

Avis n° 2009-0568
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 9 juillet 2009
rendu à la demande de l'Autorité de la concurrence et
portant sur les pratiques mises en œuvre par la Société Réunionnaise du Radiotéléphone sur
le marché de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte (version publique)

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;

Vu le Traité des Communautés européennes et notamment son article 82 ;

Vu le code de commerce et notamment son article L. 420-2 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques et notamment son article L. 36-10 ;

Vu la saisine de l'Autorité de la concurrence par les sociétés Orange Réunion et Orange Mayotte en date du 4 juin 2009 ;

Vu la saisine de l'Autorité de la concurrence par la société Outremer Telecom en date du 19 juin 2009 ;

Vu la demande d'avis de l'Autorité de la concurrence reçue le 16 juin 2009 ;

Vu la demande d'avis complémentaire de l'Autorité de la concurrence reçue le 1er juillet 2009 ;

Après en avoir délibéré le 9 juillet 2009 ;

1. Les saisines

Par une lettre en date du 4 juin 2009, les sociétés Orange Réunion et Orange Mayotte ont saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques mises en œuvre par la Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après SRR) sur le marché de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte.

La saisine dénonce la différenciation tarifaire systématique par SRR entre appels et SMS à destination de ses propres clients (appels ou SMS dits « *on-net* ») d'une part et vers les réseaux mobiles concurrents (appels ou SMS dits « *off-net* ») d'autre part. Cette différenciation tarifaire serait « *totale*ment décorrélée des différences de coûts sous-jacentes ». Les requérantes dénoncent également la pratique « de club » et de ciseau tarifaire. La combinaison de ces pratiques aurait pour effet de « figer le marché », les parts de marché d'Orange Réunion et Orange Mayotte stagnant depuis plusieurs années, et d'affecter les flux d'interconnexion ainsi que la rentabilité opérationnelle des requérantes.

Selon les requérantes, les pratiques mises en place par SRR, opérateur individuellement dominant sur le marché de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte, et sur le marché de la terminaison d'appel sur son réseau, seraient constitutives d'abus de dominance au sens des droits nationaux et communautaires de la concurrence.

Au regard de ces éléments de fait et de droit, les sociétés requérantes demandent à l'Autorité de la concurrence de constater que les pratiques mises en œuvre par SRR sont constitutives d'un abus de position dominante, de faire cesser les pratiques anticoncurrentielles visées et, à titre conservatoire, d'obliger SRR à réduire l'écart entre ses tarifs *on net* et *off-net* à la différence de coûts supportés pour ces deux prestations, ainsi qu'à lever l'engagement pesant sur les abonnés post-payés concernés par les offres visées.

Par une lettre en date du 19 juin 2009, l'Autorité de la concurrence a été saisie par un autre opérateur de téléphonie mobile de la zone, Outremer Telecom. La saisine de l'Autorité de la concurrence par la société Outremer Telecom évoque pour l'essentiel les mêmes pratiques. Plus précisément, la saisine dénonce la différenciation tarifaire *on-net/off-net* pratiquée sur les marchés grand public et entreprises. Cette différenciation serait non-justifiée au regard des coûts sous-jacents, et reposerait par ailleurs sur une péréquation des surcoûts de charge de terminaison entre Orange Réunion et Outremer Telecom. Ceci engendrerait un « effet club » défavorable à Outremer Telecom, ainsi qu'une dégradation de son image, et inciterait les consommateurs à réduire les volumes des appels passés vers ce dernier. En outre, Outremer Telecom estime que ces pratiques auraient pour effet d'augmenter de manière artificielle ses coûts, en le contraignant à offrir des prestations d'abondance vers l'intégralité des réseaux de la zone, qui présenteraient un risque financier important au regard des charges de terminaison encourues de ce fait. Outremer Telecom estime que ces pratiques peuvent être qualifiées de prédation « non-tarifaire ».

Par ailleurs, Outremer Telecom dénonce une pratique d'effet de ciseau tarifaire tenant aux offres de SMS illimitées commercialisées par SRR sur la zone.

Enfin, Outremer Telecom dénonce des pratiques discriminatoires et abusives sur le segment de marché professionnel.

Les demandes de mesures conservatoires formulées par la requérante tendent pour l'essentiel à voir interdire les pratiques commerciales comportant une surtarification *off-net* injustifiée ou reposant sur une péréquation ne reposant pas sur des différences de parts de marché.

2. Etat des lieux des marchés de la téléphonie mobile dans la zone Réunion-Mayotte et acteurs sur ces marchés

La version non-publique du présent avis comprend des données individuelles d'opérateurs, recueillies pour Mayotte et La Réunion pris distinctement, selon une granularité trimestrielle, au titre du Suivi des Indicateurs Mobiles. Ces données sont occultées dans la version publique du présent avis par la mention [SDA] (secret des affaires). Sauf mention contraire, l'ensemble des données de marché évoquées dans le présent document, public, est tiré du rapport de l'ARCEP.

2.1. Le secteur de la téléphonie mobile sur la zone Réunion-Mayotte

2.1.1. Les acteurs présents sur le marché

Trois opérateurs mobiles sont actifs à La Réunion et à Mayotte : SRR, Orange Réunion et Outremer Telecom. SRR est entré le premier sur le marché mobile des deux îles en 1996, suivi par Orange Réunion (lancement à La Réunion en 2002 puis à Mayotte en avril 2007) et Outremer Telecom (lancement à Mayotte fin 2006 puis à La Réunion en avril 2007).

Les dates d'autorisation de ces opérateurs ainsi que les dates de lancement commercial des services 2G, 2.5G et 3G de ces opérateurs sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Départements Collectivités	LISTE DES OPERATEURS ULTRAMARINS AUTORISES A UTILISER DES FREQUENCES GSM DANS LES BANDES 900 MHz et/ou 1800 MHz		
	Opérateurs	Date d'autorisation	Lancement commercial
Réunion	Orange Réunion	Décision n°2006-0141 du 31 janvier 2006	2000
	SRR	Arrêté du 23 février 1995	1996
	Outremer Télécom	Arrêté du 30 novembre 2000	2007
Mayotte	SRR	Arrêté du 26 avril 2001	2002
	Outremer Télécom	Arrêté du 30 novembre 2000	2006
	Orange Réunion	Décision n°2007-0156 du 15 février 2007	2007
Départements Collectivités	LISTE DES OPERATEURS ULTRAMARINS AUTORISES A UTILISER DES FREQUENCES DANS LA BANDE 2,1 GHz		
	Opérateurs	Date d'autorisation	Lancement Commercial
Réunion	Orange Réunion	Décision n°2008-0398 du 27 mars 2008	18-juin-2008
	SRR	Décision n°2008-0428 du 8 avril 2008	01-nov-2008
	Outremer Télécom	Décision n°2008-0519 du 6 mai 2008	16-déc-2008
Mayotte			

Les services GSM ont ainsi été lancés en 1995 à La Réunion et en 2002 à Mayotte, soit respectivement 3 ans et 10 ans après la métropole. Aujourd'hui, avec plus d'un million de lignes actives, le secteur mobile dans la zone Océan Indien possède un niveau de maturité comparable à celui de la métropole puisque le taux de pénétration actif de la téléphonie mobile dans cette zone a atteint 98,4 % en mars 2009¹, taux supérieur à celui de la métropole qui est à ce jour d'environ 88,9%.

Outre leurs propres offres commerciales, SRR, Orange Réunion et Outremer Telecom exploitent des licences de marque à La Réunion : NRJ Mobile (accord signé avec SRR en 2005), Universal Music Mobile et Antenne Réunion Mobile (accords signés avec Orange Réunion en 2007) et Trace Mobile (accord signé avec Outremer Telecom en avril 2009).

2.1.2. La structure du marché de détail

Au 31 décembre 2008, la structure du marché mobile grand public sur la zone Réunion-Mayotte est la suivante :

Zone Réunion Mayotte						
	Marché grand public		parc prépayé		parc post payé	
	Total clients	Parts de marché	clients	parts de marché	clients	parts de marché
SRR	683 768	66%	386 843	67%	296 925	61%
Orange Réunion	286 671	28%	151 362	26%	135 309	28%
Outremer Telecom	92 389	6%	36 576	6%	55 813	11%
TOTAL	1 062 828	100%	574 581	100%	488 047	100%

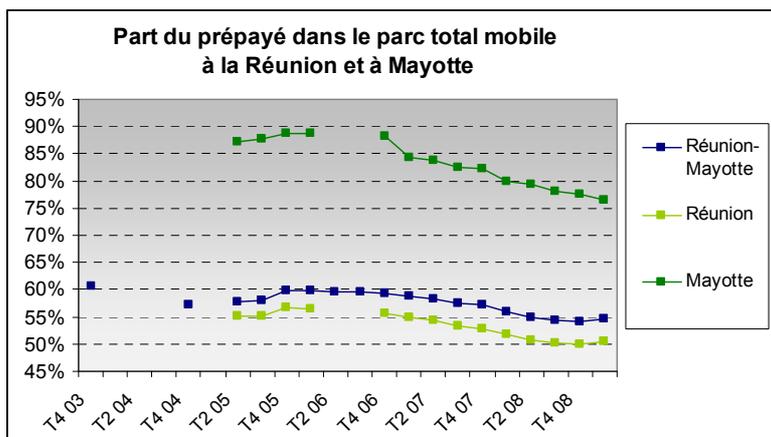
Ces territoires se caractérisent par une part importante de clients de services prépayés, contrairement à la métropole. Ainsi le parc mobile de la zone Réunion-Mayotte est actuellement composé de 55% de lignes prépayées et de 45% de lignes post-payées. Si l'on tient compte des lignes prépayées inactives, la répartition s'équilibre parfaitement : 50% de lignes prépayées actives contre 50% de lignes post-payées.

Cette structure moyenne cache en réalité des disparités entre La Réunion d'une part et Mayotte d'autre part : si le post-payé est légèrement majoritaire à La Réunion (54% du parc actif), les ¾ des mahorais optent en revanche pour des cartes prépayées.

La proportion de clients prépayés sur ces zones reste importante, mais l'ARCEP constate qu'elle est en léger repli depuis plusieurs années (61% du parc total de Réunion-Mayotte fin 2003 contre 55%

¹ Source : Suivi des Indicateurs Mobiles (SIM) de mars 2009, publié sur le site de l'ARCEP (<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>)

aujourd'hui). L'augmentation tendancielle de la proportion de clients post-payés se retrouve dans le parc de chacun des opérateurs, et de façon plus marquée pour La Réunion :

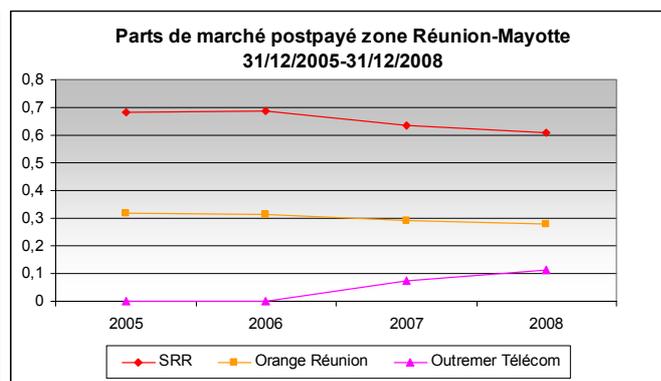
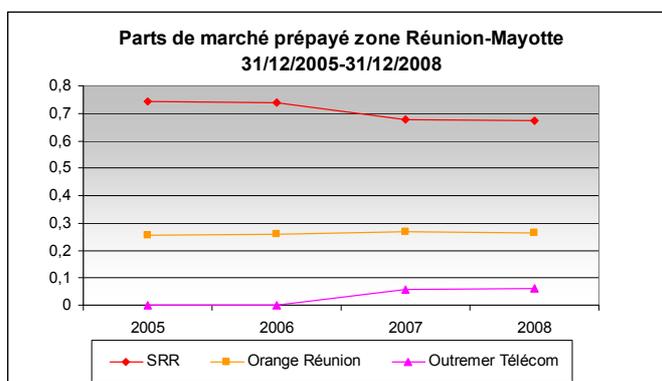
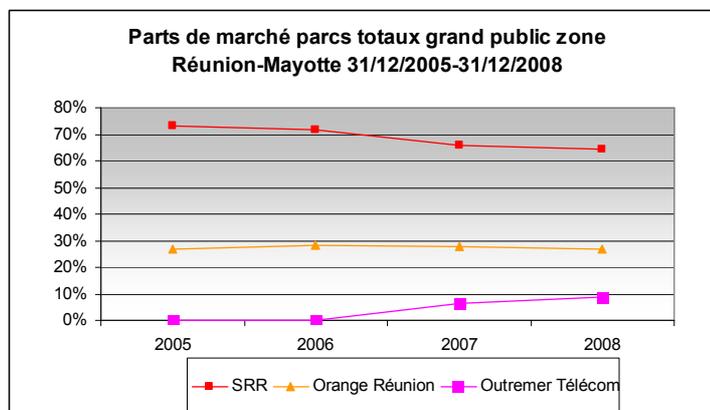


2.2. Les dynamiques de marché sur la zone Réunion-Mayotte

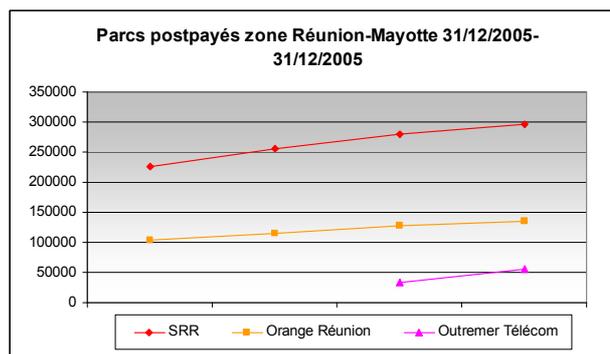
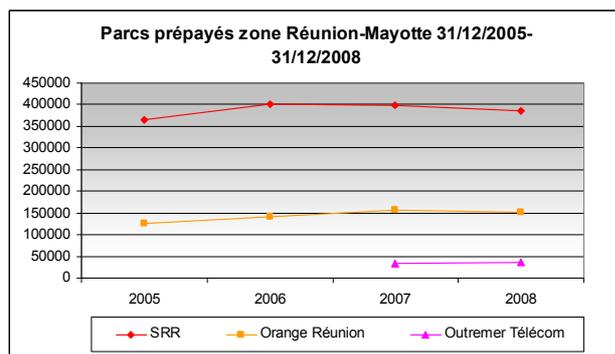
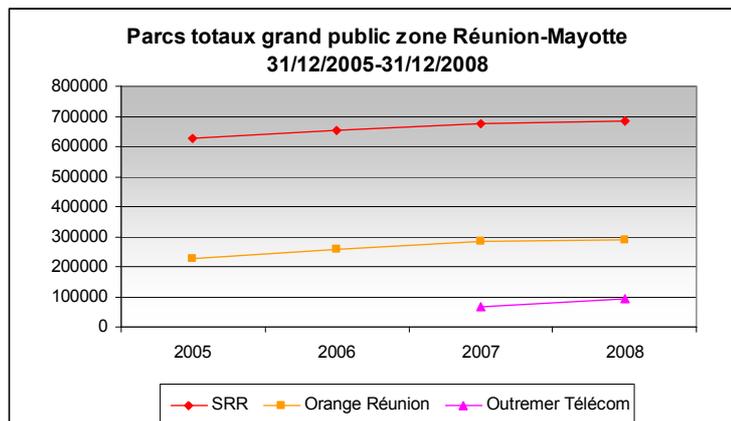
2.2.1. Données de marché sur la zone Réunion-Mayotte

Le marché mobile à La Réunion et à Mayotte est caractérisé par les entrées successives, et étalées dans le temps, des trois opérateurs. Les graphiques suivants, tirés des rapports annuels de l'ARCEP, présentent l'évolution des parts de marché en parc, en volume et en valeur des opérateurs sur la zone :

- parts de marché en parc clients :



- parts de marché en volume [SDA]
- parts de marché en valeur (revenus comprenant les revenus de terminaison) : [SDA]
- parcs correspondants :



On relève en première analyse que sur la zone l'entrée d'Outremer Telecom a eu un effet sur la part de marché de SRR, la part de marché d'Orange étant très stable sur la zone.

L'examen des ventes brutes des opérateurs sur la zone Réunion-Mayotte laisse apparaître un dynamisme concurrentiel marqué, principalement imputable à Outremer Telecom, et relativement variable selon le segment prépayé ou postpayé [SDA]

Il semble nécessaire de procéder, dans la sous-section suivante, à une analyse plus fine des données de marché de La Réunion et de Mayotte, prises séparément, dans la mesure où ces deux zones semblent relever de configurations concurrentielles distinctes.

2.2.2. Données de marché sur la zone Réunion

2.2.2.1. Parts de marché sur la zone Réunion

L'examen des parts de marché en parcs clients sur La Réunion tend à indiquer une position prééminente de SRR [SDA]

On relève qu'en termes de revenus Orange Réunion et SRR distancent significativement Outremer Telecom, dont les volumes semblent par ailleurs en baisse.

2.2.2.2. Parcs sur la zone Réunion

L'examen des évolutions des parcs clients tendrait à indiquer que le jeu concurrentiel sur le segment prépayé porte sur des clients existants, dans la mesure où les accroissements de parcs de certains opérateurs sont en principe accompagnés de diminutions concomitantes des parcs de leurs concurrents. *A contrario*, le segment post-payé semble plus immature : [SDA]

2.2.2.3. Ventes brutes sur la zone Réunion

L'examen des évolutions des ventes brutes (i.e. acquisitions) indique que SRR dispose d'une très forte attractivité commerciale pour ses offres prépayées, alors que les offres post-payées d'Orange et d'Outremer Telecom semblent être d'une attractivité plus comparable, bien qu'inférieure : [SDA]

2.2.3. Données de marché sur la zone Mayotte

2.2.3.1. Parts de marché sur la zone Mayotte

L'examen des parts de marché sur la zone indique une forte asymétrie en faveur de SRR : [SDA]

2.2.3.2. Parcs sur la zone Mayotte

L'examen des évolutions des parcs clients, tendrait à indiquer que le marché est moins mature dans la mesure où les nouveaux entrants semblent adresser de nouveaux clients sur la zone : la croissance de leur parc ne se fait pas au détriment de celui de SRR. Le marché de Mayotte semble, à la lecture de ces données, bien moins mûr que celui de La Réunion : [SDA]

2.2.3.3. Ventes brutes sur la zone Mayotte

L'examen des ventes brutes des opérateurs à Mayotte laisse penser qu'Outremer Telecom y procède à une politique commerciale très pertinente [SDA]

2.3. Les enjeux concurrentiels

2.3.1. Maturité des marchés

Le marché mobile de La Réunion semble mature en termes de parcs clients, au regard de la faible croissance de la pénétration enregistrée entre 2007 et 2008 sur l'île. Des estimations internes à l'ARCEP donnent à fin décembre 2008, un taux de pénétration total de 110% et un taux de pénétration actif de 100% sur la Réunion², taux nettement supérieurs à la métropole, en raison du double équipement plus fréquent.

La situation à Mayotte semble différente. Des estimations internes à l'ARCEP donnent à fin décembre 2008, un taux de pénétration total de 83% et un taux de pénétration actif de 70%³, nettement plus faibles qu'à La Réunion ou sur d'autres territoires français. Ces estimations doivent néanmoins être accueillies avec prudence au regard de la difficulté de mesurer la population réelle de Mayotte. Cependant, les calculs effectués par l'ARCEP montreraient cependant des hausses importantes et continues de la pénétration mobile entre 2002 et 2007 à Mayotte puis un ralentissement net en 2008. Il est ainsi difficile d'apprécier la maturité du marché mobile de Mayotte.

² Mesures relatives à une estimation ARCEP de la population de La Réunion au 31 décembre 2008

³ Mesures relatives à une estimation ARCEP de la population de Mayotte au 31 décembre 2008

2.3.2. Des opérateurs peu nombreux mais au profil dissemblable

Les marchés mobiles de la zone Réunion-Mayotte sont caractérisés par un faible nombre d'acteurs. L'examen des parts de marché des opérateurs sur La Réunion et Mayotte (cf. plus haut) laisse apparaître de fortes asymétries, bien supérieures à celles qui peuvent être constatées en métropole ou encore sur la zone Antilles-Guyane.

De manière plus générale, l'examen des pratiques commerciales des opérateurs sur ces deux territoires tend à indiquer une configuration concurrentielle très distincte de celle prévalant en Métropole, dans la mesure où le dernier entrant, Outremer Telecom, pratique une politique commerciale centrée sur la concurrence en prix, sans que ceci puisse préjuger des caractéristiques plus qualitatives de son offre (relation client, qualité de service, innovation...), que l'Autorité ne peut apprécier dans le délai qui lui est imparti pour produire le présent avis.

3. Sur la position de la Société Réunionnaise du Radiotéléphone sur les marchés de la terminaison d'appel voix et SMS sur son réseau et sur le marché de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte

3.1. Sur les marchés pertinents

3.1.1. Sur les marchés de produits faisant l'objet des saisines

Orange Réunion et Orange Mayotte identifient dans leur saisine deux marchés pertinents de référence : le marché de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte et le marché de gros de la terminaison d'appel vocal mobile sur le réseau de SRR.

A ces deux marchés, l'ARCEP estime nécessaire d'ajouter le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur le réseau de SRR, par ailleurs identifié par Outremer Telecom dans sa saisine.

Outremer Telecom segmente par ailleurs dans sa saisine le marché de détail mobile en deux marchés : celui s'adressant à une clientèle résidentielle et celui s'adressant à une clientèle professionnelle.

L'ARCEP laisse le soin à l'Autorité d'apprécier la pertinence d'une telle segmentation. L'ARCEP a choisi dans le présent avis de ne pas distinguer le marché grand public du marché professionnel, mais l'ensemble de ses analyses reste valable pour chacun des marchés si une telle segmentation devait être retenue.

Outremer Telecom identifie également dans sa saisine un marché de détail spécifique du SMS. En 2006, l'Autorité avait considéré, dans le cadre de son analyse de marché de la terminaison d'appel SMS⁴, qu'un SMS n'était pas substituable à un appel vocal. Pour autant, l'ARCEP ne juge pas pertinent de segmenter le marché mobile par services dans le cadre du présent avis.

3.1.2. Sur les marchés géographiques faisant l'objet des saisines

Sur la segmentation des marchés de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte en deux sous-marchés géographiques distincts, l'ARCEP s'en remet à l'appréciation de l'Autorité.

L'ARCEP relève toutefois qu'un certain nombre d'éléments (proximité géographique des deux îles, identité des opérateurs, liens existants entre les schémas tarifaires sur chacune des zones) tendent à unir de plus en plus les marchés mobiles de La Réunion et de Mayotte. En raison notamment de l'identité des opérateurs actifs sur chaque territoire et pour des raisons de simplicité pour les opérateurs, l'ARCEP rapproche ainsi les marchés de gros de terminaison d'appel à La Réunion et à Mayotte et fixe un unique plafond tarifaire de terminaison d'appel vocal pour chaque opérateur,

⁴ Par exemple, Décision n° 06-0593 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes 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'opérateur disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre

indépendant du territoire de terminaison de l'appel et prenant en compte les dates de déploiement de l'opérateur sur chacune des sous-zones le cas échéant.

L'ARCEP attire néanmoins l'attention de l'Autorité sur les différences structurelles importantes existant entre le marché de détail mobile de La Réunion et le marché de détail mobile à Mayotte : les caractéristiques socio-démographiques, les taux de pénétration mobile et par conséquent la maturité du marché mobile, les modes de consommation, la structure du parc mobile et les dynamiques concurrentielles diffèrent fortement d'une île à l'autre. Les stratégies marketing des opérateurs peuvent également différer : à titre d'exemple, l'ARCEP relève qu'Outremer Telecom commercialise ses offres sous des noms différents sur les deux îles (gammas à connotation africaine à Mayotte mais mêmes noms de gammes à la Réunion, aux Antilles et en Guyane).

Pour la clarté du propos, l'ARCEP distinguera par la suite ses analyses territoire par territoire, sur la position de SRR et la description des pratiques commerciales de l'opérateur.

3.2. Sur la position de SRR sur les marchés de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte

3.2.1. Eléments tendant à démontrer une position dominante de SRR sur les marchés de La Réunion et de Mayotte

Sur le marché de détail de la téléphonie mobile à La Réunion comme à Mayotte, l'ARCEP relève plusieurs éléments de fait tendant à établir une position dominante de SRR.

En termes de parc clients, total ou actif, SRR bénéficie d'une part de marché bien supérieure à celles de ses concurrents. Elle est estimée fin mars 2009 à [SDA] % en parc total et à [SDA] % en parc total actif.

Sur chacun des segments de marché, prépayé et post-payé, SRR dispose également d'une position forte, à La Réunion sur les segments prépayé et post-payé, comme à Mayotte, essentiellement sur le segment prépayé.

En termes de trafic sortant voix, la part de marché de SRR est aussi significative sur les deux territoires, ce qui revêt une importance particulière au regard de la structure des coûts dans le secteur de la téléphonie mobile.

En termes de ventes brutes, l'ARCEP relève la position confortable de SRR en prépayé, conforme à sa part de marché auprès de cette clientèle, mais sa position plus disputée en ventes brutes post-payé, où Outremer Telecom, dernier entrant sur la zone Réunion-Mayotte, effectue un niveau de ventes brutes quasi-égal à celui de SRR.

Enfin, en termes de revenus totaux dégagés par l'activité mobile, SRR dispose d'une part de marché de [SDA] %, c'est-à-dire sensiblement équivalente à sa part de marché en parcs clients sur la zone.

Les parts de marché des trois opérateurs mesurées fin 2008 sur différents critères (parc clients, segment de marché, volume sortant voix, ventes brutes, revenus) sont fournies à l'Autorité dans le tableau ci-joint, et distinguées par territoire. [SDA]

Outre les parts de marché significatives de SRR sur chaque indicateur, l'ARCEP relève la forte notoriété dont bénéficie SRR à La Réunion comme à Mayotte, du fait de son antériorité commerciale. Opérateur mobile historique, SRR a en effet bénéficié d'une période de monopole de 4 à 5 années sur ces territoires.

L'ARCEP attire l'attention de l'Autorité sur le fait que des fréquences étaient en effet disponibles sur ces territoires à cette période. L'ARCEP relève en particulier que le groupe Orange disposait dès 1998 d'une licence nationale lui permettant de s'implanter dans l'Océan Indien (hors Mayotte). Le lancement d'Orange Réunion coïncide avec le découpage de la licence nationale du groupe Orange

au titre duquel l'arrêté du 17 août 2000⁵ dispose en son point 1.1. que France Télécom Mobiles « est autorisé à étendre ce réseau au département de La Réunion ».

L'ARCEP relève également qu'Outremer Telecom bénéficiait dès 2000 d'une licence à La Réunion et en 2006 à Mayotte, qui ne s'est traduite par un lancement commercial qu'en 2006-2007.

3.2.2. Autres éléments d'appréciation

L'ARCEP relève la nette percée du marché mobile par Outremer Telecom depuis son lancement commercial à Mayotte en décembre 2006 et à La Réunion en avril 2007, au détriment de SRR. L'opérateur historique, dont la part de marché était stable avant 2007, a ainsi perdu [SDA] points de part de marché sur la période en termes de parc clients total : sa part de marché sur la zone est passée de [SDA] % fin 2006 à [SDA] % fin mars 2009.

Plus précisément, sur le marché de détail mobile de Mayotte, où le prépayé est prépondérant, Outremer Telecom en tant que 2^{ème} entrant a gagné [SDA]% de parts de marché en quatre mois et atteint [SDA]% de parts de marché au bout d'un an. L'opérateur dispose aujourd'hui d'une part de marché de [SDA]%.

Surtout, Outremer Telecom réalise de très bonnes performances sur le marché du post-payé, avec un niveau de ventes brutes équivalent à celui de SRR et une part de marché comparable. Pour autant, les gains de clientèle d'Outremer Telecom se sont accompagnés en 2007 d'une accélération nette de la pénétration mobile à Mayotte, ce qui tend à indiquer que la concurrence ne s'est pas exercée uniquement auprès de clients déjà acquis par SRR.

Parallèlement à la croissance d'Outremer Telecom, Orange Mayotte, entré sur le marché en avril 2007, a gagné [SDA]% de part de marché en l'espace de 6 mois mais sa position reste stable voire en léger repli depuis lors. En parc actif, la position d'Orange Mayotte est même fragile.

Sur le marché mobile de La Réunion, l'ARCEP relève que la part de marché d'Orange Réunion est globalement stable depuis 2005, autour de [SDA]%. En particulier, cette stagnation est antérieure à l'arrivée d'Outremer Telecom sur le marché.

Le troisième entrant, a quant à lui, gagné [SDA] points de part de marché depuis son lancement en avril 2007. Pour autant, les gains de clientèle d'Outremer Telecom se situent dans une période de croissance continue de la pénétration mobile. Dès lors, la percée d'Outremer Telecom ne paraît pas s'être exercée uniquement auprès de clients déjà acquis par SRR.

De manière générale sur l'ensemble de la zone, l'ARCEP relève que la part de marché du 2^{ème} entrant, Orange Réunion, est globalement stable depuis juin 2002, se situant entre [SDA]% et [SDA]% en parc client de la zone. Les données en possession de l'ARCEP ne démontrent pas de baisse de la part de marché d'Orange Réunion concomitante à une hausse de la part de marché de SRR sur la zone Réunion-Mayotte.

Au regard des évolutions contrastées des challengers de SRR, Orange Réunion et Outremer Telecom, sur les marchés de détail de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte, l'ARCEP estime que la stagnation des parts de marché d'Orange Réunion mise en avant dans la saisine de cette société peut avoir d'autres causes que la capacité de SRR à s'abstraire d'une concurrence par les mérites invoquée par Orange Réunion.

3.2.2. Comparaison avec la zone Antilles-Guyane

La percée d'Outremer Telecom sur les marchés mobiles de l'Océan Indien doit néanmoins être mise au regard de la hausse simultanée de la pénétration, mais aussi de la performance de ce même opérateur sur la zone Antilles-Guyane.

⁵ Arrêté autorisant la société France Télécom Mobiles SA à établir un réseau radioélectrique ouvert au public en vue de l'exploitation d'un service numérique paneuropéen GSM F1 fonctionnant dans les bandes des 900 MHz et des 1800 MHz

Outremer Telecom s'est en effet lancé commercialement en 2004 en Guyane et en 2005 aux Antilles avec des offres identiques, sur des marchés mobiles qui présentent plusieurs caractéristiques communes avec les marchés de la zone Océan Indien : éloignement géographique et isolement des territoires, conditions climatiques et environnementales particulières, caractéristiques socio-démographiques proches, démarrage de l'activité mobile simultanée, taux de pénétration mobile semblables, présence de deux opérateurs mobiles lors du lancement d'Outremer Telecom, dont un opérateur historique disposant d'une position forte.

Tout en reconnaissant qu'un tel rapprochement présente des limites, l'ARCEP relève que, sur la zone Antilles-Guyane, Outremer Telecom avait gagné, au bout d'un an d'activité, [SDA]% de part de marché en Guyane, [SDA]% en Martinique et [SDA]% en Guadeloupe tandis que, sur une période identique, Outremer Telecom a atteint [SDA]% de part de marché à Mayotte mais seulement [SDA]% de parts de marché à La Réunion.

Ces éléments de comparaison tendent ainsi à nuancer la performance opérée par Outremer Telecom sur le marché mobile de La Réunion.

Par ailleurs, l'ARCEP relève sur le marché réunionnais le ralentissement de la croissance en parts de marché de [SDA] entre le [SDA] et le [SDA], voire le léger recul de la position de l'opérateur sur le segment prépayé actif. Cette période de stagnation marque une rupture dans [SDA] de l'opérateur sur l'île. Dans le même temps, l'ARCEP constate que la part de marché de [SDA] sur le segment prépayé actif ne baisse plus et augmente même. L'ARCEP constate néanmoins que cette tendance semble s'atténuer au [SDA], [SDA] ayant gagné de nouveau des parts de marché.

3.2.3. Conclusions sur la position de SRR sur les marchés mobiles à La Réunion et à Mayotte

Au regard des éléments précédents, l'ARCEP s'en remet à l'Autorité d'apprécier le caractère dominant de SRR sur les marchés de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte.

3.3. Sur la position de SRR sur les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal et d'appel SMS sur son réseau

L'ARCEP et l'Autorité de la concurrence relèvent de manière constante que la boucle locale radio, sur laquelle repose la fourniture de prestations de terminaison d'appel vocal et d'appel SMS, constitue une infrastructure essentielle dont la détention, par l'opérateur de réseau mobile, confère à ce dernier une position dominante.

3.3.1. Le marché de la terminaison d'appel vocal mobile

Dans le cadre de l'analyse de marché de gros de la terminaison d'appel vocal mobile sur les réseaux ultra-marins (Décision n° 2007-0811 en date du 16 octobre 2007), l'ARCEP a déclaré SRR puissant sur le marché de la terminaison d'appel vocal sur son réseau. Cette analyse est conforme à la position du Conseil de la concurrence dans son avis n° 07-A-05 du 19 juin 2007 relatif à une demande de l'ARCEP dans le cadre de la procédure d'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles.

Dans le cadre du premier cycle d'analyse des marchés (2005-2007), l'ARCEP avait déjà déclaré SRR puissant sur le marché de la terminaison d'appel vocal sur son réseau (Décision n° 05-0113 en date du 1^{er} février 2005).

L'ARCEP précise à ce sujet qu'elle a déclaré l'ensemble des opérateurs mobiles de la zone Réunion-Mayotte, et donc en particulier SRR, puissants sur les marchés de la terminaison d'appel vocal sur leurs réseaux respectifs et qu'à ce titre, ces opérateurs sont soumis à un encadrement de leurs tarifs de terminaison d'appel. L'ARCEP récapitule dans le tableau ci-dessous les tarifs de terminaison d'appel appliqués par ces opérateurs depuis 2004. L'ARCEP précise que pour 2004 pour SRR et Orange Réunion et pour 2007 pour Outremer Telecom, les tarifs indiqués correspondent à des prix de

gros moyen pour un appel d'une durée de 60 secondes. En effet, à ces dates, ces opérateurs tarifaient une charge d'établissement d'appel.

Tarifs de terminaison d'appel à la Réunion et à Mayotte (c€/min)			
	SRR	Orange Réunion	Outremer Telecom
2004	29,59	35,61	-
2005	19,65	22,99	-
2006	15,72	18,39	-
2007	12,57	15,26	29,36
2008	10,50	13,00	27,20
2009	8,50	11,00	17,50

3.3.2. Le marché de la terminaison d'appel SMS mobile

Les marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur chacun des réseaux mobiles ultra-marins n'ont pas été à ce jour analysés et qualifiés par l'ARCEP, contrairement à la métropole. Ainsi, le tarif de terminaison d'appel SMS n'est pas régulé sur la zone Réunion-Mayotte. Il est resté inchangé depuis la signature des accords d'interopérabilité SMS à partir de 2002 et s'établit à 5,336c€ pour les trois opérateurs de la zone, à La Réunion comme à Mayotte.

Dans le cadre de son analyse des marchés de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles métropolitains (Décision n°06-0593 en date du 27 juillet 2006), l'ARCEP a identifié la terminaison d'appel SMS comme un goulot d'étranglement, passage obligé pour tout opérateur tiers souhaitant acheminer des SMS à destination des clients de l'opérateur concerné. La terminaison d'appel SMS constitue ainsi une infrastructure essentielle, ce que le Conseil de la concurrence a confirmé, notamment dans son avis n°06-A-05 du 10 mars 2006 portant sur l'analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles. Il a en effet reconnu (§28) que « *la terminaison SMS pourrait être analysée, du point de vue du droit de la concurrence, comme une charge d'accès à une infrastructure essentielle* ».

En outre, le caractère de infrastructure essentielle de ces accès, l'ARCEP relève que les opérateurs mobiles de la zone Réunion-Mayotte sont en position de monopole sur la terminaison d'appel SMS sur leur réseau respectif et qu'aucune concurrence potentielle ne peut se développer de manière prospective sur chacun de ces marchés de gros ; il n'existe pas non plus, selon l'ARCEP de contre-pouvoir des acheteurs, cette analyse étant confirmée par la stabilité du niveau de la terminaison d'appel SMS depuis la signature des accords d'interopérabilité SMS. Eu égard à cette analyse, l'ARCEP considère que chaque opérateur mobile de la zone Réunion-Mayotte exerce une influence significative sur le marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur leur réseau. En l'espèce, l'ARCEP considère que SRR est puissant sur le marché de la terminaison d'appel SMS sur son réseau.

4. Sur les pratiques de SRR sur ces marchés et leur éventuelle qualification en abus de position dominante

Dans la présente section, l'ARCEP caractérise les pratiques commerciales de SRR sur La Réunion et Mayotte faisant l'objet de demandes de mesures conservatoires, et envisage la possibilité de leur qualification au titre de l'article L. 420-2 du Code de commerce.

De manière liminaire, il convient de rappeler que 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 se voient 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*⁶. Ce régime comprend un principe de non-discrimination, visant à prévenir des 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 les conditions identiques à celles qu'il accorde à des tiers. En matière de terminaison d'appel, ceci aura pour conséquence que l'opérateur intégré devra, pour la production de ses minutes *on-net*, pratiquer des prix de détail compatibles avec l'achat, de la branche aval de l'opérateur intégré, à sa branche amont, d'une terminaison d'appel égale à celle facturée à un tiers. A cet égard, la terminaison d'appel revêt le caractère d'un coût variable de court terme.

L'Autorité note qu'un opérateur intégré ne respectant pas un tel principe de non-discrimination aura, au regard de la possibilité de s'auto-fournir la terminaison d'appel à prix coûtant⁷, un intérêt à commercialiser des offres de détail comprenant des communications *on-net* à des conditions plus attractives que des communications *off-net*. De telles offres ne sont favorables au consommateur qu'en première analyse. Ces offres présentent en effet l'inconvénient de figer le jeu concurrentiel au bénéfice des opérateurs bénéficiant du plus fort parc client, de fortement contraindre le bénéfice des conditions favorables et d'aller à l'encontre de l'universalité qui sous-tend toute consommation de services de communication. Enfin, ces offres complexifient considérablement l'acte d'achat et de consommation de services de téléphonie.

Les développements suivants décrivent les pratiques relevées par l'Autorité sur le marché de détail et en proposent une qualification.

4.1. Sur les pratiques de discrimination tarifaire de SRR et les effets club sur les marchés de détail mobiles de La Réunion et de Mayotte

A La Réunion comme à Mayotte, SRR pratique massivement des tarifs de détail différenciant les communications SMS (4.1.1.) et vocales (4.1.2.) passées vers, d'une part, les clients de son propre réseau (communications dites « *on-net* ») et vers, d'autre part, les clients des autres réseaux mobiles locaux (communications dites « *off-net* »).

4.1.1. Discrimination tarifaire sur les SMS *on-net/off-net* non justifiée par les coûts sous-jacents

4.1.1.1. *Teneur matérielle de la pratique*

• *Offres prépayées*

- Les SMS prépayés de SRR (offre « La Carte » commercialisée à La Réunion et à Mayotte) étaient facturés jusqu'à peu, à l'unité, à hauteur de 0,09 € TTC vers les mobiles SRR, et de 0,12 € TTC vers les autres opérateurs.

Les relevés tarifaires en possession de l'ARCEP montrent que ces tarifs étaient appliqués depuis au moins janvier 2007. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer davantage sur l'antériorité de cette tarification.

Cependant, l'ARCEP note que SRR a refondu récemment (postérieurement aux saisines visées) son offre prépayée. Les offres « La Carte » et « La Carte à la seconde » proposent désormais deux tarifs unitaires pour les SMS : 0,10€ TTC et 0,15€ TTC. Si une page du site Internet de l'opérateur indique

⁶ Ainsi, l'article L. 32.1 du Code des postes et des communications électroniques dispose que « Dans le cadre de leurs attributions respectives, le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes [...] veillent [...] 4°) à la définition de 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 ».

L'article L.34-8 du code dispose que « les opérateurs qui contrôlent l'accès aux utilisateurs finals peuvent se voir imposer des obligations en vue d'assurer le bon fonctionnement et l'interconnexion de leurs réseaux ainsi que l'accès aux services fournis sur d'autres réseaux ».

⁷ L'écart entre le prix de la terminaison d'appel et son coût de fourniture existant transitoirement en raison du caractère progressif de l'orientation par l'ARCEP des tarifs de terminaison d'appel vers les coûts pertinents sous-jacents

que le tarif 0,10€ TTC est appliqué à un « Texto vers un mobile Réunion » et le tarif 0,15€ TTC à un « Texto vers opérateurs métropole et étranger », les fiches d'information standardisée des deux offres, à la disposition des consommateurs sur le site, indiquent au contraire que le tarif 0,10€ TTC est réservé aux « Texto vers SFR et NRJ Mobile » et que le tarif 0,15€ TTC est réservé aux « Texto vers autres mobiles ». Au regard de ces informations contradictoires, l'ARCEP ne peut donc se prononcer sur le maintien de la pratique de différenciation tarifaire *on-net/off-net* sur les SMS.

- De la même façon, les SMS prépayés de NRJ Mobile (offre « La Carte NRJ Mobile », uniquement disponible à La Réunion) étaient jusqu'à peu facturés, en dehors de la plage d'abondance soir et week-end, à hauteur de 0,09 € TTC par SMS vers les mobiles SRR et NRJ Mobile, et de 0,12 € TTC par SMS vers les autres opérateurs. Cette pratique de détail est constitutive d'une discrimination tarifaire entre SMS *on-net* et *off-net* à hauteur de 3 c€ TTC/SMS sortant vers les réseaux mobiles tiers.

Selon les relevés historiques en possession de l'ARCEP, cette différenciation tarifaire était appliquée depuis le lancement de l'offre en 2005, à l'origine 24h/24 puis réduite à la plage 0h-17h en semaine avec la refonte de l'offre en avril 2008 et l'introduction de la plage d'abondance SMS tous opérateurs. Cependant, l'ARCEP a été informée de la commercialisation récente (postérieure aux saisines visées) de nouvelles offres « La Carte NRJ Mobile », parallèlement aux nouvelles offres « SFR La Carte » et « SFR La Carte à la seconde ». Ne pouvant accéder au site Internet de la licence de marque de SRR, l'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur la modification éventuelle des prix des SMS ni sur le maintien ou non d'une différenciation tarifaire *on-net/off-net* au sein de ces nouvelles cartes. Au regard des informations transmises par SRR dans le cadre de l'instruction du présent avis, il semblerait que ce dernier ait retiré la différenciation tarifaire *on-net/off-net*, les SMS étant vendus 10 c€ vers tous les opérateurs de La Réunion.

• Offres postpayées

- Sur le segment des forfaits bloqués, l'offre « Compte bloqué Liberté » de SRR, commercialisée à La Réunion et à Mayotte, comporte une différenciation tarifaire par opérateur de destination du SMS : 9c€ TTC pour un SMS vers les mobiles SRR et 12 c€ TTC pour un SMS vers les autres opérateurs. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur l'antériorité de cette pratique.

L'ARCEP relève également la différenciation tarifaire existant sur les forfaits « Kosagogo » commercialisés en série limitée à Noël 2007 puis Noël 2008 à La Réunion: un SMS vers les mobiles SRR est facturé 9 c€ TTC contre 12 c€ TTC pour un SMS vers les autres opérateurs.

Cette pratique de détail est constitutive d'une discrimination tarifaire entre SMS *on-net* et *off-net* à hauteur de 3 c€ TTC/SMS sortant vers les réseaux mobiles tiers.

- En outre, à La Réunion, les forfaits « Intégral » et « Maxxi forfait » sont compatibles avec une gamme d'options « Texto vers mobiles SFR Réunion » : option à 3 €/mois pour 40 SMS, option à 6 €/mois pour 80 SMS, option à 12 €/mois pour 160 SMS, soit pour chaque option un prix de revient de 7,5 c€ TTC par SMS ou encore 6,86 c€ HT. Ces options permettent aux clients de ces forfaits de bénéficier d'un prix de SMS réduit dans la mesure où le prix par défaut du SMS dans les forfaits « Intégral » est de 15 c€ TTC et de 10c€ TTC dans le « Maxxi forfait ». L'ARCEP relève néanmoins qu'une gamme d'options SMS tous réseaux, « Forfaits Texto/MMS », est proposée par ailleurs, avec un prix de revient du SMS de 10 c€ TTC.

Ainsi, ces options permettent aux clients SRR d'accéder à un SMS *on-net* à un prix de 7,5 c€ TTC (6,91 c€ HT) inférieur au prix des SMS tous réseaux de l'opérateur (15 c€ TTC soit 13,82 c€ HT par défaut dans la gamme « Intégral », ou 10 c€ TTC soit 9,22 c€ HT dans le « Maxxi forfait » ou dans le cadre de l'option « Forfaits Texto/MMS »).

L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur l'antériorité des options « Textos vers mobiles SFR Réunion » ni sur leur commercialisation à Mayotte.

- L'ARCEP relève également la commercialisation récente à La Réunion des « forfaits iPhone 3G de SFR », dont le forfait d'entrée de gamme, à 40 euros par mois, comporte des SMS illimités 24h/24

exclusivement *on-net*. Par opposition, les autres forfaits de la gamme incluent des SMS illimités 24h/24 vers tous les opérateurs.

4.1.1.2. Analyse et qualification juridique

A titre principal, il appartient à l'Autorité de la concurrence de mener la qualification des pratiques visées par les requérantes.

L'ARCEP rappelle qu'en vertu du principe d'accès non-discriminatoire à une infrastructure essentielle, SRR est tenu de se fournir la terminaison d'appel SMS *on-net* dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que celles consenties à ses concurrents. Par ailleurs, pour mémoire, sur la zone, les opérateurs pratiquent tous une terminaison d'appel SMS identique de 5,336 c€ HT.

Ces deux éléments ôtent toute justification, en termes de coûts, à la différenciation tarifaire en faveur des SMS *on-net*. Une telle différenciation a dès lors un objet purement commercial, tenant notamment à la volonté de favoriser l'envoi de SMS vers le réseau de l'opérateur appelé, ce qui peut générer un « effet club » au regard de l'importance des parts de marché de SRR. Cet effet est constitutif d'une distorsion concurrentielle au détriment d'opérateurs à parc plus réduits, et conduisant par ailleurs à une restriction de service pour le consommateur, dans la mesure où l'interopérabilité des réseaux est atteinte de manière artificielle.

4.1.2. Discrimination tarifaire sur les prestations vocales on-net/off-net non justifiée par les coûts sous-jacents

4.1.2.1. Teneur matérielle de la pratique

L'ARCEP relève la généralisation de la pratique par SRR de discrimination tarifaire entre minutes de voix *on-net* et minutes de voix *off-net*, sur le marché de détail mobile de La Réunion et sur le marché de détail mobile mahorais.

Ainsi, à La Réunion, seules six gammes de SRR ne sont actuellement pas concernées : le « forfait illimité », « SRR ABC Seconde », « SRR Compte bloqué Collège » ainsi que les forfaits « iPhone 3G de SFR », « Le Compte Liberté iPhone 3G de SFR » et « SFR Pro » lancés en juin, postérieurement aux saisines visées.

En particulier, cette pratique est présente sur tous les segments de clientèle : prépayé, forfaits bloqués et forfaits non bloqués. L'ARCEP relève néanmoins la réduction de cette pratique sur le segment prépayé, avec le lancement de nouvelles offres postérieurement aux saisines visées.

• Offres prépayées

- Offre « La Carte »

L'offre « La Carte » est disponible à La Réunion comme à Mayotte. Les minutes prépayées de SRR au titre de cette offre étaient jusqu'à peu facturées à hauteur de 0,16 € TTC pour les minutes *on-net*, les appels vers les autres mobiles et les fixes locaux étant facturés 35 c€ TTC. De plus, l'offre « La Carte » permettait d'appeler un numéro SRR de son choix à moitié prix, soit à hauteur de 0.08€ TTC la minute.

Selon les relevés tarifaires historiques en possession de l'ARCEP, ces tarifs étaient appliqués depuis au moins juin 2004. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer davantage sur l'antériorité de cette tarification. Cependant, l'ARCEP note que SRR a refondu récemment (postérieurement aux saisines visées) son offre prépayée. Une nouvelle offre, « La Carte à la seconde », à La Réunion propose désormais à des minutes *on-net* à 0,29€ TTC et des minutes vers les fixes et autres mobiles locaux à 0,32€ TTC, décomptées à la seconde dès la première seconde. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur la commercialisation de cette offre à Mayotte ni sur les tarifs à la minute appliqués sur ce marché.

Quant à l'offre « La Carte », les minutes *on-net* y sont désormais décomptées à 0,22€ TTC et les minutes vers fixes et autres mobiles locaux à 0,25€ TTC, par palier de 30 secondes après une

première minute indivisible. De la même manière, l'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur les tarifs appliqués actuellement à Mayotte sur cette offre. La possibilité d'appeler un numéro SRR à moitié prix est maintenue sur l'offre « La Carte » mais n'est pas disponible sur « La Carte à la seconde ».

- Offre « NRJ Mobile La Carte »

A La Réunion, les minutes prépayées de la licence de marque de SRR au titre de cette offre étaient jusqu'à peu facturées à hauteur de 25 c€ TTC pour les minutes *on-net* (vers SRR et NRJ Mobile), les appels vers les fixes et autres mobiles de La Réunion étant facturés 35 c€ TTC.

Cette tarification datait de la refonte de l'offre au printemps 2008. Auparavant, et ce depuis le lancement de l'offre en 2005, la minute *on-net* était facturée à 16 c€ TTC contre 35 c€ TTC vers les autres opérateurs locaux d'après les relevés tarifaires en possession de l'ARCEP.

Cependant, l'ARCEP a été informée de la commercialisation récente (postérieure aux saisines visées) de nouvelles offres « La Carte NRJ Mobile », parallèlement aux nouvelles offres « SFR La Carte » et « SFR La Carte à la seconde ». Ne pouvant accéder au site Internet de la licence de marque de SRR, l'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur la modification éventuelle des prix des appels ni sur le maintien ou non d'une différenciation tarifaire *on-net/off-net* au sein de ces nouvelles cartes.

• Offres post-payées

- Offre « Le Compte Liberté »

Cette offre est commercialisée à La Réunion et à Mayotte. L'ARCEP n'est en mesure de se prononcer que sur les tarifs appliqués à La Réunion sur cette offre. A La Réunion, les minutes *on-net* au sein de cette gamme de forfaits bloqués sont actuellement tarifées à hauteur de 0,25 € TTC ou 0,15 € TTC selon le montant du forfait mensuel souscrit, contre un prix de 0,33 € TTC ou 0,30 € TTC pour les minutes *off-net*.

Les tarifs appliqués sur les forfaits 15€, 30€ et 40€ sont identiques depuis au moins 2004. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer davantage.

Concernant le forfait 20€, les relevés tarifaires en possession de l'ARCEP indiquent deux baisses de prix successives sur les minutes *on-net* : initialement tarifées à 0,25€ TTC (comme sur le forfait 15€), elles sont tarifées à partir de juillet 2007 à 0,20€ TTC puis à partir de septembre 2008 à 0,15€ TTC (comme les forfaits 30€ et 40€). En parallèle, le prix des minutes *off-net* reste inchangé.

L'ARCEP relève néanmoins que, d'après le « guide SFR iPhone 3G » disponible sur le site Internet de SRR, l'offre « Le Compte Liberté iPhone 3G de SFR », lancée à La Réunion en juin 2009, ne comporte pas une telle différenciation tarifaire, le prix de la minute étant unique et fixé à 0,33€ TTC.

- Offre « NRJ Mobile Le compte »

Sur le segment des comptes bloqués, SRR commercialise également à La Réunion et via sa licence de marque NRJ Mobile plusieurs forfaits bloqués « NRJ Mobile Le compte » comportant une différenciation tarifaire entre les appels *on-net*, qui sont décomptés à 0,25€ TTC, 0,20€ TTC ou 0,17€ TTC la minute suivant le forfait choisi, et les appels à destination des autres mobiles locaux, qui sont décomptés à 0,35€ TTC, 0,30€ TTC ou 0,27€ TTC la minute selon le forfait choisi.

Ces tarifs sont appliqués depuis la refonte de l'offre au printemps 2008. A la connaissance de l'ARCEP, ces tarifs n'ont pas été modifiés depuis.

Auparavant, les appels *on-net* étaient décomptés à 0,25 €TTC ou 0,15 €TTC la minute suivant le forfait choisi, et les appels vers tiers étaient décomptés à 0,33 € TTC ou 0,30 € TTC la minute, soit selon la même grille tarifaire que l'offre « Le Compte Liberté ». Concernant le forfait « NRJ Mobile Le compte » à 20€, et tout comme pour le forfait « Le Compte Liberté » 20€, les relevés tarifaires en

possession de l'ARCEP indiquent une baisse du prix des minutes *on-net* : initialement tarifées à 0,25€ TTC, leur prix est passé à 0,20€ TTC en juillet 2007.

- Offre « Intégral »

Cette gamme est commercialisée à La Réunion et à Mayotte.

Les minutes *on-net* au sein de cette gamme post-payée sont tarifées à hauteur de 0,23 € TTC, 0,17 € TTC, 0,13 € TTC, 0,11 € TTC et 0,09 € TTC selon le montant du forfait mensuel souscrit, contre un prix invariant de 0,33 € TTC pour les minutes *off-net*.

Ces tarifs sont appliqués depuis le lancement de l'offre en 2001 à La Réunion d'après les relevés tarifaires en possession de l'ARCEP.

Ces relevés indiquent également la commercialisation parallèle à partir de juin 2006 de forfaits « Intégral Happy », introduisant une différenciation heures pleines/heures creuses. En heures pleines, la grille tarifaire est celle exposée précédemment. En heures creuses (le soir de 20h à 7h et le week-end), le prix des appels *on-net* est divisé par deux : 0,11€ TTC, 0,09 € TTC, 0,06€ TTC, 0,05€ TTC ou 0,04€ TTC la minute suivant le forfait choisi. En revanche, les appels vers les opérateurs tiers restent facturés à 0,33 € TTC 24h/24.

Les forfaits « Intégral Happy » ne sont actuellement plus proposés à La Réunion. L'ARCEP n'est pas en mesure de se prononcer sur la date de fin de commercialisation de ces forfaits, ni sur leur maintien à Mayotte.

- Offre « Le Maxxi forfait »

Ce forfait est disponible à La Réunion et à Mayotte. Les minutes *on-net* sont décomptés de ce forfait à hauteur de 0,08 € TTC contre 0,24 € TTC pour les minutes *off-net*. Cette tarification est identique depuis le lancement de l'offre en juin 2006.

4.1.2.2. Analyse et qualification juridique

A titre principal, il appartient à l'Autorité de la concurrence de mener la qualification des pratiques visées par les requérantes.

L'ARCEP rappelle qu'en vertu de principe de non-discrimination imposé⁸ à SRR sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur son réseau, sur lequel il est déclaré dominant, SRR est tenu de se fournir en propre la terminaison d'appel dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que celles consenties à ses concurrents.

Cette obligation ôte toute justification, en termes de coûts, à la différenciation tarifaire en faveur des minutes de voix *on-net* dépassant les écarts de terminaison d'appel entre SRR d'une part et ses concurrents d'autre part.

Une telle différenciation a dès lors un objet purement commercial, tenant notamment à la volonté de favoriser la consommation de minutes de voix sur le réseau de l'opérateur appelé, ce qui peut générer un « effet club » au regard de l'importance des parts de marché de SRR. Cet effet est constitutif d'une distorsion concurrentielle au détriment d'opérateurs à parc plus réduits, et conduisant par ailleurs à une restriction de service pour le consommateur, dans la mesure où l'interopérabilité des réseaux est atteinte de manière artificielle.

⁸ Cf. Article 3 de la décision 05-0113 de l'ARCEP en date du 1^{er} février 2005 portant sur l'influence significative de la société SRR sur le marché de gros de la terminaison d'appel sur son réseau de La Réunion et sur le marché de gros de la terminaison d'appel sur son réseau de Mayotte, et les obligations imposées à ce titre.
Cf. Article 18 de la décision 07-0811 de l'ARCEP 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 des opérateurs disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

Pour mémoire, le tableau ci-dessous indique sur ce point les charges de terminaison d'appel des opérateurs en cause sur la période 2004-2009⁹, ainsi que les écarts en résultant entre SRR et les opérateurs mobiles tiers¹⁰ :

	Tarifs de terminaison d'appel à la Réunion et à Mayotte (c€/min)			Ecart de tarifs de terminaison d'appel entre SRR et les opérateurs mobiles tiers (c€/min)				
	SRR	Orange Réunion	Outremer Telecom	écart avec Orange Réunion	écart avec Outremer Telecom	écart moyen pondéré* avec les opérateurs tiers sur l'ensemble de la zone	écart moyen pondéré* avec les opérateurs tiers à la Réunion	écart moyen pondéré* avec les opérateurs tiers à Mayotte
2004	29,59	35,61	-	6,02	-	6,02	6,02	-
2005	19,65	22,99	-	3,34	-	3,34	3,34	-
2006	15,72	18,39	-	2,67	-	2,67	2,67	-
2007	12,57	15,26	29,36	2,69	16,79	[3,67; SDA]	[3,34; SDA]	[13,04; SDA]
2008	10,50	13,00	27,20	2,50	16,70	[4,71; SDA]	[4,24; SDA]	[14,18; SDA]
2009	8,50	11,00	17,50	2,50	9,00	[3,51; SDA]	[3,30; SDA]	[7,85; SDA]

A titre d'information, l'ARCEP met en regard les écarts de tarifs de terminaison d'appel entre SRR et les opérateurs mobiles tiers avec les différences de prix hors taxe entre appels *on-net* et appels *off-net* sur chacune des offres de SRR, en procédant marché par marché :

- *Marché mobile de La Réunion*

Sur le marché mobile de La Réunion, le tableau ci-dessous récapitule les différences de prix de détail HT entre les minutes *on-net* et les minutes *off-net* pour les offres susmentionnées, rassemblées le cas échéant par gamme, et les met en regard de l'écart tarifaire moyen entre les terminaisons d'appel de SRR et des opérateurs mobiles tiers sur l'île.

⁹ Jusqu'en 2004, Orange Réunion et SRR facturaient une charge d'établissement d'appel. Les tarifs indiqués en 2004 correspondent à un prix de gros moyen calculé par l'ARCEP pour un appel d'une durée de 60 secondes. De la même manière, le tarif indiqué pour Outremer Telecom en 2007 (non-régulé) prend en compte la charge d'établissement d'appel facturée par l'opérateur et correspond à un prix de gros moyen calculé par l'ARCEP pour un appel d'une durée de 60 secondes. En 2008, Outremer Telecom a supprimé la charge d'établissement d'appel.

¹⁰ Les écarts moyens de terminaison d'appel entre SRR et les opérateurs mobiles tiers sont pondérés par les trafics et calculés par l'ARCEP sur la base des volumes d'interconnexion fournis par SRR en janvier 2009. En particulier, les volumes 2008 utilisés sont prévisionnels. La répartition des volumes en 2008 a été reprise pour estimer l'écart moyen en 2009.

c€ HT (avec une TVA à 8,50%)			2004	2005	2006	2007	2008	2009 S1	
Ecart moyen pondéré de tarifs de terminaison d'appel avec les opérateurs tiers de la Réunion			6,0	3,3	2,7	[3,3; SDA]	[4,2; SDA]	[3,3; SDA]	
Ecart entre tarifs des appels on-net et off-net	La Carte		18	18	18	18	18	18	
	NRJ Mobile La Carte	v1	18	18	18	18	18	-	
		v2	-	-	-	-	9	9	
	Le Compte Liberté	15 €		7	7	7	7	7	7
		20 €	v1	7	7	7	7	-	-
			v2	-	-	-	12	12	-
			v3	-	-	-	-	17	17
	30€, 40€		14	14	14	14	14	14	
	NRJ Mobile Le Compte	v1	15 €	-	7	7	7	7	-
			20€ v1	-	7	7	7	-	-
			20€ v2	-	-	-	12	12	-
			30€, 40€	-	14	14	14	14	-
		v2	19 €	-	-	-	-	9	9
			29 €	-	-	-	-	9	9
			39 €	-	-	-	-	9	9
	Integral, Integral Happy heures pleines	19 €		9	9	9	9	9	9
		24 €		15	15	15	15	15	15
		37 €		18	18	18	18	18	18
		44 €		20	20	20	20	20	20
	54 €		22	22	22	22	22	22	
Integral Happy heures creuses	19 €		-	-	20	20	-	-	
	24 €		-	-	22	22	-	-	
	37 €		-	-	25	25	-	-	
	44 €		-	-	26	26	-	-	
54 €		-	-	27	27	-	-		
Maxxi forfait		-	-	16	16	16	16		

Au regard de ce tableau, il apparaît que les écarts présents et passés entre tarifs *on-net* et tarifs *off-net* hors taxes pratiqués par SRR ne sont pas justifiés par une différence correspondante de coûts de terminaison d'appel, et ce, pour la totalité des offres mentionnées. De plus, ces écarts tarifaires, constants depuis des années sur chacune des offres, sont de plus en plus décorrélés des différences de coûts sous-jacentes entre prestations d'appels *on-net* et *off-net* : la baisse des tarifs de terminaison d'appel d'Orange Réunion et Outremer Telecom et la réduction concomitante des asymétries tarifaires entre SRR et ces opérateurs n'ont pas été répercutées par SRR sur le marché de détail de La Réunion.

• Marché mobile de Mayotte

Sur le marché mobile de Mayotte, le tableau ci-dessous récapitule les différences de prix de détail HT entre les minutes *on-net* et les minutes *off-net* pour les offres susmentionnées, rassemblées le cas échéant par gamme, et les met en regard de l'écart tarifaire moyen entre les terminaisons d'appel de SRR et des opérateurs mobiles tiers sur l'île.

c€ HT (pas de TVA à Mayotte)		2007	2008	2009 S1		
Ecart moyen pondéré de tarifs de terminaison d'appel avec les opérateurs tiers de Mayotte		[13; SDA]	[14; SDA]	[8; SDA]		
Différenciation on-net/off-net	La Carte	19	19	19		
	Le Compte Liberté	15 €	8	8	8	
		20 €	v1	7	-	-
			v2	12	12	-
			v3	-	17	17
	30€, 40€	14	14	14		
	Integral, Integral Happy heures pleines	19 €	10	10	10	
		24 €	16	16	16	
		37 €	20	20	20	
		44 €	22	22	22	
	54 €	24	24	24		
	Integral Happy heures creuses	19 €	22	22	22	
		24 €	24	24	24	
		37 €	27	27	27	
		44 €	28	28	28	
54 €	29	29	29			
Maxxi forfait	17	17	17			

Au regard de ce tableau, il apparaît que les écarts passés et présents entre tarifs *on-net* et tarifs *off-net* hors taxes pratiqués par SRR ne sont pas justifiés par une différence correspondante de coûts de terminaison d'appel pour l'offre « La Carte », ce qui, au regard de la prépondérance du prépayé sur l'île, revêt une importance particulière. Il en est de même pour les forfaits « Le Compte Liberté » supérieurs (20€, 30€, 40€), les forfaits « Intégral » et « Intégral Happy » supérieurs (24€ à 54€) et pour le « Maxxi Forfait ».

De plus, ces écarts tarifaires, constants depuis 2007 sur chacune des offres, sont de plus en plus décorrélés des différences de coûts sous-jacentes entre prestations d'appels *on-net* et *off-net* : la baisse des tarifs de terminaison d'appel d'Orange Réunion et surtout d'Outremer Telecom et la réduction concomitante des asymétries tarifaires entre SRR et ces opérateurs n'ont pas été répercutées par SRR sur le marché de détail de Mayotte.

L'ARCEP note néanmoins que les offres commercialisées à Mayotte par SRR ne sont pas propres à ce territoire mais correspondent aux offres commercialisées à La Réunion. Ainsi, SRR ne semble pas construire les tarifs ci-dessus en fonction de sa structure de coûts à Mayotte.

Ainsi, il apparaît qu'à la fois sur le marché mobile de La Réunion et sur le marché mobile de Mayotte, SRR a pratiqué par le passé et continue de pratiquer des différenciations tarifaires entre appels *on-net* et appels *off-net* qui ne sont pas fondées économiquement par des différences de coûts sous-jacentes, et ce sur la quasi-totalité de ses offres. Au regard de la jurisprudence, cette pratique semble pouvoir être qualifiée d'abus de position dominante sur le marché mobile de La Réunion et le marché mobile de Mayotte.

4.2. Sur les effets pour le marché

L'ARCEP considère que l'appréciation de la portée des pratiques susmentionnées relève à titre principal de la compétence de l'Autorité de la concurrence.

A titre d'information, l'ARCEP relève que, dans un marché mature, les effets de réseau dont bénéficie un opérateur dominant peuvent, plus que dans un marché en croissance, verrouiller la demande et figer voire accroître les écarts de part de marché avec les autres opérateurs. La demande en post-payé porte en effet pour l'essentiel sur le renouvellement d'abonnements, ce qui confère une portée importante aux pratiques fidélisantes ayant pour objet ou pour effet de prévenir la perte d'abonnés au profit des opérateurs concurrents, et de manière plus générale permettent à l'opérateur dominant de tirer profit du lien contractuel existant avec l'abonné. L'ARCEP note néanmoins que, dans le cas du marché mobile de La Réunion et de façon plus marquée encore à Mayotte, la prépondérance du parc prépayé, par définition libre d'engagement, limite ces effets.

Par ailleurs, l'Autorité souhaiterait opposer aux données d'interconnexion présentées par Orange Réunion celles en sa possession, qui tendraient à minorer l'appréciation faite par cette requérante des pratiques de SRR (données surlignées) : [SDA]

Par ailleurs, l'Autorité souhaiterait relever que les marchés visés par les saisines ont, selon toute apparence, fait l'objet d'un jeu concurrentiel relativement agressif, notamment à l'instigation d'Outremer Telecom ; se pose, dans un contexte économique difficile et au regard des surcoûts amenés par la régulation communautaire de l'itinérance internationale la question de la soutenabilité d'une telle animation.

5. Sur les mesures conservatoires demandées

S'agissant de la présente saisine, il appartiendra à l'Autorité de la concurrence de tirer les conclusions qu'elle estime résulter des pratiques décrites ci-dessus, tenant à la discrimination effectuée par un opérateur présentant une part de marché forte, notamment à La Réunion.

En conclusion et au regard des éléments d'analyse exprimés ci-dessus, l'ARCEP s'en remet à l'appréciation de l'Autorité de la concurrence quant aux demandes d'injonction formulées par Outremer Telecom, Orange Réunion et Orange Mayotte sur le fondement des articles L. 420-2 du code de commerce et 82 TCE.

Le présent avis sera transmis à l'Autorité de la concurrence.

Fait à Paris, le 9 juillet 2009,

Le Président,

Jean-Ludovic Silicani