

Décision n° 2010-0387
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 30 mars 2010
relative à la mise en place d'un questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires
au suivi des marchés de détail de la téléphonie fixe, du haut débit fixe et du très haut
débit fixe

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

Vu la recommandation C(2007)5406 de la Commission des Communautés européennes du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 36-7, L. 36-13, L. 37-1 et D. 98-11 ;

Après en avoir délibéré le 30 mars 2010 :

Sur le cadre juridique applicable

Aux termes de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prennent, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis et veillent : « 2°) A l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques (...) puis en son 12°) à « Un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ».

Aux termes de l'article L. 36-7 3° et 8° du CPCE, l'Autorité a notamment pour mission de contrôler le respect par les opérateurs des obligations résultant des dispositions du même code, d'établir la liste des opérateurs réputés exercer une influence significative sur un marché des communications électroniques et de fixer leur obligations.

Dans le cadre de l'exercice de ses missions, et notamment des missions précitées, l'Autorité est dotée d'un pouvoir de recueil d'information. Aux termes des dispositions de l'article L.36-13 du CPCE, « l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes recueille les informations et procède aux enquêtes nécessaires à l'exercice de ses missions, dans les limites et conditions fixées par l'article L. 32-4 ».

En vertu de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité dispose du pouvoir de recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que les obligations qui leur sont imposées au titre du CPCE ou des textes pris pour son application.

En conséquence, il résulte des dispositions précitées que l'Autorité peut recueillir les informations nécessaires pour s'assurer du respect, par les opérateurs de communications électroniques, des dispositions des articles L. 32-1 et L. 32-3 du CPCE. L'article D. 98-11 du CPCE prévoit expressément que selon une périodicité définie par l'ARCEP ou à sa demande, l'opérateur lui communique les informations nécessaires :

« d) A la conduite des analyses des marchés prévues à l'article L. 37-1, qui comprennent, (...) :

- la description de l'ensemble des services offerts ;
- les tarifs et conditions générales de l'offre ;
- les données de chiffre d'affaires ;
- les données de parcs de clients ;
- les prévisions de croissance de son activité ;
- les informations relatives au déploiement de son réseau ;
- les informations comptables et financières pertinentes ».

Les opérateurs sont par conséquent tenus de fournir à l'Autorité les informations relatives à leur activité d'exploitation et d'établissement de réseaux ouverts au public ou de fourniture de services de communications électroniques au public, nécessaires à la conduite des analyses de marchés prévues à l'article L. 37-1 du CPCE.

A ce titre, elles pourront notamment être utilisées dans les documents soumis à consultation publique, sous réserve du respect du secret des affaires.

En outre, la recommandation de la Commission européenne en date du 17 décembre 2007, concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante*, précise que « le point de départ du recensement des marchés [pertinents] est la définition des marchés de détail dans une perspective d'avenir, compte tenu de la substituabilité du côté de la demande et de l'offre. »

Conformément à l'article D. 295 du CPCE, ces informations pourront par ailleurs être communiquées à la Commission européenne, à sa demande, notamment pour l'élaboration de son rapport annuel.

Sur les objectifs poursuivis par l'Autorité

En application de ces principes, l'Autorité a besoin de disposer d'éléments d'informations sur le fonctionnement concurrentiel des marchés de détail de services de communications.

L'Autorité se fixe comme objectif d'assurer l'information de l'ensemble des acteurs du secteur par la publication d'indicateurs agrégés sur les principaux segments du marché des communications électroniques offerts sur réseaux fixes dans des délais très courts. Le déploiement du très haut débit et son adoption par les consommateurs sont l'objet d'une attention particulière. Par la mise en place de cette publication, l'Autorité souhaite répondre à la forte demande d'informations dont fait l'objet ce secteur. Par ailleurs, les évolutions du marché du haut débit et l'impact sur le segment de la téléphonie fixe justifient un suivi trimestriel.

Sur les sociétés concernées

Ce recueil d'informations s'adresse aux sociétés exploitant ou établissant un réseau, ou fournissant au public un service de communications électroniques de téléphonie fixe, à haut débit fixe ou à très haut débit fixe.

Par mesure de proportionnalité, sont tenues de répondre au questionnaire les seules sociétés qui, directement ou via les groupes qui en détiennent le contrôle, comprennent, sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, du haut débit fixe et du très haut débit fixe confondus, un nombre de clients actifs supérieur à 50 000.

Sur la nature des données collectées

Les informations demandées portent sur des indicateurs « physiques » et ne nécessitent pas de retraitements importants de la part des opérateurs. Elles comprennent notamment le volume de trafic, le nombre de recrutements et de résiliations du trimestre, et le nombre d'abonnés aux différents services de communications électroniques offerts par un opérateur, qu'elles fassent l'objet d'une commercialisation directe auprès des utilisateurs ou par l'intermédiaire d'un tiers.

Le recueil d'informations est formalisé par le questionnaire annexé à la présente décision, qui devra être renseigné sur une base trimestrielle par les opérateurs concernés.

La liste de ces informations est susceptible d'évoluer compte tenu du développement des marchés de gros et de détail concernés. La présente décision sera alors modifiée en tant que de besoin.

Sur le traitement et l'utilisation des données collectées

L'Autorité élaborera des indicateurs agrégés relatifs aux marchés considérés ; ces indicateurs pourront être par exemple le volume de trafic, le nombre d'abonnés, le nombre de recrutements bruts, le degré de concurrence. Le questionnaire est conçu pour permettre la construction de ces indicateurs agrégés. Les rubriques du questionnaire n'ont pas toutes vocation à être publiées.

Ces informations feront l'objet d'un retraitement et d'une diffusion contrôlée au sein de l'Autorité. Elles pourront notamment être utilisées dans le cadre des travaux plus généraux d'analyse de marché ou de suivi de marché par l'Autorité.

Décide :

Article 1 - Les opérateurs exploitant ou établissant un réseau, ou fournissant au public un service de communications électroniques de téléphonie fixe, à haut débit fixe ou à très haut débit fixe qui, directement ou via les groupes qui en détiennent le contrôle, comprennent, sur l'ensemble de ces marchés de détail confondus, un nombre de clients actifs supérieur à 50 000, transmettent à l'Autorité les éléments de réponse au questionnaire annexé à la présente décision, sur un rythme trimestriel.

Article 2 - Les informations sont communiquées à l'Autorité au plus tard 30 jours après la fin de chaque trimestre à compter du premier trimestre 2010.

Article 3 – La décision n° 2008-0816 en date du 24 juillet 2008 relative à la mise en place d'un questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires au suivi des marchés du haut débit et très haut débit est abrogée.

Article 4 – Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui, à l'exception de son annexe, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 30 mars 2010

Le Président

Jean-Ludovic Silicani

Annexe

Suivi des indicateurs avancés sur les réseaux fixes

Les données collectées portent sur le trimestre et sont mesurées en fin de trimestre. Les réponses seront à transmettre à l'Autorité le 30 avril 2010 pour les données portant sur le premier trimestre de l'année 2010 et un mois après la fin de chaque trimestre pour les trimestres suivants.

On définit le nombre d'abonnements au service téléphonique :

- pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspond à une ligne fixe ;
- par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilise autant de lignes fixes que le nombre de canaux voix actives, ou à défaut 2 pour les accès de base et 30 pour les accès primaires. Pour la voix sur large bande des clients entreprise, le nombre d'abonnements sera comptabilisé en équivalent canaux à l'image du nombre d'abonnements sur lignes numériques.

On désigne par « offre haut débit fixe », toute offre permettant d'atteindre des débits supérieurs à ceux des technologies bas débit (≥ 128 kbits/s) quelque soit le réseau d'accès et inférieurs aux débits des offres très haut débit. Les offres fondées sur les technologies DSL et le câble coaxial entrent dans cette catégorie.

On désigne par « offre très haut débit fixe », toute offre fixe présentant un débit crête descendant minimal de 50 Mbit/s et un débit crête remontant minimal de 5 Mbit/s. Les réseaux d'architecture FttH et avec terminaison en câble coaxial permettant d'atteindre un tel débit entrent dans cette catégorie.

L'ensemble des données demandées excluent l'autoconsommation d'une part, et, pour ce qui concerne les marchés de gros, l'auto-provisionnement d'autre part.

La segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est définie comme suit :

Client entreprises : la clientèle « entreprises » regroupe deux types de clients :

1 – les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

2 - les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

NB : ne seront pas comptabilisées les offres aux entreprises exerçant une activité dans le secteur des communications électroniques qui entrent dans la catégorie des opérateurs ou de l'interconnexion.

Client grand public : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprises ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres estampillées « Pro » pour des raisons purement commerciales, seront inclus en grand public sauf si ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

Chaque opérateur transmettra les données suivantes :

Informations relatives au nombre d'abonnés au service de téléphonie fixe :

- nombre total d'abonnés au service de téléphonie fixe de l'opérateur sur le marché de détail ;
- recrutements bruts réalisées par l'opérateur au cours du trimestre sur le service de téléphonie fixe (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) en distinguant les abonnés au service sur bande étroite (RTC) et ceux en voix sur large bande ;
- résiliations encourues par l'opérateur sur le marché de détail du service de téléphonie fixe au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ;
- le volume de communications interpersonnelles sortantes au départ des postes fixes.

L'opérateur distinguera :

- les abonnés au service sur bande étroite (RTC) ;
- les abonnés en voix sur large bande.

En outre, ces informations seront segmentées par type de clientèle.

Informations relatives au nombre d'abonnés au haut débit fixe :

- nombre total d'abonnés au haut débit fixe de l'opérateur sur le marché de détail, en distinguant les abonnés DSL, ceux sur les réseaux en câble coaxial et ceux sur autres réseaux haut débit fixe ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
- ventes brutes réalisées par l'opérateur au cours du trimestre sur le haut débit fixe (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) en distinguant les abonnés DSL, ceux sur les réseaux en câble coaxial et ceux sur autres réseaux haut débit fixe ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
- résiliations encourues par l'opérateur sur le marché de détail du haut débit fixe au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ; ces informations seront segmentées par type de clientèle.

Informations relatives au nombre d'abonnés au très haut débit fixe :

- nombre total d'abonnés au très haut débit fixe de l'opérateur sur le marché de détail, en distinguant les abonnés sur réseaux FttH, sur réseaux très haut débit fixe avec terminaison en câble coaxial et sur autres réseaux très haut débit fixe ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
- ventes brutes réalisées par l'opérateur au cours du trimestre sur le très haut débit fixe, en distinguant les abonnés sur réseaux FttH, sur réseaux très haut débit fixe avec terminaison en câble coaxial et sur autres réseaux très haut débit fixe (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
- résiliations encourues par l'opérateur sur le marché de détail du très haut débit fixe au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ; ces informations seront segmentées par type de clientèle.