée d'intra-ZA et l'autre qualifiée d'extra-ZA.

Les plafonds applicables à la tarification de la prestation d'acheminement du trafic sont imposés aux tarifs de terminaison d'appel vocal mobile intra-ZA pratiqués indifféremment de la plage horaire considérée. Les opérateurs restent libres de fixer pour les heures creuses un tarif inférieur au plafond tarifaire maximum imposé, mais ont préféré ne pas pratiquer de modulation horaire de leurs tarifs de terminaison d'appel.

Outre-mer

Afin de résoudre les problèmes concurrentiels identifiés sur les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles ultramarins, l'Autorité a imposé dans sa décision n°2007-0810 aux opérateurs mobiles ultramarins les obligations suivantes :

- Obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès et d'interconnexion relative à la terminaison d'appel vocal mobile sur son réseau ;
- Obligation de fournir les prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile dans des conditions non discriminatoires ;
- Obligation de transparence, en particulier de publier sur son site Internet les principaux tarifs des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile et de donner un préavis minimum de deux mois en cas d'évolution des conditions techniques et tarifaires ;

Ainsi que, pour Orange Caraïbe et SRR :

- Obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile ;
- Contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile, sous la forme d'une orientation vers les coûts pour Orange Caraïbe et SRR et sous la forme d'une non-excessivité pour les autres opérateurs.

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts, Orange Caraïbe et SRR sont soumis sur la durée de l'analyse à un encadrement tarifaire pluriannuel, sous la forme d'un plafond, de la prestation d'acheminement du trafic de terminaison d'appel vocal (tarifée en c€/minute), et de la composante de capacité formée par la location de blocs primaires numériques (tarifée de manière unitaire en €/BPN/an).

Les plafonds imposés au cours du second cycle pour chacune de ces deux composantes tarifaires sont résumés ci-dessous :

<i>données en c€ / min</i>	janvier 2008 - décembre 2008	janvier 2009-décembre 2009	janvier 2010 - décembre 2010
Orange Caraïbe	11	8,7	5,5
SRR	10,5	8,5	5,5

Figure 3. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel vocal à la minute (2008-2010)

<i>données en € / BPN / an</i>	janvier 2008 - décembre 2008	janvier 2009-décembre 2009	janvier 2010 - décembre 2010
Orange Caraïbe	3600	3500	3400
SRR	3800	3600	3400

Figure 4. - Encadrement des tarifs des blocs primaires numériques (2008-2010)

Et pour les autres opérateurs :

- Contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal mobile, sous la forme d'une obligation de non-excessivité des tarifs.

L'Autorité a également précisé son appréciation de la portée de l'obligation de non-excessivité des tarifs des prestations de terminaison d'appel vocal des autres opérateurs⁹, qui est résumée, pour chacune des deux composantes, dans les figures ci-après.

<i>données en c€ / min</i>	janvier 2008 - décembre 2008	janvier 2009-décembre 2009	janvier 2010 - décembre 2010	
Dauphin Telecom	24,9	16,7	12	
Digicel	16	12,2	6,5	
Orange Réunion	13	11	7	
Outremer Telecom	Guadeloupe, Martinique	22,9	15,7	9
	Guyane	19,2	13,7	9
	La Réunion, Mayotte	27,2	17,5	11
UTS Caraïbe	25,9	17,7	12	

Figure 5. - Précision de la portée de l'obligation de non-excessivité des tarifs de terminaison d'appel vocal à la minute (2008-2010)

<i>données en € / BPN / an</i>	janvier 2008 - décembre 2008	janvier 2009-décembre 2009	janvier 2010 - décembre 2010
Dauphin Telecom			
Digicel	3800	3600	3500
Orange Réunion	5000	4200	3800
Outremer Telecom	Guadeloupe, Martinique		
	Guyane		
	La Réunion, Mayotte		
UTS Caraïbe			

Figure 6. - Précision de la portée de l'obligation de non-excessivité des tarifs des blocs primaires numériques (2008-2010)

Les cases grisées dans le tableau ci-avant correspondent aux opérateurs qui ne tarifient pas de composante de location de blocs primaires numériques.

⁹ A l'exception de SPM Telecom

I.4. Focus sur l'encadrement tarifaire et l'orientation vers les coûts

Passage à une référence aux coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace

Dans la première décision prise au cours du second cycle d'analyse des marchés, l'Autorité avait précisé les plafonds tarifaires applicables sur les 18 premiers mois du cycle en référence au concept de coûts complets distribués (respectivement sur les 24 premiers mois pour l'outre-mer), puis dans le cadre d'une seconde décision d'encadrement tarifaire, elle a précisé les plafonds tarifaires applicables sur les 18 derniers mois (respectivement sur les 12 derniers mois pour l'outre-mer), en référence aux coûts incrémentaux de long-terme d'un opérateur générique efficace.

Au cours du second cycle d'analyse des marchés, compte-tenu d'une part, du développement des marchés français et d'autre part, de ses objectifs de régulation, l'Autorité a en effet considéré que des tarifs de terminaison d'appel vocal symétriques au niveau des coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur efficace, définis comme l'ensemble des coûts qui seraient évités si l'opérateur n'offrait plus la prestation de terminaison d'appel à des opérateurs tiers, permettraient de parvenir à un niveau d'efficacité économique optimal. Ce standard de coût est en effet le seul qui permette de remédier aux problèmes concurrentiels identifiés par l'Autorité.

Ces conclusions sont cohérentes avec la recommandation de la Commission européenne du 7 mai 2009 (cf. document joint portant sur le troisième cycle d'analyse des marchés), qui a fait suite à sa consultation publique de l'été 2008. Elles ont en outre été confirmées par le Conseil d'Etat dans sa décision du 24 juillet 2009, dans le cadre du recours en annulation par Orange France et SFR¹⁰ de la décision n°08-1176 de l'Autorité.

Mise en œuvre d'une période de transition et gestion des conséquences

Si elle considère que le signal efficace correspond à des tarifs du service de terminaison d'appel reflétant les coûts incrémentaux, l'Autorité a estimé dans sa décision n°08-1176 qu'une application brutale du changement de concept risquerait d'être contre productive.

Etant donné le caractère structurant pour le secteur des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile, l'écart encore important entre la cible et les niveaux réels, et les contraintes associées à la modification des offres de détail, l'Autorité a estimé justifié d'appliquer des baisses proportionnées et permettant l'adaptation des offres aux nouvelles conditions tarifaires de gros.

Une période de transition de plusieurs années vers les coûts incrémentaux de long-terme a donc été mise en place de manière pragmatique, en cohérence avec les spécificités du secteur mobile français et les évolutions du cadre européen, en particulier afin de laisser au marché de détail le temps de s'adapter.

¹⁰ Requête n° 324642 et 324687, enregistrées respectivement par Orange France le 30 janvier 2009 et par SFR le 2 février 2009.

Cette nécessaire gradualité de l'orientation des tarifs de terminaison d'appel vers les coûts incrémentaux de long-terme d'un opérateur efficace a signifié le maintien transitoire d'une situation sous-optimale sur le marché de gros. Il convenait alors de gérer les conséquences sur le marché de détail de cette situation sous-optimale sur le marché de gros pendant la période de transition.

En particulier, le maintien provisoire d'un écart entre les tarifs et les coûts sous-jacents était susceptible de créer ou maintenir une distorsion concurrentielle entre opérateurs mobiles, dans la mesure où il était conjugué à d'importants déséquilibres dans les volumes de trafic d'interconnexion échangés par les opérateurs.

L'Autorité a donc considéré qu'il était nécessaire de maintenir transitoirement une asymétrie du plafond tarifaire de Bouygues Telecom mais que, dans la mesure où cela était compatible avec le principe de proportionnalité des baisses imposées à un opérateur, l'asymétrie fixée à cet égard ne devrait pas aboutir à une compensation totale de la contrevaletur monétaire des déséquilibres de trafic d'interconnexion en défaveur de Bouygues Telecom en raison de l'écart persistant entre tarifs et coûts de terminaison.

Ces principes ont également été validés par le Conseil d'Etat dans sa décision du 24 juillet 2009.

II. Bilan

II.1. Evolutions sur les marchés de gros

II.1.1. Structure technique et tarifaire de l'interconnexion

La structure tarifaire de la prestation de terminaison d'appel est composée de plusieurs éléments dont le prix facturé à la minute, un tarif de capacité de raccordement des deux réseaux (BPN), ainsi que d'éventuels frais d'accès aux sites d'interconnexion.

Evolutions en métropole

- Modulation horaire

Avec le second cycle d'analyse des marchés, l'Autorité a fait évoluer le champ d'application horaire des plafonds tarifaires. Alors que les plafonds s'appliquaient auparavant sur une moyenne pondérée des tarifs pratiqués en heures creuses et en heures pleines, les plafonds applicables à la tarification de la prestation d'acheminement du trafic sont désormais imposés à l'ensemble des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile pratiqués, indifféremment de la plage horaire considérée. Les opérateurs restent donc libres de fixer pour les heures creuses un tarif inférieur au plafond tarifaire maximum imposé, mais ont préféré ne pas pratiquer de modulation horaire de leurs tarifs de terminaison d'appel. Le second cycle est donc marqué par une simplification de la structure tarifaire horaire de la prestation, mais uniquement du fait de la régulation.

- Modulation géographique

Comme présenté en I.3, en France métropolitaine, la tarification de l'interconnexion s'appuie sur la notion de ZA, conduisant à une facturation de la terminaison d'appel vocal sur le réseau d'un opérateur mobile différente, selon que l'appelant se trouve ou non dans la ZA du point d'interconnexion où l'opérateur de l'*appelant* choisit de livrer effectivement le trafic.

Le tarif extra-ZA (EZA) est supérieur à celui du tarif intra-ZA (IZA) et le nombre, la taille et la définition de ces ZA dépendent des choix de l'opérateur mobile.

La principale évolution de cette structure tarifaire géographique durant le cycle a été la requalification du trafic entrant international. En effet, au début du second cycle, ce trafic était facturé au niveau correspondant à l'IZA par les trois opérateurs mobiles. Depuis le 1^{er} juillet 2009, il est désormais facturé par Orange France et SFR au niveau tarifaire le plus élevé de leurs grilles respectives. Bouygues Telecom a par ailleurs publié une nouvelle offre de référence appliquant le même mouvement pour le 1^{er} juillet 2010.

Evolutions en outre-mer

Seuls Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion et SRR facturent des frais de capacité de raccordement (BPN). Cette structure tarifaire n'a pas évolué au cours du cycle.

- Modulation horaire

Les modulations horaires de l'encadrement tarifaire ont suivi la même évolution en outre-mer qu'en métropole. Les plafonds applicables à Orange Caraïbe et SRR au regard de l'orientation vers les coûts sont désormais applicables à l'ensemble des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile pratiqués, indifféremment de la plage horaire considérée. De même, les indications fournies par l'Autorité sur son appréciation de la portée de l'obligation de non-excessivité se rapportent à l'ensemble des tarifs pratiqués, indifféremment de la plage horaire considérée. En pratique, aujourd'hui, aucun opérateur ne pratique de modulation horaire de ses tarifs de terminaison d'appel.

- Interconnexion des opérateurs mobiles ultramarins

Au cours du second cycle de régulation, les liens d'interconnexion des opérateurs mobiles ultramarins n'ont pas évolué, en dehors de l'interconnexion entre SRR et Outremer Telecom à La Réunion et à Mayotte, qui est désormais directe pour le trafic entrant et sortant.

En revanche, sur cette même zone Réunion-Mayotte, il n'existe toujours pas d'interconnexion directe entre le réseau d'Orange Réunion et ceux de SRR et Outremer Telecom. France Télécom assure la prestation de transit et la facture aux différents opérateurs. La facturation des terminaisons d'appel se fait, quant à elle, directement entre les opérateurs.

Enfin, l'Autorité relève que les charges pratiquées sont égales aux plafonds tarifaires fixés par l'ARCEP dans sa décision d'encadrement, quand bien même la demande pour ces prestations a très fortement crû sous l'effet de la concurrence en quantités apparaissant sur le marché de détail (cf. ci-après) et que ces charges demeurent supérieures aux coûts encourus.

En conclusion, il apparaît donc que les offres d'interconnexion pour la terminaison des appels vocaux proposées par les opérateurs aux autres opérateurs de réseau n'ont pas fait l'objet d'une dynamique concurrentielle au cours du second cycle de régulation.

II.1.2. Evolution des soldes d'interconnexion entre opérateurs

Les résultats présentés dans cette section reposent sur l'analyse des données publiées par l'ARCEP dans son observatoire des services de télécommunications pour l'ensemble du territoire national.

Développement du trafic entre opérateurs mobiles

Au cours du second cycle, on observe une augmentation nette du trafic à destination des réseaux mobiles tiers (trafic dit *off-net*). Cette augmentation concerne autant les volumes de

trafic absolu, dont la progression a atteint près d'un milliard de minutes en deux ans¹¹, que la part de trafic *off-net* dans le trafic mobile national. Au cours du premier cycle, grâce aux baisses des tarifs de terminaison d'appel et malgré le développement d'offres d'abondance *on-net* (cf. II.2.2 et II.3.1 ci-après), la part de ce trafic dans le trafic national mobile avait déjà augmenté de deux points, passant de 24% à 26%. Cette évolution s'est accentuée au second cycle, la part de trafic *off-net* représentant désormais 30% des communications mobiles nationales.

Ce résultat est la conséquence du développement d'offres d'abondance vers tous les réseaux permis par la politique de baisse des tarifs de terminaison d'appel de l'Autorité. Il est illustré par le graphique suivant.

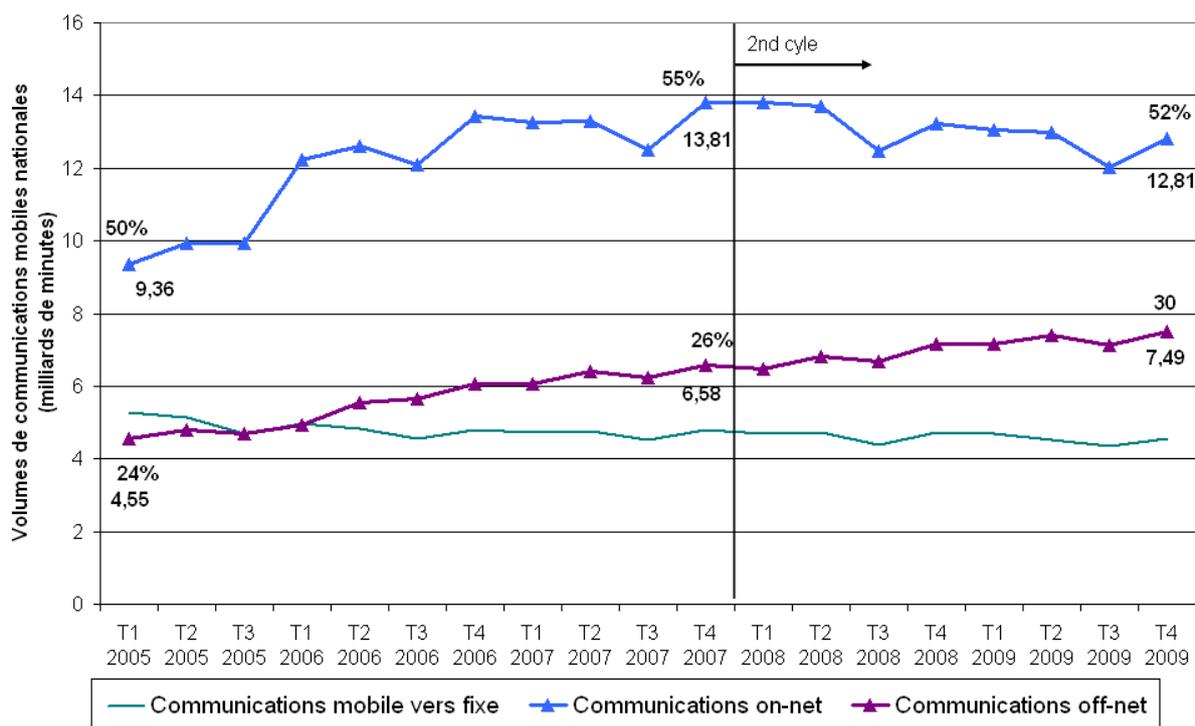


Figure 7. - Evolution du trafic mobile national par destination (T1 2007-T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

L'Autorité relève que ce constat est confirmé par Orange France et SFR dans leurs contributions à la consultation publique.

¹¹ Le trafic entre opérateurs mobiles a augmenté de 913 millions de minutes entre le quatrième trimestre 2007 et le quatrième trimestre 2009.

Une évolution des volumes de trafic fixe vers mobile peu concluante

Les volumes des communications émises sur le réseau téléphonique commuté (RTC) diminuent depuis plusieurs années, notamment en raison du développement parallèle et rapide des services de téléphonie sur large bande. En effet, le volume des communications du RTC (13 milliards de minutes) est en recul de 24% au quatrième trimestre 2009 par rapport à celui du quatrième trimestre 2007, soit 4 milliards de minutes en moins sur la période.

A l'inverse, les volumes des communications émises en voix sur large bande (VLB, ci-après) ont connu une forte augmentation au cours des dernières années, notamment en raison du développement d'offres de téléphonie dite « illimitée », incluses dans les offres « *multiple-play* » des opérateurs fixes. Ces offres incluent traditionnellement des communications vers les destinations fixes nationales et internationales, mais pas les communications à destination des mobiles, probablement en raison de tarifs de terminaison d'appel encore élevés.

Dans ce contexte, au cours du second cycle, on observe que le volume de communications émises depuis les lignes fixes à destination des mobiles (2,8 milliards de minutes) a subi une baisse de 7% au quatrième trimestre 2009 par rapport à celui du quatrième trimestre 2007, soit 0,2 milliards de minutes en moins sur la période. En effet, l'augmentation des volumes de communications à destination des mobiles au départ des lignes VLB¹² ne permet pas de compenser la baisse¹³ des volumes de communications au départ des lignes RTC.

Cette diminution du volume des communications fixe vers mobile résulte d'une tendance à la baisse de la part de ces communications dans le volume total des communications au départ des lignes fixes. Cette tendance est illustrée par la figure ci-après.

L'Autorité relève toutefois le fort taux de croissance des communications fixe vers mobile au départ des lignes VLB, plus élevé que le taux de croissance des communications au départ des lignes VLB dans leur ensemble. La tendance globale du marché des communications fixe vers mobile pourrait peut-être s'inverser à l'avenir, par exemple si les offres de forfaitisation récemment lancées sur le marché de détail (cf. II.2.3) se développaient et étaient plébiscitées par les consommateurs.

¹² Le volume de communications à destination des mobiles au départ des lignes VLB a connu une augmentation de 52% au quatrième trimestre 2009 par rapport à celui du quatrième trimestre 2007, soit 0,25 milliards de minutes en plus sur la période.

¹³ Le volume de communications à destination des mobiles au départ des lignes RTC a connu une diminution de 18% au quatrième trimestre 2009 par rapport à celui du quatrième trimestre 2007, soit 0,46 milliards de minutes en moins sur la période.

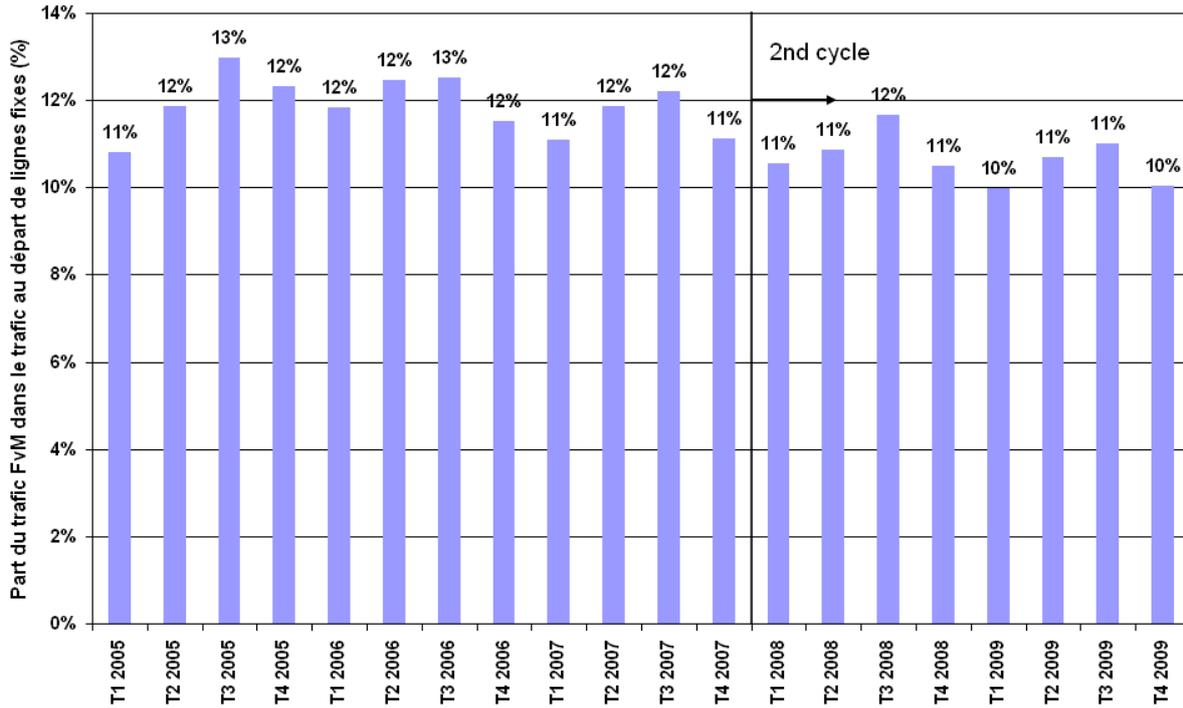


Figure 8. - Evolution de la part de trafic fixe vers mobile dans le trafic total au départ des lignes fixes¹⁴ (T1 2007-T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

II.2. Evolutions du marché de détail métropolitain

La politique de baisse des paliers tarifaires de terminaison d'appel vocal mobile de l'Autorité a permis plusieurs avancées encourageantes sur le marché de détail. D'une part, les offres d'abondance se sont beaucoup développées sur le marché mobile, accompagnées de conditions de moins en moins restrictives, bien qu'elles puissent encore évoluer vers plus de neutralité en matière de réseau appelé. D'autre part, les offres proposant des communications d'un téléphone fixe vers un numéro mobile sous la forme de forfaits se sont développées. Toutefois, leur capacité à dynamiser le marché de détail et à libérer les usages de communications fixe vers mobile présente encore un potentiel de développement, notamment pour les consommateurs qui ne désirent pas acquérir de gros forfaits de communications vers les mobiles. L'Autorité note à cet égard que, bien que ces options forfaitaires soient parfois offertes pour une durée limitée dans le cadre d'une promotion, les tarifs de terminaison d'appel mobile semblent encore actuellement trop élevés pour que les communications fixe-vers-mobile soient incluses dans les forfaits *multiple play* offerts sur le marché du haut débit.

II.2.1. Evolution globale du marché de la téléphonie vocale mobile

Les trois opérateurs de réseau mobile métropolitains ont, dans leurs contributions respectives à la consultation publique, présenté des arguments visant à démontrer que le second cycle de régulation de la terminaison d'appel vocal mobile n'aurait pas eu l'impact escompté sur le marché de la téléphonie mobile.

¹⁴ Les lignes fixes considérées incluent les lignes RTC et VLB.

L'Autorité estime à l'inverse, comme elle l'indique dans les parties suivantes, que cette régulation a permis de mettre en œuvre des conditions concurrentielles entre acteurs plus saines, lesquelles ont entraîné des évolutions bénéfiques pour le consommateur sur le marché de détail (enrichissement et simplification des offres notamment), même si certaines évolutions, notamment sur le plan tarifaire, sont encore insatisfaisantes ou limitées, et appellent une prolongation de la régulation.

Elle revient dans cette partie sur les principaux arguments apportés par les opérateurs.

Un marché arrivé à maturité

Orange note que le taux de croissance de la pénétration mobile a ralenti en France au cours de ces dernières années et estime qu'il s'agit d'une indication que la régulation empêche le marché de se développer.

L'Autorité tient à rappeler à cet égard que le ralentissement du taux de croissance de la pénétration est un phénomène naturel, observable dans tout marché arrivé à maturité. Le ralentissement du taux de croissance de la pénétration mobile en France est corrélé au développement du marché bien plus qu'à la régulation de la terminaison d'appel mobile. Elle précise en outre que ce caractère mature du marché mobile français n'est pas contesté par les acteurs, et ne saurait être contredit par le constat d'un taux de pénétration historiquement le plus faible des pays de l'Union européenne. En effet, comme le constate la Commission européenne dans son rapport d'avancement¹⁵, ce taux est le reflet de la pratique des opérateurs français, qui promeuvent davantage les offres post payées que les offres pré payées, limitant par là-même le double équipement. Au demeurant, il est intéressant de noter à titre d'illustration que parmi les trois pays mis en avant par la Commission Européenne comme ayant à la fois un taux de pénétration élevé et en croissance sur la période 2008/2009 (la Finlande, le Portugal et la Roumanie), deux d'entre eux (le Portugal et la Roumanie) présentent sur la même période une baisse de la terminaison d'appel plus importante qu'en France¹⁶.

Orange fait état d'une baisse de l'usage moyen, qui serait également corrélée à la baisse de la terminaison d'appel mobile. A cet égard, l'Autorité note des biais dans les données présentées :

- Le principal facteur biaisant est lié au développement des cartes SIM Internet et *machine-to-machine* ('MtoM' ci-après). En effet, ces cartes augmentent artificiellement le nombre de clients total, mais ne génèrent aucun trafic vocal de par la nature même de ces offres. Il convient donc d'éliminer ces deux catégories de cartes SIM du nombre de clients total, lors du calcul de l'usage moyen par client, afin d'éviter de biaiser les résultats.
- Le second facteur est lié à la prise en compte de cartes SIM inactives sur le marché. En effet, le suivi de l'usage moyen par client doit prendre en compte les clients qui sont actifs sur le marché, et donc exclure les cartes prépayées inutilisées qui viennent

¹⁵Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2009, en date du 25 mai 2010, document de travail de la Commission européenne, volume 1, p.10.

¹⁶ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2009, en date du 25 mai 2010, document de travail de la Commission européenne, volume 1, p.17.

artificiellement augmenter le nombre total de clients. L’Autorité rappelle que sa définition d’un client actif comprend tous les clients post-payé, et tous les clients prépayé ayant émis ou reçu un appel téléphonique, gratuit ou payant, ou envoyé un SMS, au cours des trois derniers mois.

La figure ci-après présente l’évolution de l’usage moyen, après correction des deux principaux biais, et montre que l’usage moyen par client actif et le nombre total de clients actifs sont de fait restés stables entre le quatrième trimestre 2007 et le quatrième trimestre 2009. L’Autorité précise d’autre part que ce constat est cohérent avec celui d’un marché arrivé à maturité.

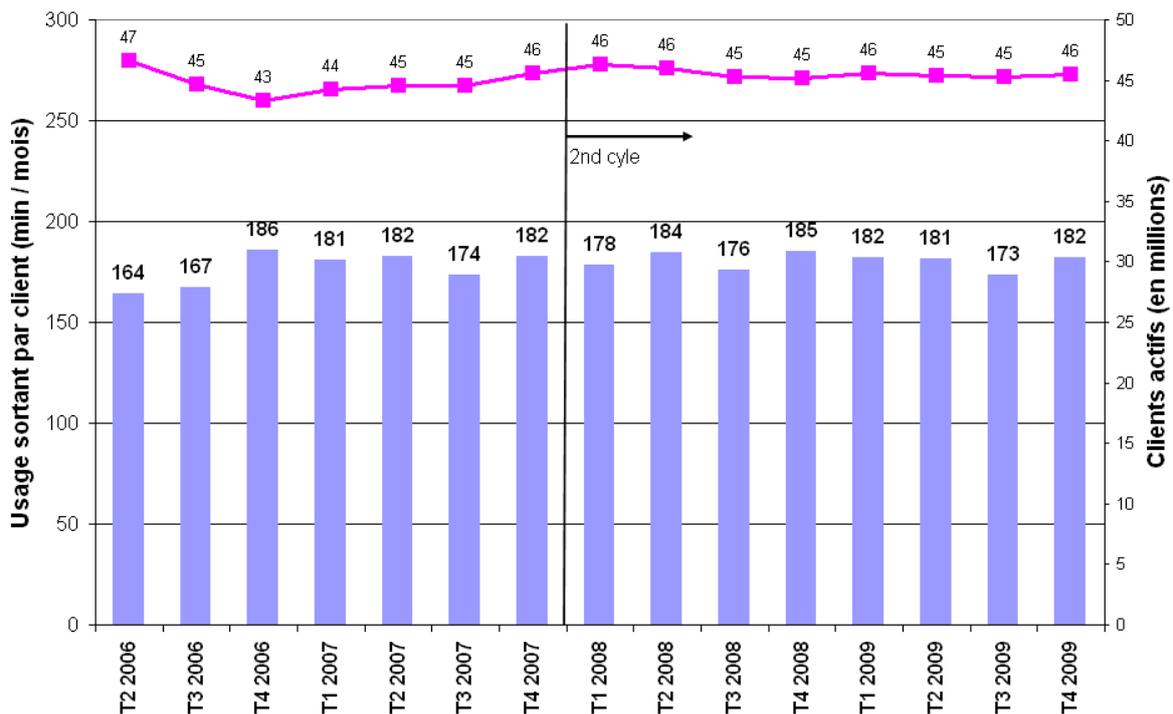


Figure 9. - Evolution du trafic sortant moyen par client actif et du nombre de clients actifs, hors cartes SIM MtoM et Internet (T2 2006-T4 2009, source : observatoire de l’ARCEP)

Une stratégie de fidélisation de la clientèle

SFR et Bouygues Telecom soulignent la diminution de la part du segment prépayé sur le marché de la téléphonie mobile et l’imputent à la régulation de la terminaison d’appel mobile mise en œuvre par l’ARCEP. L’Autorité souhaite rappeler à cet égard les éléments suivants.

Dans un marché mature, la grande majorité des utilisateurs potentiels (c’est-à-dire de la demande adressable) est par définition déjà cliente des opérateurs. Afin de maintenir leur part de marché, les opérateurs sont donc incités à privilégier la fidélisation de leur base de clients existante plutôt que l’acquisition de nouveaux clients, qui sont soit des primo accédants au marché, en très petit nombre, soit des clients des autres opérateurs, fidélisés par ces derniers.

Les stratégies de fidélisation développées par les opérateurs comprennent notamment l’augmentation du parc sous engagement, d’une part *via* le réengagement régulier de leurs clients ayant opté pour des offres post payées, d’autre part *via* la migration de leur parc pré

payé vers des offres post payées. A cette fin, les opérateurs ont, au cours des dernières années, fortement développé des offres post payées dont les caractéristiques sont susceptibles de satisfaire les clients d'offres pré payées.

L'Autorité relève ainsi le développement depuis plusieurs années des forfaits bloqués, qui s'adressent aux consommateurs souhaitant maîtriser leur consommation. L'Autorité constate que le nombre de forfaits bloqués commercialisés sur le marché métropolitain a augmenté de 50% entre mars 2009 et mars 2010¹⁷.

L'Autorité souligne par ailleurs le développement des « petits » forfaits, proposant une durée de communications inférieure à 90 minutes. Ces forfaits, qui peuvent alternativement être bloqués ou non bloqués, s'adressent aux consommateurs désirant dépenser peu. En mars 2009 et mars 2010, le nombre de ces offres a doublé sur le marché de détail métropolitain.

Les forfaits sans engagement se sont aussi développés, notamment à l'initiative des opérateurs mobiles virtuels. Ces forfaits s'adressent aux consommateurs ne souhaitant pas s'engager, tout en apportant à l'opérateur plus de sécurité dans la maîtrise et la fidélisation de son client, avec notamment la mise en œuvre de virements récurrents et souvent automatisés, en lieu et place d'un déplacement en boutique pour acheter de nouvelles cartes de recharge, qui est facilement l'occasion de comparer les offres et remettre en cause le choix de l'opérateur ou de la dépense.

Les opérateurs commercialisent également, depuis au moins 2001, des forfaits « ajustables », visant la clientèle qui, avant l'apparition de ces forfaits, avait notamment recours au prépayé dans le but de bénéficier d'une souplesse importante dans le montant dépensé chaque mois. Ce segment de clientèle comprend, par exemple, les personnes qui ont des consommations très variables.

Toutes ces formules post payées répondent à un ou plusieurs critères qui pouvaient inciter les consommateurs à choisir le pré payé (maîtrise du budget, consommation faible, volonté de ne pas s'engager ou de bénéficier de souplesse dans sa consommation). Elles participent donc à la migration du parc prépayé vers le parc post-payé, ainsi qu'à l'orientation des nouveaux clients sur des offres post payées plutôt que sur des offres pré payées. L'importante diversification de ces offres post payées démontre la volonté des opérateurs d'axer leur stratégie sur ce segment de marché.

L'Autorité estime donc, contrairement aux opérateurs métropolitains, que la diminution de la part du segment prépayé sur le marché de la téléphonie mobile n'est pas la conséquence de la régulation de la terminaison d'appel vocal mobile, mais plutôt celle de la stratégie commerciale des opérateurs. A titre d'illustration, la figure ci-dessous témoigne de l'absence de corrélation entre les tarifs de terminaison d'appel, qui ont connu plusieurs baisses entre 2005 et 2009, et le nombre de clients actif d'offres pré payées, globalement stable au cours des dernières années.

¹⁷ Source : Etude de suivi des tarifs pour le compte de l'ARCEP

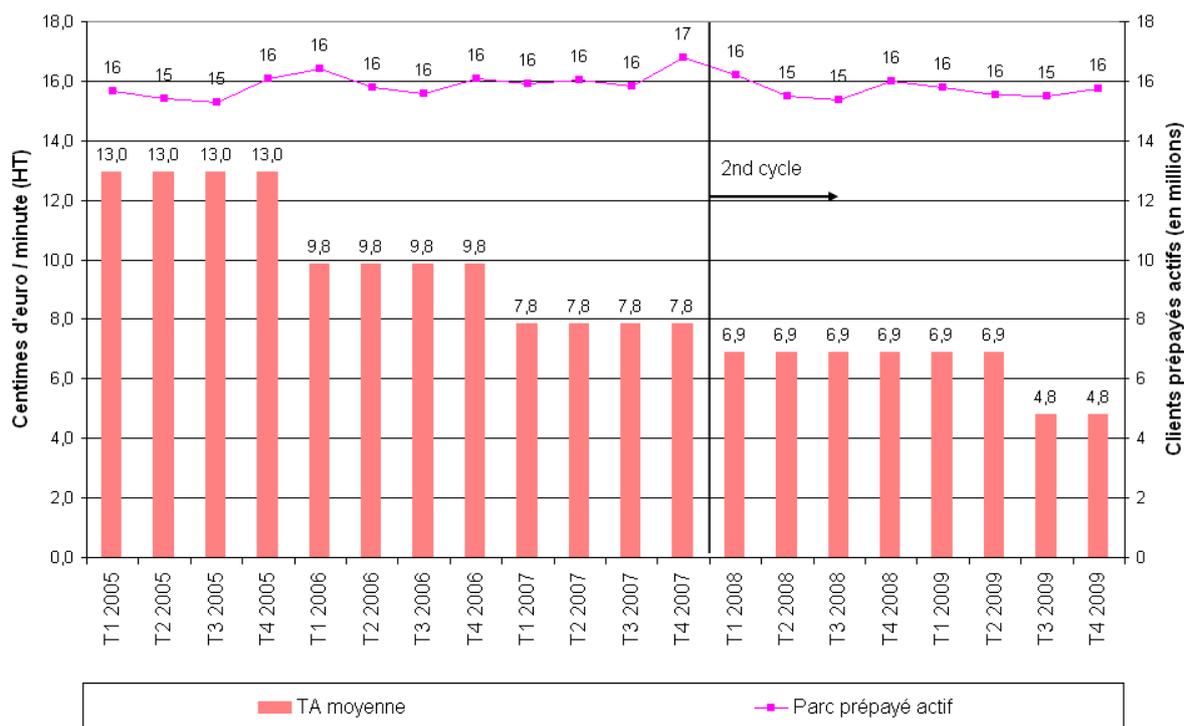


Figure 10. - Comparaison de l'évolution du tarif de terminaison d'appel moyen et du parc de clients prépayés actifs (T1 2005-T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

Par ailleurs, l'amalgame effectué par certains opérateurs, consistant à assimiler les clients d'offres pré payées aux « petits » consommateurs ou encore aux consommateurs à revenu modeste, est selon l'Autorité erroné. En effet, les « petits » consommateurs se répartissent entre des offres pré payées et des offres post payées, typiquement des « petits » forfaits. Les « petits » consommateurs clients d'offres pré payées sont des personnes plutôt âgées et/ou qui ne souhaitent pas contraindre la régularité de leurs dépenses de téléphonie mobile. Les « petits » consommateurs clients d'offres post payées sont principalement des jeunes ou adolescents, dont les parents désirent contrôler la dépense. En outre, compte tenu de leurs caractéristiques respectives, rien n'indique que les personnes souscrivant aux offres des « petits » consommateurs ont un revenu relativement modeste. D'autant que, comme illustré par l'Autorité dans le cadre d'une étude sur les coûts de changement d'opérateur, la dépense en services de communication mobile n'apparaît pas dépendre du revenu¹⁸.

L'Autorité renvoie plus généralement à ses précédents écrits sur ce sujet, dont notamment sa décision n°08-1176¹⁹, et relève que les derniers développements du marché ne sont pas de nature à modifier pas sa position.

¹⁸ Source : Comportement des consommateurs de téléphonie mobile et changement d'opérateur, une analyse à partir de données d'enquête, 2007 et 2008, publiée par l'ARCEP (2009)

¹⁹ Décision n° 2008-1176 de l'ARCEP en date du 2 décembre 2008 portant définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du 1er juillet 2009 au 31 décembre 2010.

Une stabilisation du revenu moyen par minute

SFR indique dans sa contribution qu'il reste convaincu de l'existence d'un effet de vases communicants entre tarifs de terminaison d'appel et prix de détail, ou encore effet « *waterbed* ».

L'Autorité a déjà indiqué, dans ses précédents écrits relatifs à la régulation de la terminaison d'appel mobile, sa position concernant l'effet *waterbed* et indique que les derniers développements du marché ne modifient pas ses conclusions.

L'ARCEP constate ainsi qu'au cours des trois dernières années, le revenu moyen par minute est resté globalement stable, comme illustré en figure 11 ci-après. Cette stabilisation, alors même que les tarifs de terminaison d'appel ont continué de baisser sur la période, n'indique pas, contrairement à ce qu'affirme SFR, l'existence d'un effet de *waterbed*, qui, s'il existait, aurait plutôt dû dans ce cas entraîner une hausse des prix de détail.

L'Autorité estime à cet égard que la stagnation du revenu moyen par minute serait plutôt le signe que les tarifs de détails sont peu liés aux coûts sous-jacents, ce qui est cohérent avec l'analyse de l'Autorité que le marché mobile est caractérisé par une concurrence par les services plutôt que par les prix. Cela pourrait également être le signe que le marché mobile de détail souffre, plus généralement, d'un manque de concurrence. Ce constat ne modifie pas les arguments justifiant le besoin de régulation sur les marchés de gros de la terminaison d'appel mobile, mais confirme la nécessité de dynamiser en parallèle le marché de détail, *via* l'entrée d'un quatrième entrant, le développement du modèle de MVNO étendu ou « *full-MVNO* », ou encore la réduction des coûts de changement d'opérateur afin de fluidifier le marché.

L'Autorité note à titre incident que l'ECTA indique dans son dernier *Regulatory Scorecard*²⁰ avoir fait des tests statistiques cherchant à vérifier l'existence de l'effet *waterbed*. Selon l'ECTA, l'absence d'une forte corrélation entre les données de terminaison d'appel et de dépense minimale associées au profils de consommation petit et moyen, tel que défini dans le rapport d'avancement de la Commission européenne²¹ ne permet pas de conclure à l'existence d'un tel effet.

L'Autorité souligne enfin que le suivi du revenu moyen par minute présenté en figure 11 est à interpréter avec précautions, dans la mesure où l'on observe sur le marché une démultiplication des offres forfaitaires couplant voix, SMS et data mobile, et des usages croissants en data mobile associés. La part des revenus de ces forfaits croît dans les revenus de détail des opérateurs et la répartition entre voix, SMS et data des revenus de ces forfaits reste le fruit d'un arbitrage des opérateurs, et ne peut refléter qu'imparfaitement le revenu qui aurait été celui de chacun des services si ces derniers étaient vendus séparément.

²⁰ ECTA Regulatory Scorecard 2009, p.44.

²¹ Rapport d'avancement sur le marché unique européen des communications électroniques de 2009, en date du 25 mai 2010

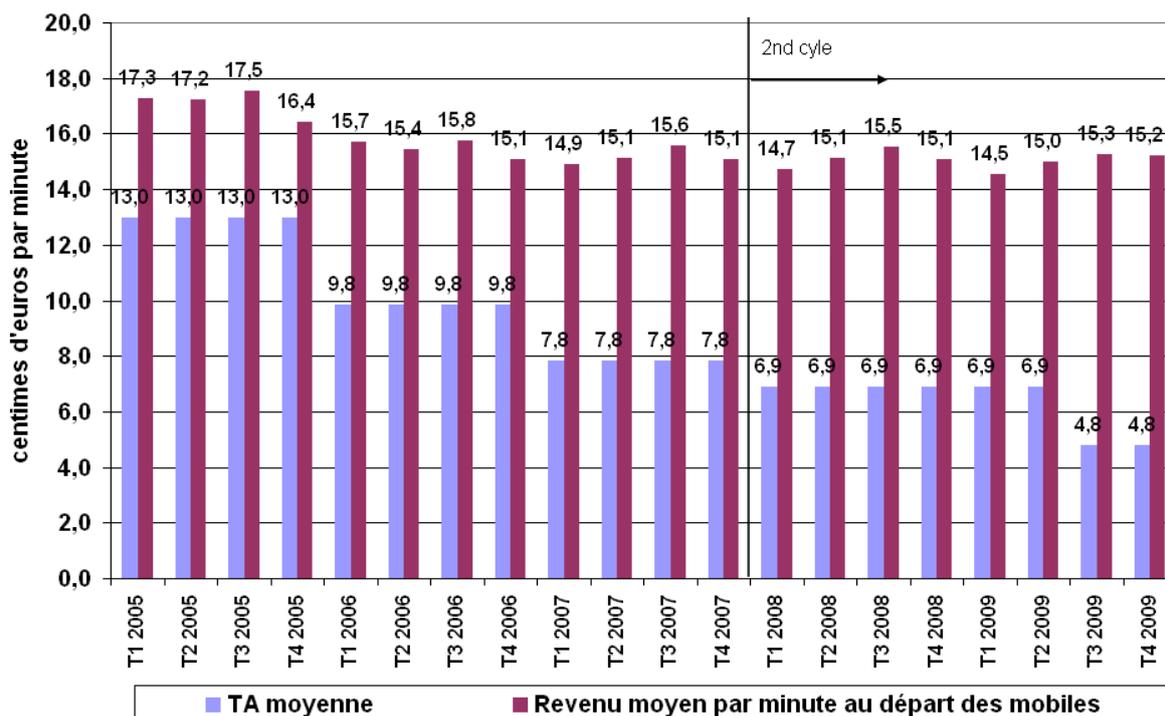


Figure 11. - Comparaison de l'évolution du tarif de terminaison d'appel moyen et du revenu moyen par minute au départ des mobiles (T1 2005-T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

II.2.2. Evolution des offres d'abondance vers l'abondance tous réseaux

Toujours moins de contraintes dans les offres des opérateurs de réseaux mobiles

Au cours du premier cycle d'analyse des marchés, les offres d'abondance se sont fortement développées sur le marché de détail métropolitain. Ces offres proposent des communications dites « illimitées » sur certaines plages horaires ou vers certains numéros choisis par l'abonné. Néanmoins, il convient de souligner que ces offres d'abondance ne sont pas « illimitées » au sens strict, dans la mesure où elles comportent systématiquement une restriction en termes de plages horaires ou en termes du nombre de numéros qu'il est possible d'inclure (avec parfois ces deux restrictions conjuguées). En outre, au cours du premier cycle, ces offres étaient pour la plupart restreintes aux appels à destination du seul réseau de l'opérateur de l'abonné, dites « offres d'abondance *on-net* », qui ont pour principal défaut d'entretenir des effets de réseau favorisant les opérateurs ayant un parc d'abonnés important et donc d'être néfastes à l'établissement d'une concurrence saine sur le marché de détail.

On recensait ainsi un nombre très restreint d'offres d'abondance à destination de tous les réseaux sur le marché, dites « offres d'abondance *all-net* ». En particulier, ces offres *all-net* en série non limitée n'avaient été commercialisées à destination du marché grand public que par deux opérateurs (Bouygues Telecom et Orange via sa licence de marque Fnac Mobile), les autres opérateurs proposant des offres *all-net* sous la forme de séries limitées ou d'options.

Pendant le second cycle, les formules d'abondance disponibles sur le marché ont continué d'évoluer vers des restrictions de moins en moins contraignantes. En particulier, le

développement des offres d'abondance *all-net* s'est accéléré sur le marché grand public dès le début du second cycle avec la commercialisation de ce type d'offres, sans restriction des numéros mobiles inclus, par tous les opérateurs de réseau mobile métropolitains (mais toujours sur des plages horaires définies), et ces offres ont connu une progression très forte au cours du second cycle.

Il s'agit notamment de l'inclusion de l'abondance *all-net* dans le cœur de gamme *Illimythics* par SFR, en mars 2008 et du lancement de la gamme *Origami* par Orange France, en avril 2008. Cette tendance a ensuite été largement confirmée au cours du cycle, le nombre de formules d'abondance *all-net* sur le marché passant de 2 à 30 en seulement deux ans (T1 2008 à T4 2009). Cette progression est illustrée sur le graphique ci-après.

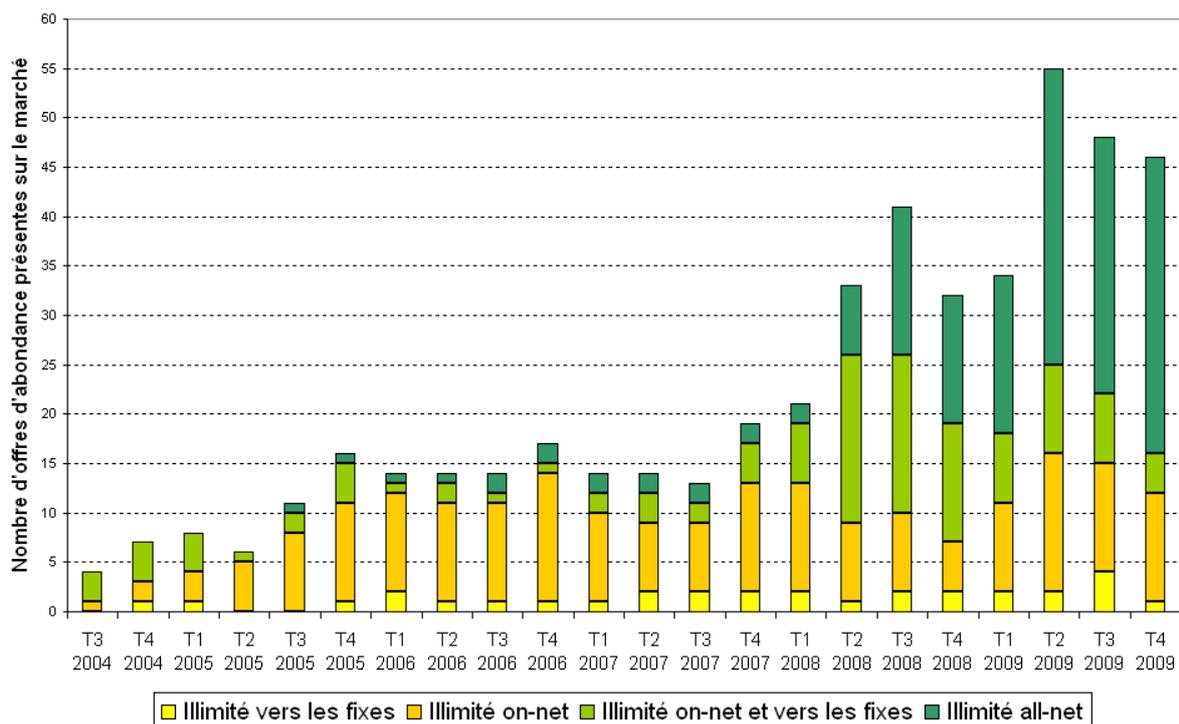


Figure 12. - Evolution du nombre de formules d'abondance sur le marché de détail grand public, en fonction des destinations incluses (T3 2004-T4 2009, source : étude de suivi des tarifs réalisée pour le compte de l'ARCEP)²²

Par ailleurs, à partir de 2009 les opérateurs mobiles ont également lancé des offres d'abondance *all-net* sans restriction des plages horaires incluses dans l'abondance. A destination du marché entreprises, on relève le lancement de *Neo Pro*, par Bouygues Telecom, en mars 2009, puis de *24/24 Pro* par SFR, en janvier 2010. Il existe également quelques offres disponibles sur le marché grand public avec les forfaits du haut des gammes *Illimythics Pro*²³ de SFR et *Origami Jet* d'Orange, lancés en novembre 2009. Ces offres incluent généralement aussi les communications à destination de l'international dans l'abondance.

²² Périmètre limité aux offres Grand Public, hors offres Pro et options payantes. Une gamme est comptée comme une seule offre, hormis si elle comporte plusieurs formules d'abondance différentes (par exemple, plages horaires différentes ou nombre de numéros inclus variable). Les fluctuations du nombre d'offres d'un trimestre à l'autre sont dues au lancement de nouvelles gammes d'abondance alors que les anciennes gammes n'ont pas encore été retirées du marché. Ces pratiques découlent en un nombre de formules temporairement plus élevé.

²³ Cette offre a disparu avec le lancement de la gamme *24/24 Pro* en janvier 2010.

Courant 2010, ces offres d'abondance *all-net* sans restriction se sont étendues au segment grand public avec le lancement d'abord par Bouygues Telecom en mai 2010 de l'offre couplée *Ideo 24/24* (couplant un forfait mobile incluant de l'abondance voix « 24h/24 », donc sans limite horaire ou de réseau, couplé avec une offre internet BBox), puis le lancement par SFR en juin 2010 de l'offre *Illimythics Absolu*.

Des offres all-net proposées par des MVNO

La baisse des terminaisons d'appel semble avoir également permis à certains MVNO de négocier de meilleures conditions tarifaires sur le marché de l'accès et du départ d'appel mobile et d'enrichir ainsi leur offre de détail en y incluant une offre d'abondance *all-net*. Ainsi, le second cycle a été marqué par le lancement des premières offres de ce type par des MVNO. On recense notamment :

- C le mobile PREMIER de CIC Mobile et Crédit Mutuel Mobile, lancé fin 2008 (3 numéros *all-net*) ;
- Forfaits Top 6 de Coriolis, lancés à l'été 2009 (6 numéros *all-net*) ;
- Forfaits *Paradyse* de Virgin Mobile, lancés en juin 2009 (5 numéros *all-net* ou illimité total, selon la formule choisie. Toutefois, l'illimité total n'est plus commercialisé en 2010) ;
- Forfait illimité de Prixtel, lancé en juin 2009 (illimité total).

La situation des offres d'abondance sur le marché de détail métropolitain est encore en pleine évolution. En particulier, la proportion des abonnés mobiles ayant souscrit à des offres d'abondance ne s'est pas encore stabilisée. Suite au lancement massif d'offres d'abondance *all-net*, la proportion d'abonnés ayant souscrit à une offre d'abondance *on-net* a commencé à régresser. A l'inverse, la proportion des abonnés ayant choisi une offre d'abondance *all-net* continue de progresser, mais tout en restant plus faible que celle des abonnés sur une offre d'abondance *on-net*.

L'Autorité note que Bouygues Telecom indique, dans sa contribution à la consultation publique, être à l'origine de la tendance du marché à s'orienter vers des offres d'abondance *all-net* et affirme que « la baisse de la terminaison d'appel n'est pas à l'origine de ce mouvement ».

L'Autorité considère que les opérateurs mobiles sont naturellement les moteurs de l'innovation sur le marché, mais souligne néanmoins que la régulation a permis le lancement de certaines offres innovantes qui n'auraient pu être économiquement viables avec des tarifs de terminaison d'appel trop éloignés des coûts sous-jacents. Elle a donc bien atteint son objectif de stimulation du marché *via* la définition de conditions de concurrence loyale entre acteurs.

II.2.3. Etat des lieux des communications fixe vers mobile

Un manque de dynamique concurrentielle sur les tarifs unitaires des communications fixe-vers-mobile

La situation concurrentielle du marché des communications fixe vers mobile présente encore un net potentiel d'évolution. En particulier, le marché des communications unitaires fixe vers mobile n'a pas évolué significativement au cours du cycle.

D'une part, dans la majorité des cas, les tarifs des communications vendues à l'unité présentent encore des structures tarifaires assez complexes qui rendent la lisibilité du tarif difficile d'accès pour les consommateurs :

- différenciation tarifaire entre heures creuses et heures pleines, alors même que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile ne présentent plus de telles caractéristiques ;
- différenciation selon l'opérateur mobile appelé, souvent nettement supérieure à la différence de tarifs de gros sous-jacente, laquelle a fortement décru au cours du cycle, alors même qu'avec le développement du processus de conservation du numéro mobile, il devient de plus en plus difficile pour l'appelant de connaître l'opérateur de l'appelé ;
- existence de charges d'établissement d'appel, bien qu'une telle structure ne corresponde plus aux pratiques de tarification sur le marché de gros.

De même, en termes de niveaux tarifaires, il convient de souligner que les tarifs unitaires moyens par minute pratiqués par les opérateurs fixes pour les communications unitaires à destination des mobiles ont très peu évolué au cours du second cycle. En effet, la seule évolution notable des tarifs unitaires est celle des tarifs pratiqués par France Télécom dans le cadre de son obligation de service universel et du mécanisme d'encadrement tarifaire pluriannuel des communications qui a été mis en œuvre.

L'Autorité note ainsi que le prix des communications fixe vers mobile unitaires reste nettement plus élevé que les tarifs offerts dans le cadre de forfaits mobiles, comme illustré par le graphique ci-après.

Or, le marché métropolitain de la téléphonie mobile étant majoritairement composé d'abonnés ayant souscrit à des forfaits, il est probable que la référence tarifaire de la majorité des consommateurs pour les communications à destination des mobiles corresponde aux tarifs perçus pour une minute de forfait mobile. Ainsi, tant que les tarifs unitaires des communications fixe-vers-mobile seront perçus comme plus élevés que le tarif d'une minute forfaitaire de communication mobile-vers-mobile, le marché de détail fixe-vers-mobile pourrait ne pas se développer significativement.

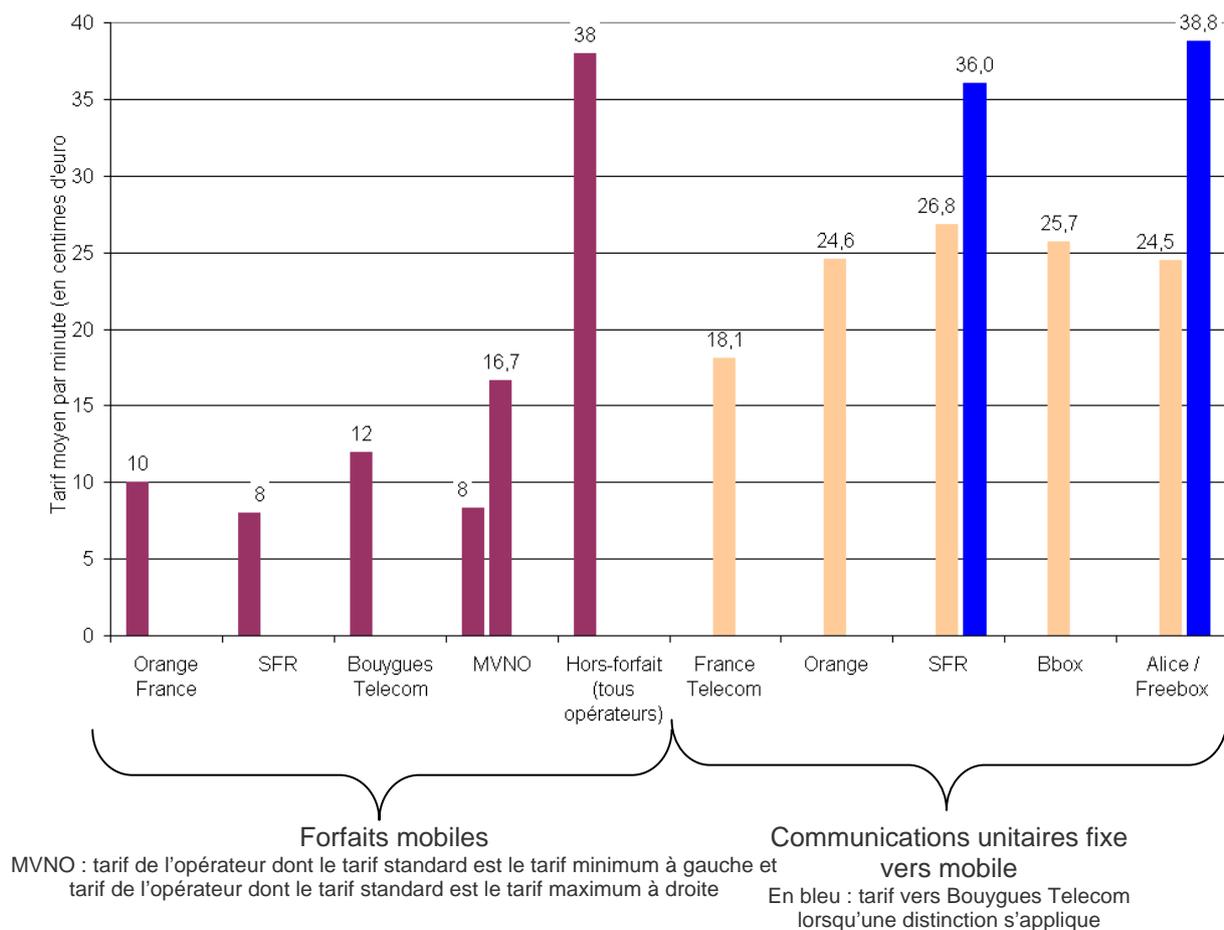


Figure 13. - Comparaison des tarifs moyens²⁴ des opérateurs fixes et mobiles par minute de communication vers les réseaux mobiles en France métropolitaine (T4 2009, source : ARCEP)

L'Autorité constate néanmoins que les tarifs unitaires des communications fixe vers mobile sont inférieurs dans tous les cas (sauf de Free/Alice vers Bouygues Telecom), à ceux pratiqués par les opérateurs mobiles pour les communications passées hors-forfait. Un consommateur qui possède une ligne fixe et une ligne mobile et qui est parfois en hors forfait à la fin du mois sur son mobile aurait donc plutôt intérêt, pour baisser sa facture totale, à reporter au cours du mois sur sa ligne fixe une partie des communications qu'il passe par habitude depuis son mobile.

Ce constat ne remet pas en cause celui d'une moindre dynamique concurrentielle sur le marché des communications unitaires fixe vers mobile, dont les niveaux tarifaires et la structure n'ont pas évolué significativement, et ce malgré les baisses fortes et la simplification de la structure des tarifs de terminaison d'appel mobile, ainsi que la réduction de l'asymétrie tarifaire de Bouygues Telecom. Il tendrait plutôt à démontrer que, de même que ceux de la

²⁴ Le tarif moyen par minute de fixe vers mobile est estimé en utilisant une durée moyenne d'appel de 112 secondes et une répartition des appels de 75% en heures pleines et 25% en heures creuses. Le tarif moyen par minute de mobile vers mobile est évalué en suivant une approche incrémentale : il s'agit de la différence entre le prix d'un forfait de deux heures de communications et celui d'un forfait de trois heures (toutes les autres conditions restant inchangées), divisée par 60 minutes. Le calcul suppose donc que l'intégralité de l'heure supplémentaire de communications est consommée. Ces calculs reposent sur les gammes *Origami Zen* (Orange France), *Essentiel* (SFR) et *Classic* (Bouygues Telecom). Pour les MVNO, le tarif standard le plus faible relevé correspond aux forfaits proposés par Breizh Mobile et le tarif le plus élevé aux forfaits proposés par Fnac Mobile.

minute de fixe vers mobile, les tarifs du hors forfait mobile ne sont pas soumis à une forte pression concurrentielle.

L'Autorité note à cet égard que la contribution de Bouygues Telecom à la consultation publique va dans le même sens, en soulignant que les tarifs unitaires des communications fixe vers mobile n'ont pas évolué au cours du second cycle, alors même que les tarifs de gros sous-jacents de la terminaison d'appel mobile baissaient régulièrement.

Une évolution du périmètre des offres multiple-play haut-débit et l'apparition de forfaits de communications fixe vers mobile

L'Autorité relève toutefois qu'au cours des dernières années, les opérateurs fixes ont significativement étendu le périmètre de leurs offres *multiple-play*, notamment en y incluant de nouvelles destinations internationales et de nouveaux services, comme par exemple de nouvelles fonctionnalités sur les *box*, à un tarif forfaitaire généralement constant. Il est ainsi possible que les marges réalisées sur les communications à destination des mobiles soient, en partie, rendues au consommateur indirectement, *via* les évolutions de ces offres.

Par ailleurs, si les communications fixe-vers-mobile ne sont pas encore intégrées dans les communications illimitées des forfaits *multiple-play*, le second cycle a été marqué par le lancement d'offres forfaitaires de communications au départ de lignes fixes et à destination de mobiles.

Les quatre principaux acteurs ayant lancé de tels forfaits à destination du segment grand public sont Orange France, SFR, Bouygues Telecom et Iliad (sous la marque Alice). Les offres actuellement disponibles sur le marché ont été lancées depuis octobre 2008. Ces forfaits de communications incluent de une à six heures selon les opérateurs, couplés ou non à d'autres offres (par exemple, aux offres de communications vers les fixes ou vers l'international), et présentent des tarifs unitaires moyens compris entre 4,2 et 13,8 centimes d'euros par minute, en supposant que l'intégralité du forfait est consommée en communications vers les mobiles (cf. graphique ci-après). Il s'agit dans la majorité des cas d'offres de communications en voix sur large bande. Seule une des offres (SFR) est proposée en RTC et repose sur l'offre de gros de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST).

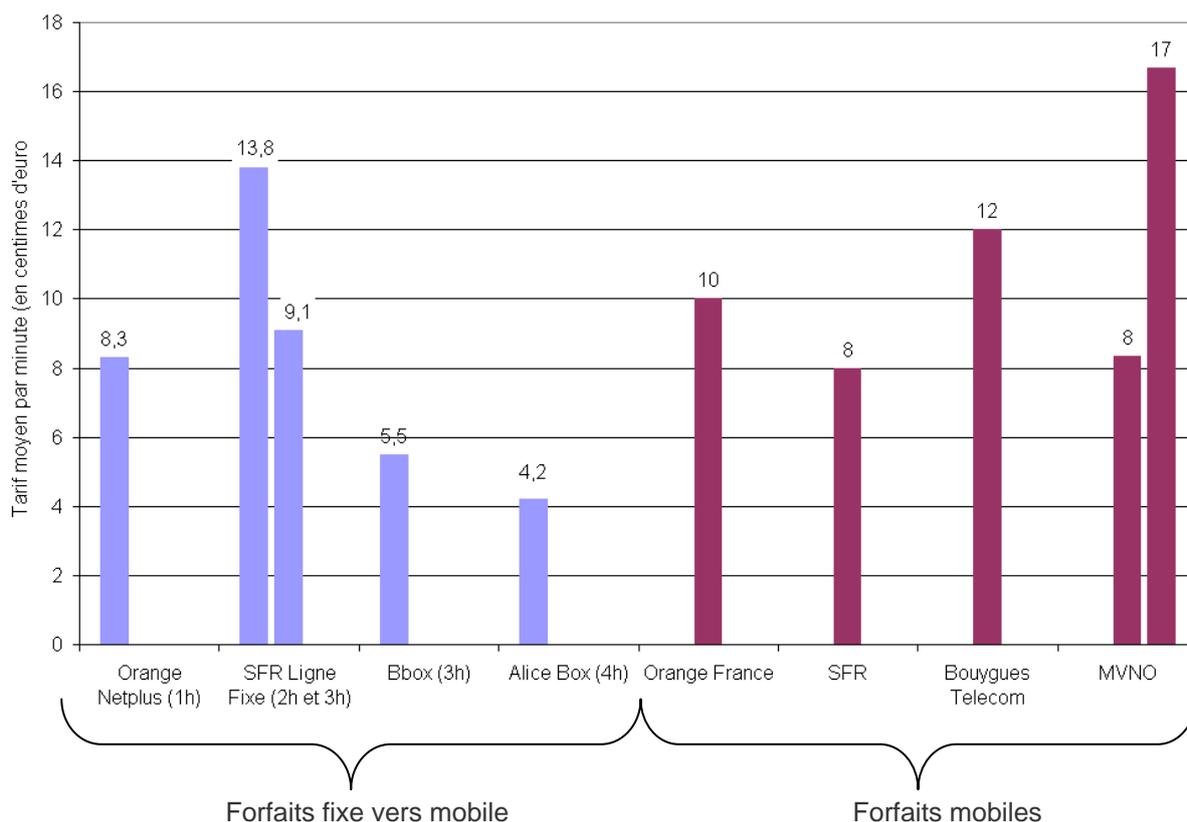


Figure 14. - Comparaison des tarifs moyens des opérateurs fixes et mobiles par minute de communications forfaitaires²⁵ vers les réseaux mobiles en France métropolitaine (T1 2010, source : ARCEP)

Ainsi, grâce à la baisse des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile, des offres de communications forfaitaires vers les mobiles ont pu être incluses par les opérateurs fixes dans certaines offres de communications déjà existantes avec des tarifs par minute moyens comparables à ceux pratiqués sur le marché des communications mobile à mobile, comme illustré dans le graphique ci-avant.

Cette évolution de la situation du marché de détail des communications fixe vers mobile est encourageante, dans la mesure où elle pourrait constituer les prémices d'une évolution de ce segment de marché. Ainsi, les niveaux tarifaires actuels de la terminaison d'appel permettraient l'apparition de premiers mouvements sur le marché, plutôt à destination des gros consommateurs en volume, qui peuvent désormais choisir de passer un certain volume d'appels à destination des mobiles depuis leur ligne fixe, sans contrainte tarifaire forte.

Toutefois, cette évolution a à ce jour un impact limité sur les consommateurs, ces forfaits restant très contraignants. Ils demandent notamment une consommation importante et récurrente (plusieurs heures d'appels vers les mobiles par mois). Ainsi, seule l'offre lancée par Orange propose un forfait uniquement d'une heure de communications mensuelles à des

²⁵ Le tarif moyen par minute de fixe vers mobile est calculé en divisant le prix de l'option forfaitaire de communications fixe vers mobile par le nombre de minutes incluses dans le forfait. Le tarif moyen par minute de mobile vers mobile est évalué en suivant une approche incrémentale : il s'agit de la différence entre le prix d'un forfait de deux heures de communications et celui d'un forfait de trois heures (toutes les autres conditions restant inchangées), divisée par 60 minutes (cf. note de bas de page n°24). Dans les deux cas, le calcul suppose donc que l'intégralité du forfait supplémentaire de communications vers les mobiles est consommée.

tarifs compétitifs par rapport à l'ajout dans un forfait mobile d'une heure de communications mensuelles.

Par ailleurs, les retours des opérateurs de téléphonie fixe indiquent que les taux d'adhésion de leurs parcs à ces offres restent encore très faibles et que l'augmentation du nombre des souscriptions a lieu principalement durant les périodes promotionnelles, où ces options sont accessibles gratuitement pendant une durée limitée. Ces deux constats aboutissent à la conclusion que l'offre n'est pas encore en adéquation avec la demande. En revanche, il est difficile d'estimer à ce stade si la faiblesse de la demande est due à des tarifs encore trop élevés, à l'inclusion de volumes de communications trop importants dans ces forfaits, au manque de communication sur ce type d'offres, ou encore à une préférence des consommateurs pour les appels au départ de leurs mobiles.

En outre, il est, en pratique, difficile d'analyser l'impact réel de ces forfaits sur le segment des communications fixe vers mobile, dans la mesure où ces offres couplent très souvent appels vers les mobiles et appels vers d'autres destinations (internationales ou fixes). Le critère de choix d'un consommateur pour l'une de ces offres pouvant alors être lié davantage aux appels vers ces autres destinations plutôt qu'aux appels vers les mobiles.

L'Autorité conclut ainsi que la capacité de ces offres de forfaitisation à toucher une part importante de la clientèle fixe, à dynamiser le marché de détail et à libérer les usages de communications fixe vers mobile reste donc encore à démontrer.

Inversement, si le revenu moyen par minute de communication fixe à destination des mobiles a diminué de 8% au second cycle (cf. graphique suivant), cette baisse semble toutefois principalement tirée par l'évolution des tarifs de France Télécom dans le cadre de l'obligation de service universel. En tout état de cause, celle-ci reflète imparfaitement les baisses de niveaux tarifaires de la terminaison d'appel mobile au cours du cycle.

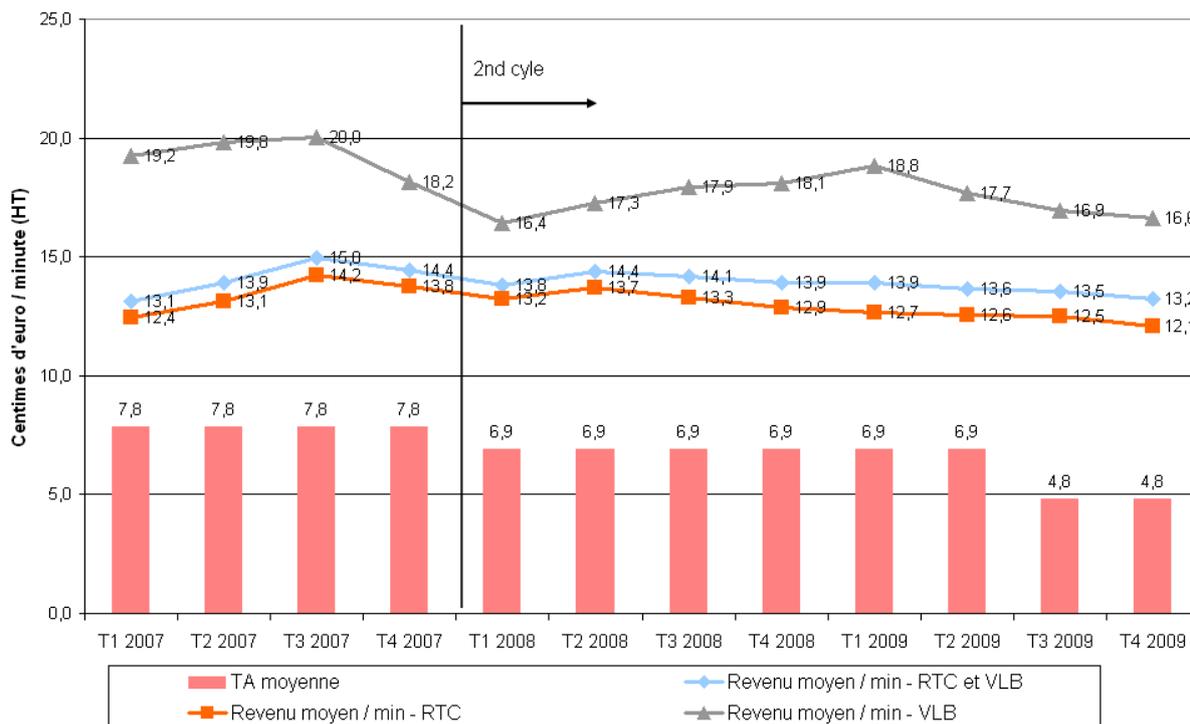


Figure 15. - Comparaison de l'évolution du tarif de terminaison d'appel moyen et du revenu moyen par minute de communications vers les réseaux mobiles en France métropolitaine, au départ des lignes RTC et VLB (T1 2007 – T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

L'Autorité estime enfin que les communications fixe vers mobile pourraient être à terme incluses dans les forfaits voix illimitée des offres *multiple play*, si les tarifs de terminaison d'appel atteignaient un niveau compatible avec cette rupture commerciale, comme l'ont indiqué certains opérateurs de VLB.

II.2.4. Développement limité de la convergence fixe-mobile

Au cours du second cycle d'analyse, la convergence fixe-mobile a connu un développement relativement limité. En effet, le nombre de nouvelles offres de convergence lancées sur le marché sur la période 2008-2010 est très restreint et certaines offres lancées au cours du premier cycle ont même été retirées du marché (*Twin* de Neuf Cegetel).

Durant le second cycle, on relève le lancement de deux principales offres de convergence à destination du grand public. Il s'agit :

- de convergence commerciale avec le lancement d'*Ideo* par Bouygues Telecom en mai 2009. *Ideo* correspond au couplage de la souscription à une offre de services de type *box* avec un forfait de téléphonie mobile, avec une remise tarifaire de l'ordre de 30% par rapport à la somme des tarifs de ces prestations vendues séparément. Ce lancement a été suivi en mai 2010 par le lancement de l'offre *Ideo 24/24*, qui reste une offre de convergence commerciale entre un forfait mobile et une offre *triple-play*, mais présente la particularité de proposer un forfait mobile non disponible hors couplage. SFR a répliqué en juin 2010 avec l'offre *Illimythics Absolu*, très proche de l'offre *Ideo 24/24*, mais dont l'offre mobile reste disponible hors couplage (pour un prix toutefois

égal à celui de l'offre complète *Ideo 24/24*). Orange a, par ailleurs, annoncé par voie de presse qu'il envisageait de lancer une offre similaire.

- de convergence technique, d'abord avec le lancement par Orange à l'automne 2006 de l'offre convergente « Unik » reposant sur un terminal ad hoc (GSM/Wifi) permettant des communications illimitées vers les fixes et vers les mobiles Orange depuis le domicile et connecté à la Livebox grâce à la technologie UMA, puis par le lancement de l'offre femtocell Home 3G par SFR en novembre 2009. L'offre consiste à raccorder un boîtier à la connexion haut-débit fixe de l'abonné afin de passer des communications mobiles (voix, SMS ou *data*), sans passer par la boucle locale radio. Le boîtier permet de fournir une couverture mobile de qualité au domicile de l'abonné et contribue à décharger la boucle locale radio, étant donné que les communications passées depuis le domicile atteignent alors le réseau cœur de l'opérateur mobile en passant par un accès fixe.

Les offres de convergence disponibles sur le marché grand public sont encore en phase d'émergence et il serait donc délicat de tirer des conclusions à ce stade.

L'Autorité relève, ce qui ne modifie pas sa conclusion, que SFR estime que la convergence fixe-mobile « reste encore largement hypothétique et n'affectera pas sensiblement le marché à l'horizon de l'analyse de marché ».

II.3. Evolutions des marchés de détail ultramarins

La politique de baisse des paliers tarifaires de terminaison d'appel vocal mobile de l'Autorité et de réduction des asymétries entre opérateurs a permis plusieurs avancées encourageantes sur les marchés de détail ultramarins, notamment la commercialisation d'offres plus attractives en matière de communications *off-net* et les prémices du développement de la forfaitisation des communications fixe-vers-mobile.

II.3.1. Des communications *all-net* offertes de façon plus attractive

La réduction des écarts entre tarifs unitaires de la minute on-net et off-net

Les pratiques de différenciation tarifaire en fonction du réseau de destination de l'appel sont très développées en outre-mer, en raison notamment des écarts sous-jacents de terminaison d'appel vocal entre opérateurs historiquement importants.

En septembre 2009, suite aux saisines d'Orange Réunion et Outremer Telecom, l'Autorité de la concurrence a enjoint SRR en mesures conservatoires de mettre fin aux différenciations tarifaires, sur les marchés de détail réunionnais et mahorais, qui dépassent les différences de coûts supportés par SRR sur les marchés de gros²⁶. Cette injonction s'applique en particulier aux prix à la minute.

²⁶ Décision n° 09-MC-02 du 16 septembre 2009 relative aux saisines au fond et aux demandes de mesures conservatoires présentées par les sociétés Orange Réunion, Orange Mayotte et Outremer Télécom concernant des pratiques mises en œuvre par la société SRR dans le secteur de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte (www.autoritedelaconcurrence.fr/pdf/avis/09mc02.pdf).

Sur les segments des offres prépayées et des forfaits bloqués, l'écart entre les prix de la minute *on-net* et *off-net* est désormais réduit à 3c€ contre 7c€ à 18c€ auparavant chez SRR.

Sur le segment des forfaits non bloqués, SRR commercialisait auparavant des forfaits associés à un crédit monétaire, les consommations étant décomptées du crédit suivant une grille tarifaire de prix unitaires en fonction de la destination de la communication notamment. La différenciation tarifaire entre la minute *on-net* et *off-net* s'élevait de 9c€ à 22c€ suivant les forfaits. Ces plans tarifaires ont été supprimés et remplacés par un forfait exprimé en durée à destination de tous les opérateurs.

La réduction des asymétries tarifaires sur le marché de la terminaison d'appel vocal a donc été répercutée par SRR sur les marchés de détail réunionnais et mahorais.

Apparition des premières offres d'abondance tous réseaux

Si les offres incluant des appels en illimité restent majoritairement restreintes aux appels *on-net* et vers les fixes sur les marchés de détail ultramarins, la baisse des tarifs de terminaison d'appel en outre-mer a permis l'émergence de formules d'abondance à destination de tous les réseaux locaux. Lancées au cours du second cycle d'analyse des marchés, ces formules restent cependant encore peu diffusées car elles peuvent prendre uniquement la forme d'options payantes, de séries limitées ou d'offres de haut de gamme onéreuses. Seul Outremer Telecom, en position de troisième opérateur sur les marchés ultramarins, propose une gamme de forfaits avec de l'illimité tous réseaux.

Sur le marché de détail de la Réunion, Orange Réunion commercialise depuis septembre 2008 une option payante « appels sans limite », permettant d'appeler en illimité les réseaux locaux le soir. L'opérateur propose également depuis Noël 2008 sur le segment haut de gamme un forfait pour iPhone 3G donnant accès au même illimité. L'opérateur mobile historique, SRR, a également proposé durant les fêtes de Noël 2008 et 2009 la gamme Kosagogo en série limitée, incluant de l'illimité all-net, contrairement à la série limitée de Noël 2007 limitée à l'abondance *on-net*. Enfin, Outremer Telecom a lancé à l'automne 2008 la gamme de forfaits Trio2, incluant des appels illimités de 20h à minuit vers tous les réseaux locaux.

Sur le marché antillo-guyanais, l'offre d'Outremer Telecom est la seule offre avec de l'illimité tous réseaux.

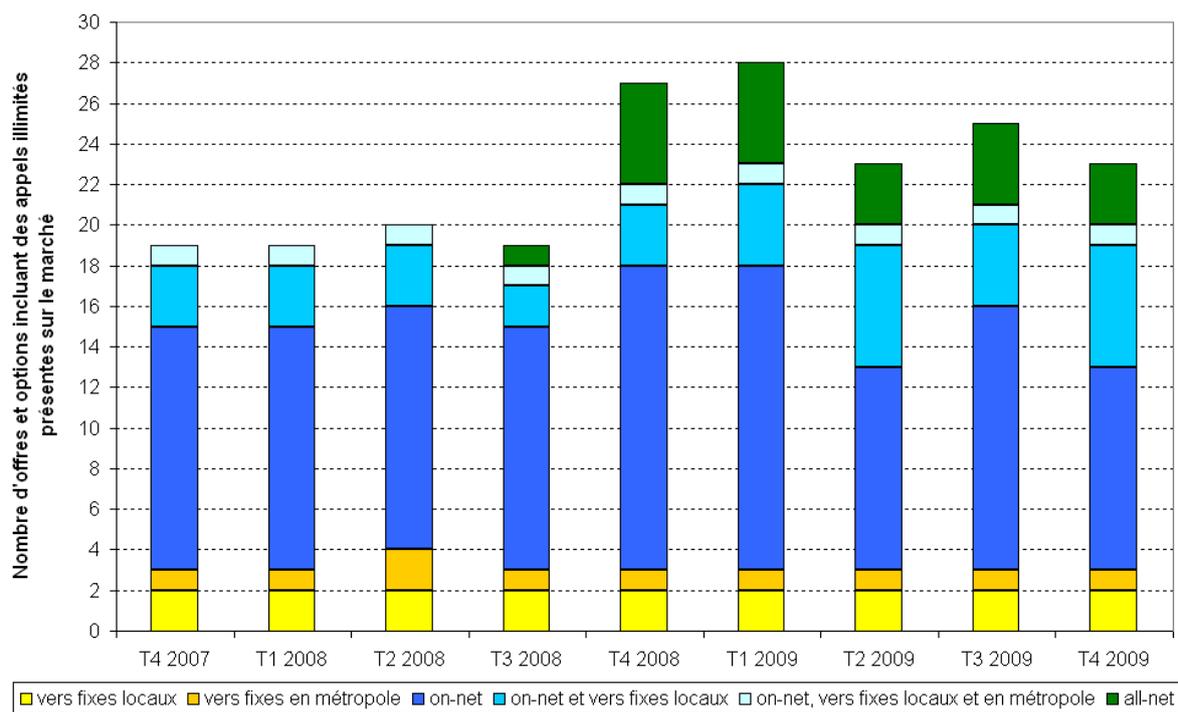


Figure 16. - Evolution du nombre de formules d'abondance disponibles sur le marché de détail de la Réunion (T4 2007-T4 2009, source : ARCEP)

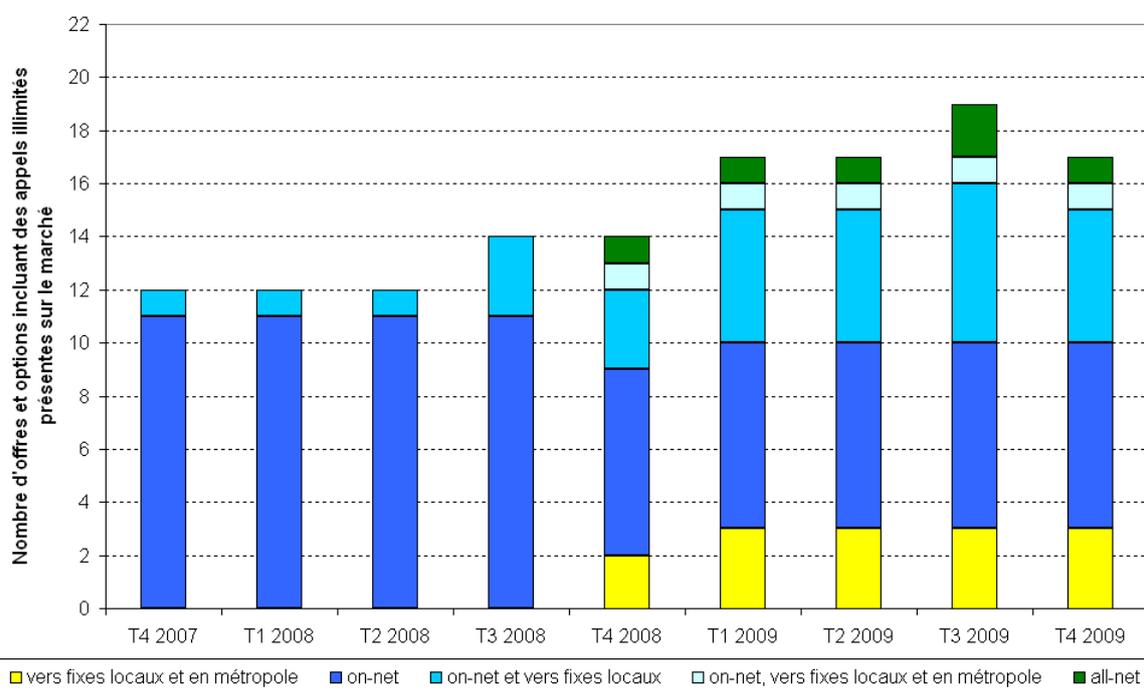


Figure 17. - Evolution du nombre de formules d'abondance disponibles sur le marché de détail de la zone Antilles-Guyanne (T4 2007-T4 2009, source : ARCEP)

Outre ces offres avec appels illimités, il existe sur les marchés de détail ultramarins des forfaits permettent le doublement du temps de communication. Ces minutes de communications supplémentaires sont majoritairement restreintes à l'*on-net* ou aux appels

vers les fixes (Exemples : forfaits Double et Trace Mobile Double sur le réseau de Digicel aux Antilles et en Guyane, forfaits Orange pour iPhone sur les réseaux d'Orange Réunion et d'Orange Caraïbe).

Néanmoins, des offres permettant le doublement du temps de communication vers tous les réseaux sont apparues sur le marché de détail réunionnais, mais sont pour l'instant uniquement commercialisées par l'opérateur mobile historique ayant la plus forte part de marché. Ainsi, SRR a lancé en septembre 2009 sur la zone Réunion-Mayotte la gamme SFR Famille, permettant de doubler le nombre de minutes vers trois numéros tous opérateurs. L'opérateur mobile propose également à la Réunion des forfaits iPhone avec doublement du temps de communication vers tous les opérateurs de 20h à 7h.

II.3.2. Etat des lieux des communications fixe vers mobile

Un manque de lisibilité des tarifs des communications fixe-vers-mobile unitaires

De même qu'en métropole, l'Autorité note que, dans la majorité des cas, les structures tarifaires des appels fixe-vers-mobile sont assez complexes, ce qui rend la lisibilité du tarif difficile d'accès pour les consommateurs :

- différenciation tarifaire entre heures creuses et heures pleines, alors même que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile ne présentent pas de telles caractéristiques ;
- différenciation importante selon l'opérateur mobile appelé, alors que les asymétries ont fortement baissé au cours du cycle et qu'avec le développement du processus de conservation du numéro mobile, il devient de plus en plus difficile pour l'appelant de connaître l'opérateur de l'appelé ;
- existence de charges d'établissement d'appel, bien qu'une telle structure ne corresponde plus aux pratiques de tarification sur la marché de gros.

De même, en termes de niveaux tarifaires, il convient de souligner que les tarifs unitaires moyens²⁷ par minute pratiqués par les opérateurs fixes pour les communications unitaires à destination des mobiles ont très peu évolué au cours du second cycle.

L'Autorité note ainsi que le prix des communications fixe vers mobile unitaires reste relativement plus élevé que les tarifs offerts dans le cadre de la plupart des forfaits mobiles, comme illustré par les graphiques ci-après.

²⁷ Ces tarifs moyens par minutes ont été estimés par l'ARCEP en utilisant une durée moyenne d'appel de 112 secondes et une répartition des appels avec 75% en heures pleines et 25% en heures creuses.

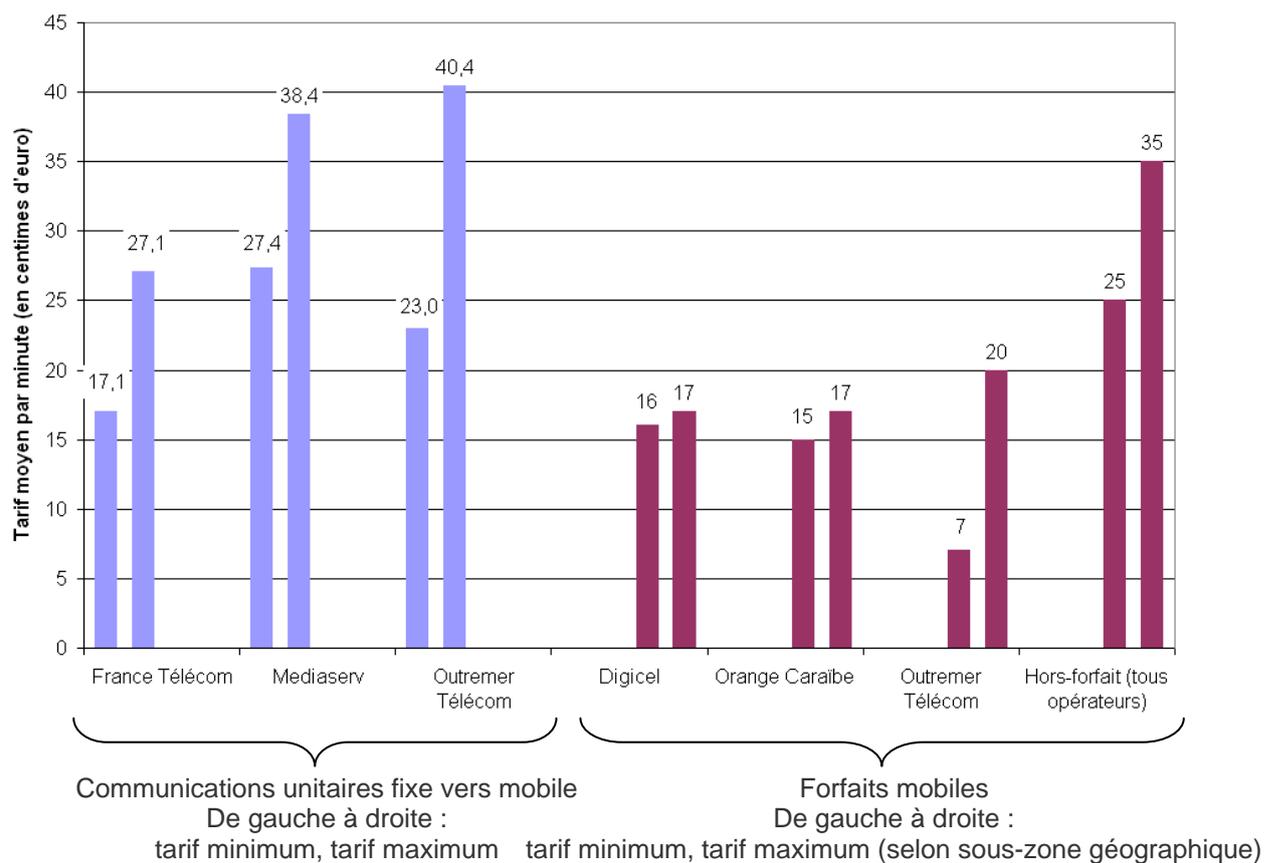


Figure 18. - Comparaison des tarifs moyens²⁸ des opérateurs fixes et mobiles par minute de communication vers les réseaux mobiles dans la zone Antilles Guyanne (T4 2009, source : ARCEP)

²⁸ Le tarif moyen par minute de fixe vers mobile est estimé en utilisant une durée moyenne d'appel de 112 secondes et une répartition des appels de 75% en heures pleines et 25% en heures creuses. Le tarif moyen par minute de mobile vers mobile est évalué en suivant une approche incrémentale : il s'agit de la différence entre le prix d'un forfait de deux heures de communications et celui d'un forfait de trois heures (toutes les autres conditions restant inchangées), divisée par 60 minutes. Lorsque de tels forfaits ne sont pas disponibles, le calcul du tarif incrémental repose le même principe pour deux forfaits s'approchant au mieux des hypothèses de base. Le calcul suppose donc que l'intégralité de l'heure supplémentaire de communications est consommée. Ces calculs reposent sur les gammes *Forfait Max* (Orange Caraïbe), *Forfait Double* (Digicel) et *Trio* (Outremer Telecom).

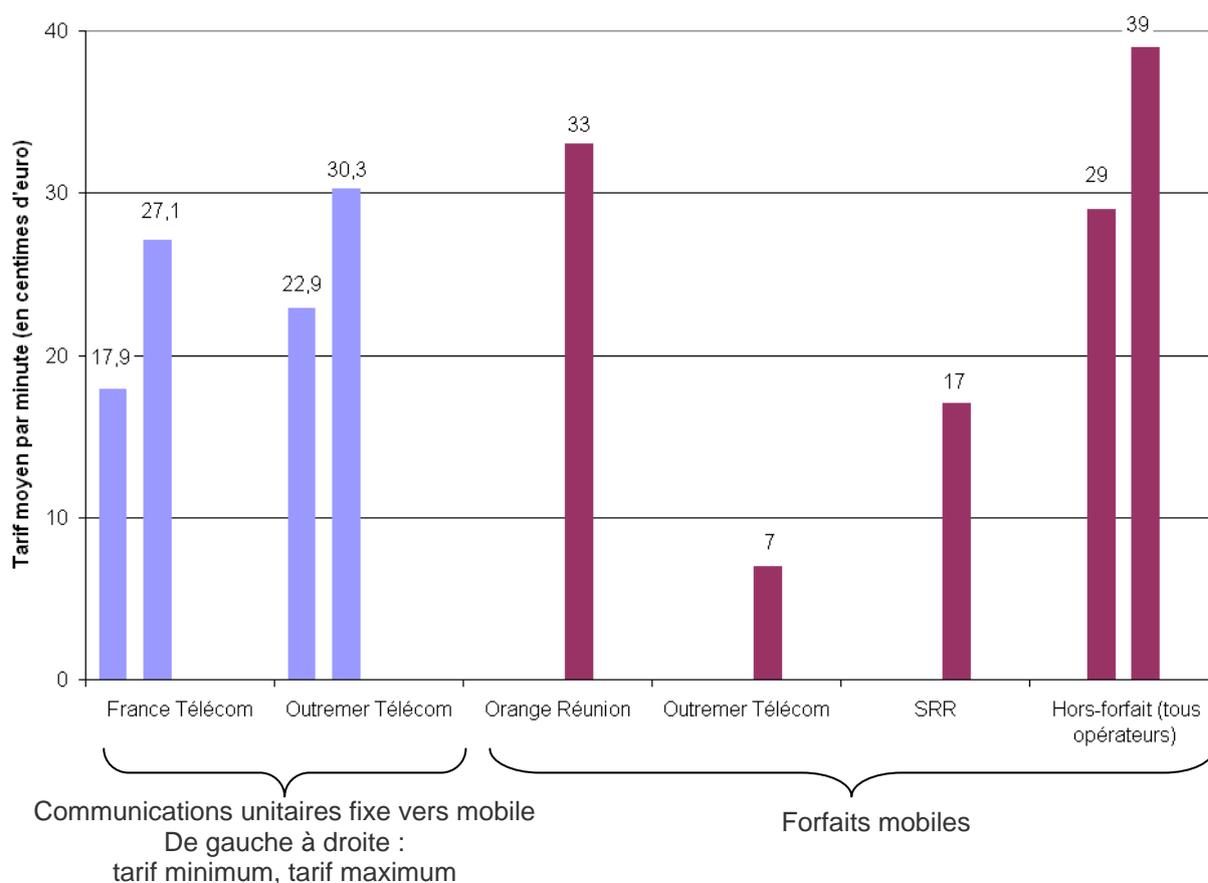


Figure 19. - Comparaison des tarifs moyens²⁹ des opérateurs fixes et mobiles par minute de communication vers les réseaux mobiles dans la zone Réunion-Mayotte (T4 2009, source : ARCEP)

L’Autorité constate néanmoins que les tarifs unitaires des communications fixe vers mobile sont comparables, voire inférieurs, à ceux pratiqués par les opérateurs mobiles pour les communications passées hors-forfait. Un consommateur qui possède une ligne fixe et une ligne mobile et qui est parfois en hors forfait à la fin du mois sur son mobile pourrait donc avoir plutôt intérêt, pour baisser sa facture totale, à reporter au cours du mois sur sa ligne fixe une partie des communications qu’il passe par habitude depuis son mobile.

Des prémices de forfaitisation des communications fixe vers mobile

Contrairement à la métropole, aucun opérateur fixe ultramarin ne propose à ce jour d’offres forfaitaires vers tous les numéros mobiles. Notons néanmoins la nouvelle offre lancée par Outremer Telecom, opérateur intégré fixe-mobile, qui propose une offre *box* incluant des

²⁹ Le tarif moyen par minute de fixe vers mobile est estimé en utilisant une durée moyenne d’appel de 112 secondes et une répartition des appels de 75% en heures pleines et 25% en heures creuses. Le tarif moyen par minute de mobile vers mobile est évalué en suivant une approche incrémentale : il s’agit de la différence entre le prix d’un forfait de deux heures de communications et celui d’un forfait de trois heures (toutes les autres conditions restant inchangées), divisée par 60 minutes. Lorsque de tels forfaits ne sont pas disponibles, le calcul du tarif incrémental repose le même principe pour deux forfaits s’approchant au mieux des hypothèses de base. Le calcul suppose donc que l’intégralité de l’heure supplémentaire de communications est consommée. Ces calculs reposent sur les gammes *Classik Intens*(Orange Réunion), *Forfait Famille*(SRR) et *Trio*(Outremer Telecom).

appels illimités vers des mobiles, mais pour le moment uniquement vers ses propres numéros mobiles locaux, sur la zone Antilles-Guyane et sur la zone Réunion-Mayotte.

Il semble que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile restent encore trop élevés outre-mer pour initier une dynamique de forfaitisation similaire à celle observée en métropole, permettant aux gros consommateurs de fixe vers mobile d'accéder à des tarifs plus intéressants, et encore moins une inclusion de ces communications dans les forfaits de base du *multiple-play*.

III. Conclusions

III.1. Conclusions sur l'impact de la régulation en métropole

Pendant le second cycle d'analyse des marchés, le marché de gros de la terminaison d'appel vocal mobile a connu quelques évolutions mineures. L'architecture d'interconnexion des opérateurs mobiles métropolitains est restée relativement stable. La politique de régulation de l'Autorité a contribué à simplifier partiellement la structure de la tarification de la terminaison d'appel avec la disparition des différences entre plages horaires (heures creuses et heures pleines), mais des distinctions en fonction de la localisation de l'appelant par rapport au point de livraison du trafic persistent.

Par ailleurs, dans la continuité du premier cycle, la régulation de la terminaison d'appel vocal mobile a permis à la part de trafic *off-net* de progresser au cours du second cycle. Cette évolution des flux d'interconnexion est liée à la démultiplication des offres d'abondance *all-net* sur le marché de détail grand public, qui correspond à une manifestation de concurrence en quantités. L'Autorité relève donc que la régulation a eu l'impact escompté en réduisant les effets de réseau et en dynamisant le marché de détail. Cet impact a notamment été confirmé par les opérateurs mobiles dans leurs contributions à la consultation publique.

L'Autorité note en revanche la stagnation du revenu moyen par minute, indiquant que les tarifs de détails sont peu liés aux coûts sous-jacents, ce qui est cohérent avec l'analyse de l'Autorité que le marché mobile est caractérisé par une concurrence par les services plutôt que par les prix. Cela pourrait également être le signe que le marché mobile de détail souffre, plus généralement, d'un manque de concurrence. Ce constat ne modifie pas les arguments justifiant le besoin de régulation sur les marchés de gros de la terminaison d'appel mobile, mais confirme la nécessité de dynamiser en parallèle le marché de détail, *via* l'entrée d'un quatrième entrant, le développement du modèle de MVNO étendu ou « *full-MVNO* », ou encore la réduction des coûts de changement d'opérateur afin de fluidifier le marché.

La baisse des paliers tarifaires a, par ailleurs, permis, parallèlement à un mouvement continu et généralisé d'enrichissement du périmètre des offres notamment *triple play*, le lancement d'offres forfaitaires de communications fixe vers mobile. Toutefois, l'Autorité note que ces offres de forfaitisation payantes ne semblent pas à ce jour répondre à la demande de la majeure partie des consommateurs. Elle souligne à l'inverse que les tarifs de détail des communications fixe vers mobile unitaires n'ont que très peu évolué au cours du second cycle. Cette évolution timide des offres de communications fixe-vers-mobile présente encore aux yeux de l'Autorité d'importantes marges de progression, comme par exemple leur inclusion dans les forfaits voix illimitée des offres *multiple play*.

Enfin, l'Autorité note que le développement d'offres de convergence fixe-mobile est encore balbutiant, mais que ces offres seront un des enjeux du troisième cycle d'analyse des marchés, *a minima* sur le plan de la convergence commerciale.

Le second cycle d'analyse s'est ainsi inscrit dans la continuité du premier cycle et a été marqué par plusieurs évolutions encourageantes à la fois sur le marché de détail et sur les marchés de gros. Il représente toutefois une période de transition, dans la mesure où les nouvelles tendances de marché observées manquent encore de maturité. Il faut également noter que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile proposés par les opérateurs aux autres

opérateurs de réseau n'ont pas fait l'objet d'une dynamique concurrentielle au cours de ce cycle. En effet, les charges pratiquées restent égales aux plafonds tarifaires fixés par l'ARCEP dans sa décision d'encadrement, quand bien même la demande pour ces prestations a très fortement crû sous l'effet de la concurrence en quantités apparaissant sur le marché de détail et que ces charges demeurent supérieures aux coûts encourus.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, l'Autorité conclut qu'il convient de poursuivre la politique engagée au cours des cycles précédents, dans le cadre d'un troisième cycle d'analyse des marchés de la terminaison d'appel vocal mobile.

III.2. Conclusions sur l'impact de la régulation en outre-mer

La régulation de la terminaison d'appel mobile est à un stade moins avancé dans les marchés ultramarins que sur le marché métropolitain. Du fait des niveaux tarifaires historiques et de l'application du principe de proportionnalité, les paliers tarifaires sont encore élevés et les asymétries, bien qu'ayant diminué, restent fortes.

On relève néanmoins que la régulation produit les mêmes types d'effets qu'en métropole dans les marchés ultramarins. D'une part, les pratiques de différenciation tarifaire en fonction du réseau de destination de l'appel ont commencé à s'atténuer, notamment avec la répercussion de la baisse des asymétries tarifaires par certains opérateurs et avec le lancement de plusieurs offres d'abondance *all-net*. D'autre part, sur les marchés fixes, on observe les débuts d'une forfaitisation des communications fixe-vers-mobile avec le lancement d'une offre par un opérateur intégré.

Ainsi, en outre-mer, les signaux positifs sur le marché de détail indiquent les prémices de l'évolution observée en métropole, mais des tarifs de terminaison d'appel élevés et des asymétries tarifaires encore fortes freinent le développement de la même dynamique. De plus, ces freins sont accentués par les parts de marché très asymétriques des opérateurs présents dans chacune des zones. Les marchés ultramarins se situent donc également dans une phase de transition.

En outre, comme en métropole, l'Autorité note que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile proposés par les opérateurs aux autres opérateurs de réseau n'ont pas fait l'objet d'une dynamique concurrentielle au cours du second cycle, bien que la demande ait cru et que les paliers fixés soient encore très supérieurs aux coûts sous-jacents.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, l'Autorité conclut qu'il convient de poursuivre la politique de baisse des paliers tarifaires et de réduction des asymétries engagée au cours des cycles précédents dans les marchés ultramarins, dans le cadre d'un troisième cycle de régulation.