

Décision n° 2010-0715
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 22 juin 2010
relative au questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires
au suivi des marchés mobiles

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

Vu la directive n° 2002/19/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès ») ;

Vu la directive n° 2002/20/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive « autorisation ») ;

Vu la directive n° 2002/21/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre ») ;

Vu la directive n° 2002/22/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu la recommandation (2007/879/CE) de la Commission européenne 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 conformément à la directive n° 2002/21/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (recommandation « marchés pertinents »), et sa notice explicative ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 37-1, D. 98-11 et D. 98-12 ;

Vu la décision n° 2010-0385 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 30 mars 2010 relative à la mise en place d'une enquête trimestrielle pour l'année 2010 dans le secteur des communications électroniques ;

Vu la décision n°2010-0541 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 20 mai 2010 relative à la mise en place d'un questionnaire visant la collecte d'informations nécessaires à l'application de l'article L. 37-1 du code des postes et des communications électroniques ;

Après avoir délibéré le 22 juin 2010 ;

En vertu de ses pouvoirs d'information générale nécessaires à l'exercice de ses missions, et notamment l'observation et le suivi des marchés, l'Autorité a mis en place par les décisions n°06-1173 en date du 5 décembre 2006, n°08-0617 en date du 29 juillet 2008 n°08-0977 en date du 25 septembre 2008 plusieurs dispositifs de recueil trimestriel d'informations auprès des opérateurs mobiles portant sur des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs à leur activité, aux fins de suivi du marché.

La présente décision de l'ARCEP se substitue aux décisions n°06-1173 en date du 5 décembre 2006, n°08-0617 en date du 29 juillet 2008 et n°08-0977 en date du 25 septembre 2008 en synthétisant les dispositions des trois décisions précitées.

I. Le cadre juridique applicable

Le pouvoir général d'information

En vertu de l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), l'Autorité dispose d'un pouvoir général d'information lui permettant 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 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le CPCE.

Ce pouvoir d'information générale peut avoir trait à toutes les missions de l'Autorité. Notamment, l'article L. 32-1 II dispose que l'ARCEP veille :

« 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 ;

3° Au développement de l'emploi, de l'investissement efficace dans les infrastructures, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques ;

4° A 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 ;

(...)

10° A la mise en place et au développement de réseaux et de services et à l'interopérabilité des services au niveau européen ;

11° A l'utilisation et à la gestion efficaces des fréquences radioélectriques et des ressources de numérotation ».

L'analyse des marchés

En vertu de l'article L. 37-1 du CPCE, l'Autorité doit déterminer les marchés pertinents du secteur des communications électroniques en vue de l'application des articles L. 38 à L. 38-2. Elle doit ensuite, après avoir analysé l'état et l'évolution prévisible de la concurrence sur ces marchés, établir la liste des opérateurs réputés exercer une influence significative sur chacun de ces marchés. Enfin, il lui incombe de fixer les obligations applicables à ces opérateurs.

Il convient donc que l'Autorité dispose des éléments nécessaires à la mise en œuvre des dispositions relatives à l'analyse des marchés. Il en résulte que les opérateurs sont 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 pour apprécier et analyser rapidement la situation des marchés concernés et leurs évolutions au cours du temps.

Informations sur les offres faites aux utilisateurs

En outre, en vertu du I de l'article D. 98-12 du CPCE, les exploitants de réseaux ouverts au public et fournisseurs de services de communications électroniques au public communiquent à l'ARCEP, sur sa demande, outre les informations prévues aux articles L. 111-1 et, le cas échéant, L. 121-18 du code de la consommation, des informations sur :

- *« les conditions générales et contractuelles de fourniture du service fourni dans le cadre de sa déclaration, qui précisent :*
 - o *les conditions de renouvellement des contrats ainsi que, le cas échéant, toute durée contractuelle minimale ;*
 - o *les conditions relatives à la qualité de service ;*
 - o *les délais de fourniture et les types de services de maintenance offerts ;*
- *s'agissant du service téléphonique au public, la description des services offerts dans le cadre des contrats proposés ;*
- *les tarifs de ses offres, y compris les formules de réductions tarifaires ;*
- *les formules d'indemnisation et de remboursement proposées, ainsi que les mécanismes de règlement des litiges. »*

II. Les objectifs poursuivis par l'Autorité

Par sa décision n° 05-0321 en date du 14 juin 2005, l'Autorité avait mis en place un questionnaire visant la collecte d'informations nécessaires à l'application de l'article L. 37-1 du CPCE. Ce recueil annuel d'informations quantitatives permettait à l'Autorité de tenir à jour les données sur lesquelles peuvent être fondées ses analyses de marchés pour en observer les évolutions et, le cas échéant, être en mesure de réexaminer la situation des marchés pertinents si les évolutions observées le justifient.

S'agissant plus spécifiquement du marché mobile, un recueil d'informations spécifique avait été institué dans le cadre de l'observatoire des mobiles. Eu égard aux évolutions régulières et fréquentes de ce marché et de son importance dans le secteur de communications électroniques, ce recueil, en temps quasi-réel, s'est fait sur une base initialement mensuelle puis désormais trimestrielle.

D'autre part, le marché de gros de l'accès et de départ d'appel mobile a fait l'objet d'une analyse de marché par l'Autorité. L'analyse, qui concluait à l'imposition d'un remède prenant la forme d'une obligation d'accès en métropole et d'une obligation d'itinérance de déploiement dans la zone Antilles-Guyane, a été suspendue en vue de prendre la pleine mesure de l'impact de l'apparition récente d'opérateurs virtuels sur l'animation du marché de détail en métropole. Ainsi, les marchés de gros et de détail de l'accès et du départ d'appel mobile ont été mis sous surveillance.

Par ailleurs, afin de permettre 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* » prévue par l'article L. 32-1 du CPCE, l'Autorité doit disposer d'éléments d'informations sur le fonctionnement concurrentiel des marchés de détail de services de communications électroniques.

Plus particulièrement, en application de l'article L.32-1 du CPCE, le recueil d'informations sur la fluidité des marchés de détail des communications électroniques, dont le champ entre dans le cadre des pouvoirs prévus par les articles susvisés, est nécessaire à l'exercice des missions de l'Autorité.

En outre, les évolutions concurrentielles postérieures à la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs peuvent amener l'Autorité à devoir réévaluer l'analyse concurrentielle qu'il lui revient de mener dans le cadre de ses missions. Il apparaît donc impératif que l'Autorité continue à être en mesure de suivre de manière régulière et avec précision ces évolutions afin d'adapter, le cas échéant, la régulation qu'elle met en place.

Enfin, les nouveaux services constituent un enjeu majeur en termes d'animation du marché à moyen terme, ce qui justifie d'en suivre le développement.

Les éléments développés ci-dessus justifient un suivi spécifique des marchés mobiles, selon une fréquence trimestrielle, au travers d'un recueil d'informations alimentant les documents de restitution décrits au V de la présente décision, par le biais du questionnaire annexé à la présente décision. Dans ce cadre, il convient également que les opérateurs transmettent systématiquement les évolutions principales de leurs offres conformément au I de l'article D. 98-12 du CPCE.

III. Les sociétés concernées par le suivi des marchés mobiles

Devront répondre au recueil d'informations trimestriel tous les opérateurs mobiles, qu'il s'agisse de sociétés exploitant ou établissant un réseau de communications électroniques ouvert au public (opérateurs de réseau) ou fournissant au public un service de communications électroniques (opérateurs virtuels).

IV. La nature des éléments collectés

Le recueil d'informations à jour est formalisé par deux questionnaires annexés à la présente décision, qui seront renseignés sur une base trimestrielle par les opérateurs. Le champ des informations demandées prend en compte les spécificités des territoires considérés ainsi que la nature des acteurs (opérateurs de réseau ou opérateur virtuel) voire leur dimension.

Les informations demandées portent le cas échéant sur différents segments de clientèle, notamment la clientèle entreprises et, au sein du grand public, les clients prépayés et post-payés.

Elles permettent notamment à l'Autorité d'apprécier :

- la dimension du marché (nombre de clients, y compris à un niveau régional ou départemental selon le cas), ainsi que son évolution, par exemple en termes de ventes brutes et de migrations ;
- la fluidité du marché, avec le nombre de numéros conservés, les résiliations, et le nombre de clients sous engagement ou libre d'engagement ;
- le volume d'activité (chiffres d'affaires, volumes de trafic, etc.) et la dimension commerciale (offres de détail et conditions contractuelles, distribution ; etc.) du marché ;
- le développement du marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile, avec la communication des contrats des opérateurs virtuels (MVNO) et de leurs documents de mise en œuvre, ainsi qu'en termes de volume d'activité (chiffres d'affaires, volumes de trafic, etc.) ;
- le développement des nouveaux services et plus généralement des technologies, y compris en termes de déploiement des équipements de réseau.

La présente décision pourra être modifiée en tant que de besoin, compte tenu du développement des marchés de gros et de détail.

V. Le traitement et l'utilisation des éléments collectés

Les informations collectées au moyen des questionnaires annexés à la présente décision seront utilisées en application de l'article L. 37-1 du CPCE.

Ces informations seront utilisées par les directions de l'Autorité dans les procédures relatives aux analyses de marché et pour analyser l'état et l'évolution prévisible de la concurrence. Elles pourront être utilisées dans les documents soumis à consultation publique, sous réserve du respect du secret des affaires. En outre, les données pourront être utilisées pour l'élaboration d'indicateurs agrégés dans le cadre des publications statistiques de l'Autorité.

Ces informations feront l'objet d'une diffusion contrôlée au sein de l'Autorité.

Conformément à l'article D. 295 du CPCE, ces informations pourront par ailleurs être communiquées à la Commission européenne.

Décide :

Article 1 – Les opérateurs mobiles exploitants de réseau et/ou fournisseurs de services concernés fournissent les éléments de réponse aux questionnaires annexés à la présente décision sur un rythme trimestriel.

Article 2 – Les informations sont communiquées à l’Autorité :

- au plus tard le vendredi 16 juillet 2010 pour les informations relatives au deuxième trimestre 2010 ;
- au plus tard le lundi 18 octobre 2010 pour les informations relatives au troisième trimestre 2010 ;
- au plus tard le lundi 17 janvier 2011 pour les informations relatives au quatrième trimestre 2010.

Pour les trimestres suivants, les informations seront communiquées à l’Autorité au plus tard 18 jours après la fin de chaque trimestre.

Article 3 – Les décisions n° 06-1173 en date du 5 décembre 2006 relative au questionnaire pour la collecte d’informations nécessaires au suivi des marchés mobiles, n° 08-0617 en date du 29 juillet 2008 relative au questionnaire pour la collecte d’informations nécessaires au suivi du développement de la concurrence au service des consommateurs et n ° 08-0977 en date du 25 septembre 2008 relative au questionnaire pour la collecte d’informations nécessaires au suivi des marchés mobiles en métropole sont abrogées.

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 22 juin 2010

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI