

**Bilan des cycles de régulation des terminaisons  
d'appels vocal fixe, vocal mobile et SMS en  
métropole et outre-mer, et perspectives de  
régulation**

28 mai 2013

# Contenu

<b>1</b>	<b>REGULATION MISE EN ŒUVRE ET OBJECTIFS .....</b>	<b>4</b>
1.1	Chronologie des décisions de l’Autorité.....	4
1.2	Définition des marchés et objectifs de la régulation .....	5
1.3	Obligations imposées.....	7
<b>2</b>	<b>EVOLUTIONS SUR LES MARCHES MOBILES.....</b>	<b>11</b>
2.1	<b>Evolutions sur les marchés de détail .....</b>	<b>11</b>
2.1.1	Evolutions sur le marché de détail métropolitain .....	11
2.1.2	Evolutions sur les marchés de détail ultramarins.....	21
2.2	<b>Evolutions sur les marchés de gros des terminaisons d’appel mobiles .....</b>	<b>30</b>
2.2.1	Les chiffres des marchés de gros de terminaison d’appel vocal mobile et de terminaison d’appel SMS.....	30
2.2.2	Structure technique et tarifaire de l’interconnexion pour la terminaison d’appel vocal mobile.....	31
2.2.3	Evolution des soldes d’interconnexion vocale mobile entre opérateurs.....	32
2.2.4	Evolution des tarifs de terminaison d’appel vocal mobile au niveau européen.....	33
2.2.5	Evolutions sur les marchés de gros de terminaison d’appel SMS .....	34
<b>3</b>	<b>EVOLUTIONS SUR LES MARCHES FIXES .....</b>	<b>37</b>
3.1	<b>Evolutions technologiques .....</b>	<b>37</b>
3.1.1	Confirmation du mouvement général de transition vers l’IP.....	37
3.1.2	Impact des réseaux IP sur l’interconnexion.....	37
3.2	<b>Evolution du marché de détail .....</b>	<b>39</b>
3.2.1	Présentation générale du marché de détail de la téléphonie fixe .....	39
3.2.2	Evolution des offres et des usages de la téléphonie fixe.....	39
3.3	<b>Evolutions du marché de gros de la terminaison d’appel fixe .....</b>	<b>47</b>
<b>4</b>	<b>BILAN DU CYCLE .....</b>	<b>49</b>
4.1	<b>Impacts de la régulation des terminaisons d’appel vocal fixe, vocal mobile et SMS sur le marché de gros.....</b>	<b>49</b>
4.2	<b>Impacts de la régulation des terminaisons d’appel vocal fixe, mobile et SMS sur les marchés de détail .....</b>	<b>50</b>
<b>5</b>	<b>PERSPECTIVES POUR LES MARCHES DE GROS D’INTERCONNEXION VOIX ET SMS.....</b>	<b>51</b>
5.1	<b>Développements technologiques .....</b>	<b>51</b>

5.1.1	Transition vers l'IP .....	51
5.1.2	Poursuite de l'évolution de l'architecture d'interconnexion du réseau téléphonique commuté de France Télécom .....	51
<b>5.2</b>	<b>Enjeux en termes d'évolution des marchés et tarifaires.....</b>	<b>52</b>
5.2.1	Enjeux en terme d'évolution des marchés de détail.....	52
5.2.2	Le maintien des obligations imposées .....	53
5.2.3	Perspectives d'évolutions tarifaires .....	54
5.2.4	Considération sur les terminaisons d'appel internationales.....	55
<b>5.3</b>	<b>Mise en œuvre de la régulation .....</b>	<b>56</b>
5.3.1	Décision de regroupement des analyses des marchés de terminaisons d'appels.....	56
5.3.2	La mise en œuvre de l'analyse commune des marchés des terminaisons d'appel.....	56
<b>5.4</b>	<b>Enjeu sur le départ d'appel vers les services à tarification spéciale .....</b>	<b>57</b>
5.4.1	Evolutions sur le marché de détail des SVA à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2015 et impacts sur le marché de gros .....	57
5.4.2	Problèmes concurrentiels posés par des tarifs de DA SVA élevés .....	58
5.4.3	Rappel du cadre réglementaire et législatif applicable pour le DA SVA ....	58
5.4.4	Caractère potentiellement suffisant du cadre réglementaire actuel .....	59

# 1 Régulation mise en œuvre et objectifs

L'Autorité met en œuvre une régulation *ex ante* des marchés de la terminaison d'appel vocal fixe, de la terminaison d'appel vocal mobile et de la terminaison d'appel SMS.

Les marchés de la terminaison d'appel vocal fixe et de la terminaison d'appel vocal mobile sont deux des marchés pertinents définis par la Commission européenne, dans sa recommandation de 2007<sup>1</sup>, comme pouvant être régulés de manière *ex-ante*. Le marché de la terminaison d'appel SMS ne faisant pas partie de cette liste, l'Autorité a dû démontrer, conformément à ce qui est prévu dans cette recommandation qu'il remplissait le test des trois critères<sup>2</sup>.

## 1.1 Chronologie des décisions de l'Autorité

Le graphique ci-dessous expose l'ensemble des dernières décisions<sup>3</sup> relatives à la régulation *ex ante* des terminaisons d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS en métropole et outre-mer

---

<sup>1</sup> Recommandation 2007/879/EC 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* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

<sup>2</sup> Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée, qu'elles soient de nature structurelle, légale ou réglementaire, absence de perspective d'évolution du marché vers une situation de concurrence effective et insuffisance du droit de la concurrence pour remédier aux défaillances du marché

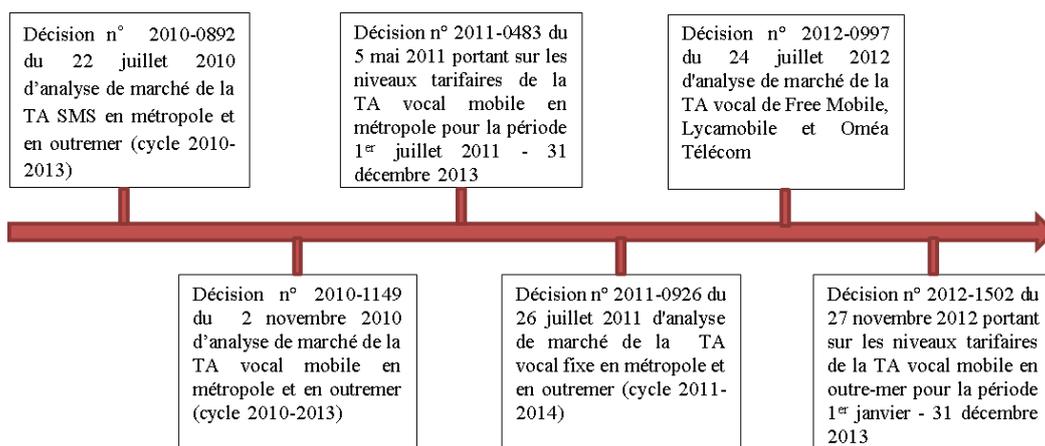
<sup>3</sup> Décision n° 2010-0892 de l'Autorité en date du 22 juillet 2010 portant sur la définition des marchés pertinents de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles en métropole et en outre-mer, la désignation d'opérateur disposant d'influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2010-2013

Décision n° 2010-1149 de l'Autorité en date du 2 novembre 2010 portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles français en métropole et outre-mer, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2011-2013

Décision n° 2011-0483 de l'Autorité en date du 5 mai 2011 portant définition de l'encadrement tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du 1er juillet 2011 au 31 décembre 2013

Décision n° 2011-0926 de l'Autorité en date du 26 juillet 2011 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2011-2014

Décision n° 2012-0997 de l'Autorité en date du 24 juillet 2012 portant sur la détermination des marchés pertinents relatifs à la terminaison d'appel vocal de Free Mobile, Lycamobile et Oméa Télécom, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre pour la période 2012-2013



## 1.2 Définition des marchés et objectifs de la régulation

Dans le cadre du troisième cycle d'analyse des marchés de la terminaison d'appel vocal mobile (2010-2013), l'Autorité a, comme depuis 2004, qualifié de pertinents pour une régulation *ex-ante* les marchés de la terminaison d'appel vocal mobile sur chacun des réseaux individuels des opérateurs de réseaux mobiles métropolitains<sup>4</sup>, ultramarins<sup>5</sup> et des *full-MVNO* actifs courant 2012<sup>6</sup>. L'Autorité a désigné chacun d'eux comme opérateur puissant sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur leur réseau.

De même, dans le cadre du deuxième cycle d'analyse des marchés de la terminaison d'appel SMS (2010-2013), l'Autorité a qualifié de pertinents les marchés de la terminaison d'appel SMS sur chacun des réseaux individuels des opérateurs de réseaux mobiles historiques métropolitains<sup>7</sup> et ultramarins<sup>8</sup> et a désigné chacun de ces opérateurs comme puissant sur le marché de la terminaison d'appel SMS vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur leur réseau respectif.

Enfin, dans le cadre du troisième cycle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe (2011-2014), l'Autorité a qualifié de pertinents les marchés de la terminaison d'appel fixe sur

---

Décision n° 2012-1502 de l'Autorité en date du 27 novembre 2012 portant sur la définition des obligations de contrôle tarifaire des prestations de terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs outre-mer pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2013

<sup>4</sup> Bouygues Telecom, Orange France et SFR sur tout la durée du cycle, puis Free Mobile depuis août 2012

<sup>5</sup> Dauphin Telecom, Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion, Outremer Telecom, SRR, UTS Caraïbe et SPM Télécom

<sup>6</sup> Lycamobile et Oméa Telecom

<sup>7</sup> Bouygues Telecom, Orange France et SFR

<sup>8</sup> Dauphin Telecom, Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion, Outremer Telecom, SRR, UTS Caraïbe et SPM Télécom

chacun des réseaux individuels des opérateurs fixes métropolitains et ultramarins<sup>9</sup> et a désigné chacun d'eux comme opérateur puissant sur le marché de la terminaison d'appel vocal fixe vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur leur réseau respectif.

Dans le cadre de ces analyses de marché, l'Autorité a identifié plusieurs problèmes concurrentiels, aussi bien sur les marchés de gros des terminaisons d'appel que sur les marchés de détail sous-jacents, qui découleraient de tarifs de terminaison d'appel élevés en l'absence de régulation.

Pour les communications vocales mobiles, vocales fixes et SMS, les problèmes concurrentiels communs sont notamment :

- l'existence de transferts financiers indus entre opérateurs fixes ou entre opérateurs mobiles dès lors, d'une part, que les trafics ne sont pas équilibrés entre opérateurs et, d'autre part, que les tarifs de terminaison d'appel sont élevés et au-dessus des coûts sous-jacents ;
- l'existence, sur le marché de détail, d'offres à effet de réseaux (dites *on-net*) qui reposent sur l'écart entre les coûts sous-jacents et le tarif de la terminaison d'appel, et générant des effets clubs au bénéfice des opérateurs ayant les plus grandes parts de marché ;
- des distorsions de concurrence pour les opérateurs qui proposent des offres de détail plus généreuses ou plus agressives, comme les offres d'abondance tous réseaux (dites *all-net*), qui ont tendance à déséquilibrer les flux de trafic et donc à engendrer des déséquilibres financiers indus.

En complément, des problèmes concurrentiels supplémentaires existent entre opérateurs fixes et mobiles liés à des différences dans les prestations de terminaison d'appel vocal :

- des transferts financiers indus des opérateurs fixes vers les opérateurs mobiles du fait de tarifs terminaison d'appel mobile plus élevés et du non alignement de ces derniers sur les coûts sous-jacents ;
- dès lors, des distorsions de concurrence entre opérateurs fixes et mobiles, dans la mesure où ces opérateurs se font une concurrence croissante sur le terrain des communications passées en position déterminée, et des distorsions d'usages consistant pour les utilisateurs finals passant des appels en position déterminée à utiliser leur ligne mobile, du fait de tarifs de détail fixe vers mobile élevés (auxquels contribue le tarif de terminaison d'appel vocal mobile).

Permettre les réductions de tout ou partie de ces problèmes concurrentiels sont donc les objectifs de la régulation des terminaisons d'appel vocal mobile, fixe et SMS.

---

<sup>9</sup> Voir Annexe A de la décision n°2011-0926

### 1.3 Obligations imposées

Afin de résoudre les problèmes concurrentiels identifiés ci-dessus, l'Autorité a imposé à l'ensemble des opérateurs fixes et mobiles désignés puissants<sup>10</sup> les obligations suivantes :

- obligation de faire droit à toute demande raisonnable d'accès et d'interconnexion relative à la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile ou SMS sur son réseau ;
- obligation de fournir les prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile ou SMS dans des conditions non discriminatoires ;
- obligation de transparence, en particulier
  - de publier une offre de référence relative à la terminaison d'appel vocal mobile et SMS pour les opérateurs mobiles métropolitains ;
  - de publier sur leur site internet les principaux tarifs des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel mobile (voix et SMS) pour les opérateurs mobiles ultramarins ;
  - de publier une offre de référence relative à la terminaison d'appel voix fixe pour France Télécom ;
- contrôle tarifaire des prestations d'accès et d'interconnexion relatives à la terminaison d'appel (vocal fixe, vocal mobile et SMS), sous la forme d'une orientation vers les coûts correspondants.

Ainsi que, pour l'opérateur fixe France Télécom, d'une part, et les opérateurs mobiles Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Free Mobile, Orange Caraïbe et SRR, d'autre part :

- l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts des prestations d'accès et d'interconnexion

#### *Encadrement tarifaire pour la terminaison d'appel vocal mobile*

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts de la prestation de terminaison d'appel vocal mobile, les opérateurs mobiles, à l'exception de SPM Télécom à Saint-Pierre-et-Miquelon, sont soumis sur la durée de l'analyse à un encadrement tarifaire pluriannuel de cette prestation (tarifée en c€/minute), sous la forme d'un plafond, et de la composante de capacité formée par la location de blocs primaires numériques (tarifée de manière unitaire en €/BPN/an).

Il est notamment prévu que le plafond tarifaire de la prestation d'acheminement du trafic de terminaison d'appel corresponde, à compter du 1er janvier 2013 pour les opérateurs historiques métropolitains et ultramarins et du 1er juillet 2013 pour les nouveaux entrants métropolitains, au niveau des coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique

---

<sup>10</sup> Pour les opérateurs mobiles nouveaux entrants métropolitains, les obligations sont uniquement imposées sur le marché de la TA voix

efficace<sup>11</sup>. Dès lors que le plafond tarifaire de la prestation d'acheminement du trafic correspond aux coûts encourus, ces derniers incluant les coûts liés à la capacité, l'Autorité a estimé raisonnable et proportionné d'inclure la composante capacitaire dans le plafond tarifaire global (en €/minute).

Les plafonds imposés au cours du troisième cycle pour les opérateurs mobiles métropolitains pour chacune des deux composantes tarifaires précitées sont résumés ci-dessous :

<i>en €/minute</i>	janvier 2011 - juin 2011	juillet 2011 - décembre 2011	janvier 2012 - juin 2012	juillet 2012 - décembre 2012	janvier 2013 - juin 2013	juillet 2013 - décembre 2013
<b>Orange, SFR</b>	3.0	2.0	1.5	1.0	<b>0.8</b>	
<b>Bouygues Telecom</b>	3.4	2.0	1.5	1.0	<b>0.8</b>	
<b>Free Mobile</b>	–	–	–	1.6*	1.1	<b>0.8</b>
<b>Lycamobile, Oméa Telecom</b>	–	–	–	1.6*	1.1	<b>0.8</b>

\*août 2012 - décembre 2012. En gras : niveau des coûts incrémentaux, incluant la composante capacitaire

**Figure 1. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel vocal à la minute en métropole (2011-2013)**

<i>en €/BPN/an</i>	janvier 2011 - juin 2011	juillet 2011 - décembre 2011	janvier 2012 - juin 2012	juillet 2012 - décembre 2012	janvier 2013 - juin 2013	juillet 2013 - décembre 2013
<b>Orange, SFR</b>	2939	2000	1500	1000	<i>inclus dans le plafond minute</i>	
<b>Bouygues Telecom</b>	3500	2000	1500	1000	<i>inclus dans le plafond minute</i>	
<b>Free Mobile</b>	–	–	–	1600*	1100	<i>inclus dans le plafond minute</i>
<b>Lycamobile, Oméa Telecom</b>	–	–	–	1600*	1100	<i>inclus dans le plafond minute</i>

\*août 2012 - décembre 2012.

**Figure 2. - Encadrement des tarifs des blocs primaires numériques en métropole (2011-2013)**

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

<sup>11</sup> Conformément à la recommandation 2009/396/CE du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'Union européenne

<i>en c€/minute</i>	janvier 2011 - décembre 2011	janvier 2012 - décembre 2012	janvier 2013 - juin 2013	juillet 2013 - décembre 2013
<b>Orange Caraïbe, SRR, Digicel</b>	4.0	2.5	<b>1.0</b>	
<b>Orange Réunion</b>	4.5	2.8	<b>1.0</b>	
<b>Outremer Telecom</b>	5.5	2.8	<b>1.0</b>	
<b>Dauphin Telecom, UTS Caraïbe</b>	8.0	5.0	2.5	<b>1.0</b>

*En gras : niveau des coûts incrémentaux, incluant la composante capacitaire*

**Figure 3. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel vocal à la minute outremer (2011-2013)**

<i>en €/BPN/an</i>	janvier 2011 - décembre 2011	janvier 2012 - décembre 2012	janvier 2013 - juin 2013	juillet 2013 - décembre 2013
<b>Orange Caraïbe, SRR, Digicel</b>	2500	1500	<i>inclus dans le plafond minute</i>	
<b>Orange Réunion</b>	2500	1500	<i>inclus dans le plafond minute</i>	
<b>Outremer Telecom</b>				
<b>Dauphin Telecom, UTS Caraïbe</b>				

*Les cases grisées correspondent aux opérateurs qui ne tarifient pas de composante de location de blocs primaires numériques*

**Figure 4. - Encadrement des tarifs des blocs primaires numériques outremer (2011-2013)**

Les tarifs de terminaison d'appel pratiqués par SPM Télécom au cours du cycle actuel au titre de son obligation d'orientation vers les coûts sont résumés ci-dessous :

<i>en c€/minute</i>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>début 2013</b>
<b>SPM Télécom</b>	14	12	10

**Figure 5. - Tarifs de terminaison d'appel pratiqués par SPM Télécom (2011-2013)**

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

Les plafonds susmentionnés applicables à la tarification de la prestation d'acheminement du trafic sont imposés aux tarifs de terminaison d'appel vocal mobile intra-ZA et pratiqués indifféremment de la plage horaire considérée. La prestation de terminaison d'appel extra-ZA est quant à elle soumise à l'obligation d'orientation vers les coûts en sa qualité de prestation associée à la terminaison d'appel, mais sans faire l'objet d'un encadrement tarifaire pluriannuel.

#### *Encadrement tarifaire pour la terminaison d'appel SMS*

S'agissant du contrôle tarifaire de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité a fixé sur la durée du cycle, un encadrement tarifaire pluriannuel de cette prestation (tarifée en c€/SMS) en référence aux coûts complets, sous la forme d'un plafond dont les niveaux sont les suivants :

En c€/SMS	Octobre 2010 - juin 2011	juillet 2011 - juin 2012	juillet 2012 - septembre 2013
Orange,SFR	2	1,5	1
Bouygues Telecom	2,17	1,5	1

*Figure 6. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel SMS en métropole (2010-2013)*

C€/SMS	Octobre 2010 - juin 2011	juillet 2011 - juin 2012	juillet 2012 - septembre 2013
Zone Réunion-Mayotte	3	2	1

C€/SMS	Octobre 2010 - décembre 2011	janvier 2011 - décembre 2012	janvier 2013 - septembre 2013
Zone Antilles-Guyane	3	2	1

*Figure 7. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel SMS en outremer (2010-2013)*

#### *Encadrement tarifaire pour la terminaison d'appel vocal fixe*

Au titre de l'obligation d'orientation vers les coûts de la terminaison d'appel vocale fixe, qui, lors du deuxième cycle (2008-2011), était uniquement imposée à France Télécom, les opérateurs métropolitains et ultramarins fixes sont soumis sur la durée de l'analyse à un encadrement tarifaire pluriannuel du tarif moyen<sup>12</sup> de cette prestation (tarifée en c€/minute), sous la forme d'un plafond.

Il est notamment prévu que le plafond tarifaire de la prestation d'acheminement du trafic de terminaison d'appel corresponde, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour tous les opérateurs, au niveau des coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace<sup>13</sup>.

en c€/minute	Octobre 2011 - juin 2012	juillet 2012 - décembre 2012	janvier 2013 - juillet 2014
Opérateurs fixes	0,3	0,15	0,08

*Figure 8. - Encadrement des tarifs de terminaison d'appel vocal fixe en métropole et outremer (2011-2014)*

<sup>12</sup> Les tarifs moyens se déduisent des différentes composantes tarifaires récurrentes liées à la capacité et au trafic de départ et de terminaison d'appel (incluant coût de location du BPN, charge d'établissement d'appel et prix à la minute) définis dans l'annexe D de la décision n°2011-0926

<sup>13</sup> Conformément à la recommandation 2009/396/CE du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'Union européenne

## 2 Evolutions sur les marchés mobiles

### 2.1 Evolutions sur les marchés de détail

La politique de baisse des plafonds tarifaires des terminaisons d'appel vocal mobile et SMS mise en œuvre par l'Autorité a été l'un des éléments ayant permis des développements significatifs sur les marchés de détail sous-jacents (communications vocales vers les mobiles et communications SMS).

Pour les communications vocales, les offres d'abondance à partir des mobiles vers tous les réseaux se sont généralisées, accompagnées de conditions de moins en moins restrictives et les offres proposant des communications de téléphonie fixe vers les mobiles sous la forme de forfaits se sont développées (cf. section 3.2.2.2).

Pour les communications SMS, le marché a été caractérisé par une confirmation des tendances initiées durant la période 2006-2009 avec un développement massif d'offres de détail attractives incluant des SMS illimités sans contrainte de réseau pour un prix forfaitaire ayant comme conséquence l'explosion des usages associés au service SMS.

Le revenu des services mobiles pour l'ensemble des opérateurs mobiles métropolitains et ultramarins était de 4,2 milliards d'euros HT au quatrième trimestre 2012, en baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Le revenu des communications vocales mobiles (2,9 milliards d'euros HT au quatrième trimestre) représente 69 % des revenus des opérateurs mobiles sur le marché de détail, contre 14 % pour les SMS et MMS (597 millions d'euros HT) et 17 % pour l'internet mobiles et services multimédia (704 millions d'euros HT).

L'Autorité constate ainsi que certains des objectifs mentionnés dans la partie 1.2, notamment celui de permettre aux opérateurs de développer, pour les communications vocales, des offres d'abondance à destination des mobiles (départ des mobiles ou des fixes) et pour les communications SMS, des offres d'abondance tous réseaux sans contrainte horaire ont pu notamment être atteints grâce à la baisse continue des niveaux de terminaison d'appel vocal mobile et SMS. De même, les distorsions de concurrence entre opérateurs ont pu être réduites par la réduction des transferts financiers indus entre opérateurs, mobile à mobile ou fixe à mobile, étant donné que pour la voix, les niveaux de terminaison d'appel ont, ou sont sur le point, d'atteindre le niveau des coûts incrémentaux de long terme et que pour les SMS, le niveau, orienté coût, est suffisamment bas et les trafics équilibrés.

#### 2.1.1 Evolutions sur le marché de détail métropolitain

##### 2.1.1.1 *Présentation générale du marché de détail de la téléphonie mobile en métropole*

Le marché mobile métropolitain comprend 4 opérateurs de réseau (Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free Mobile), ainsi qu'une trentaine d'opérateurs mobiles virtuels (MVNO) dont certains disposent d'une architecture *full-MVNO*. Free Mobile, le quatrième opérateur de réseau, est entré sur le marché en janvier 2012.

Le taux de pénétration actif des mobiles est de 108 % au quatrième trimestre 2012, avec un parc total actif en progression et s'élevant à 68,2 millions de cartes SIM (contre 60,9 millions au quatrième trimestre 2010). Ce parc se répartit au quatrième trimestre 2012 en 79 % de post-payé et 21 % de prépayé (contre respectivement 74 % et 26 % au quatrième trimestre 2010).

#### 2.1.1.2 Evolution des offres mobiles vers de l'abondance tous réseaux

##### *Fin des offres d'abondance voix on-net au profit des offres d'abondance tous réseaux*

Depuis 2004, le marché mobile de détail a connu un développement progressif des offres d'abondance. Ces offres, qui permettent de communiquer de façon « illimitée » pour un prix forfaitaire, ont structuré le marché de détail au point de devenir aujourd'hui un des standards sur le segment des offres post-payées grand public.

Ces offres ne sont cependant pas « illimitées » au sens strict du terme, dans la mesure où elles comportent systématiquement des restrictions en termes de durée maximale d'appel (généralement 3h maximum par appel) ou de nombre maximum de numéros par mois (par exemple 100 numéros différents par mois). Dans le passé, des restrictions plus contraignantes, de deux types, ont marqué les offres d'abondance. Tout d'abord les restrictions sur les réseaux destinataires inclus dans le périmètre de l'offre (réseau de l'opérateur mobile « *on-net* », réseaux fixes pour la voix). Ensuite, des restrictions sur les usages, en termes du nombre de numéros qu'il est possible d'inclure ou en termes de plages horaires (avec parfois ces deux restrictions conjuguées).

Au cours du premier cycle d'analyse de marché de la terminaison d'appel vocal mobile (2005-2007), les offres d'abondance étaient pour la plupart restreintes aux appels à destination du seul réseau de l'opérateur de l'abonné, offres dites « d'abondance *on-net* », qui ont eu pour principal défaut d'entretenir des effets de réseau (« effet club ») favorisant les opérateurs ayant un parc d'abonnés important et donc d'être néfastes à l'établissement d'une concurrence saine sur le marché de détail. L'Autorité note à ce titre que l'Autorité de la concurrence a sanctionné, dans sa décision 12-D-24 du 13 décembre 2012<sup>14</sup>, Orange et SFR pour avoir commercialisé ce type d'offre, essentiellement entre 2005 et 2008. Selon l'Autorité de la concurrence, ces offres ont freiné la concurrence de deux manières. D'une part, elles ont contribué à figer le marché en attirant les consommateurs vers les deux plus gros réseaux et en les verrouillant de fait une fois le choix opéré. D'autre part, elles ont été de nature à affaiblir le troisième opérateur, Bouygues Telecom, qui a dû riposter en lançant des offres qui ont nettement renchéri ses coûts.

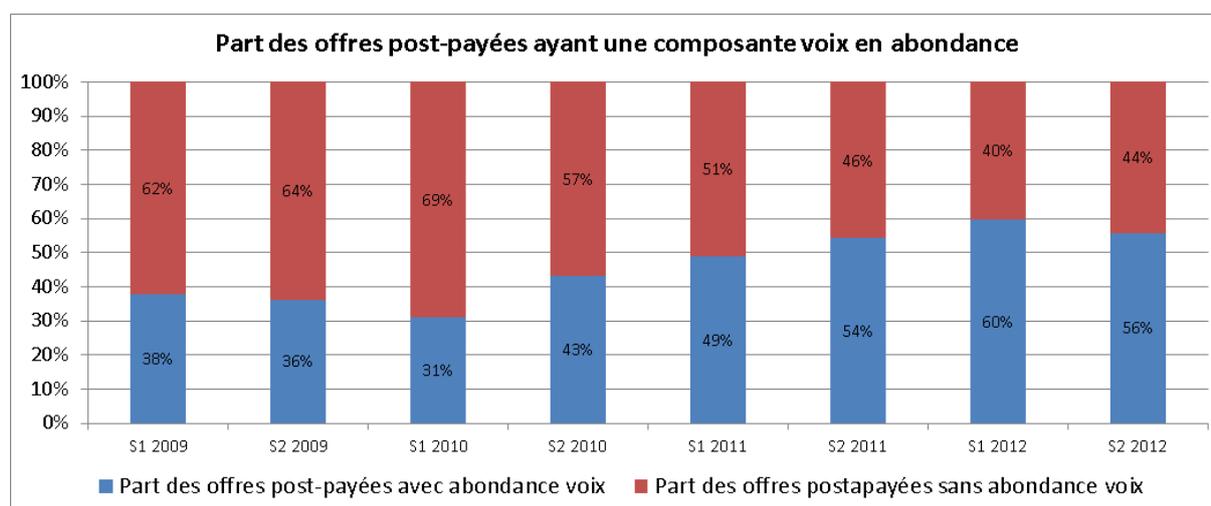
Pendant le deuxième cycle (2008-2010), les formules d'abondance ont continué à évoluer vers des restrictions de moins en moins contraignantes au regard du réseau de destination. En particulier, le développement des offres d'abondance *all-net* s'est accéléré sur le marché grand public dès le début du deuxième cycle avec la commercialisation de ce type d'offres,

---

<sup>14</sup> Décision n° 12-D-24 de l'Autorité de la concurrence en date du 13 décembre 2012 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la téléphonie mobile à destination de la clientèle résidentielle en France métropolitaine

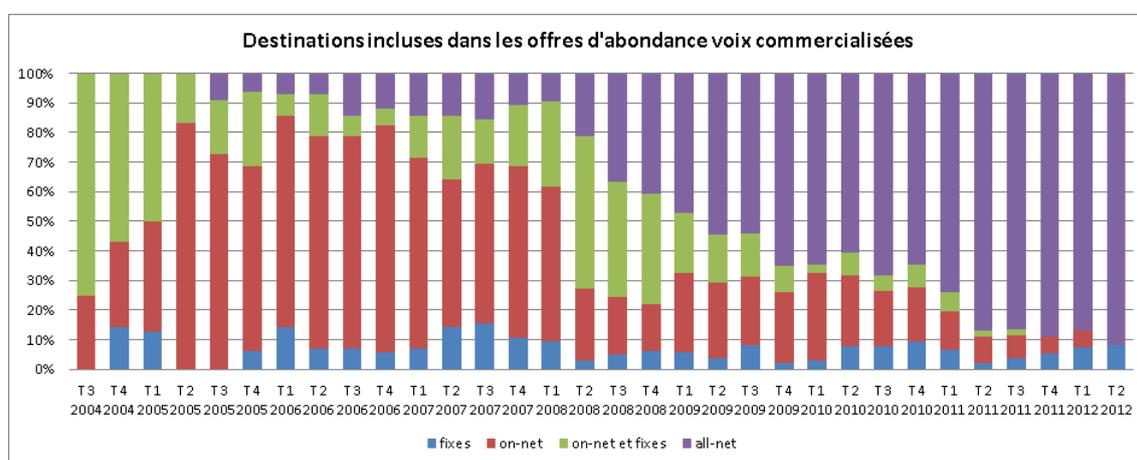
sans restriction des numéros mobiles inclus, par tous les opérateurs de réseau mobile métropolitains. Néanmoins, des restrictions sur les plages horaires étaient toujours observées.

Au cours du troisième cycle (2011-2013), les opérateurs ont poursuivi leur développement commercial des offres d'abondance. Dès 2011, les contraintes associées aux plages horaires ont progressivement été supprimées, généralisant ainsi le modèle des offres d'abondance « *all-net 24/24* », devenu aujourd'hui un des standards du marché en matière d'offre d'abondance. Aussi, l'Autorité relève la fin de la commercialisation des offres d'abondance *on-net* en métropole début 2012.



**Figure 9. - Evolution en pourcentage du nombre d'offres post-payées non-bloqué avec une composante d'abondance voix.**

Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs



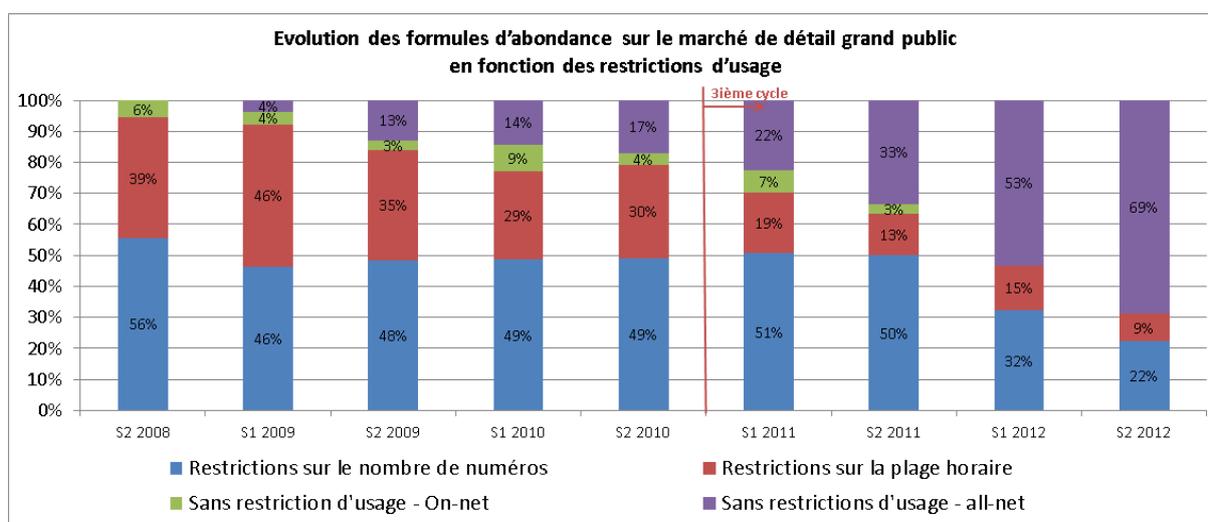
**Figure 10. - Evolution des formules d'abondance voix sur le marché de détail grand public, en fonction des destinations incluses (T3 2004-T4 2012)**

Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Périmètre limité aux offres Grand Public, hors offres Pro et options payantes. Une gamme est comptée comme une seule offre, hormis si elle comporte plusieurs formules d'abondance différentes (par exemple, plages horaires différentes ou nombre de numéros inclus variable). Les fluctuations du nombre d'offres d'un trimestre à

*Les formules d'abondance voix tous réseaux 24/24 sont devenues un des standards du marché*

Fin 2012, tous les opérateurs de réseaux et la majorité des MVNO proposent des formules d'abondance *all-net* 24/24. Ces formules représentent, fin-2012, 35 % de l'ensemble des offres post-payées non-bloquées proposées sur le marché de détail grand public métropolitain, contre 13 % fin-2011 et 4 % fin-2010. Cette proportion atteint même, début 2013, 65 % pour les opérateurs de réseau. Parallèlement au développement de l'abondance sur le segment post-payé, l'Autorité remarque que des composantes d'abondance voix sont peu à peu proposées dans le cadre des offres prépayés des opérateurs de réseaux et de certains MVNO, avec soit une restriction sur la plage horaire (soir, weekend), soit de l'abondance 24/24 pour une durée limitée (quelques jours).



**Figure 11. - Evolution des formules d'abondance voix présentes dans les forfaits non-bloqués sur le marché de détail grand public, en fonction des restrictions d'usage (S2 2008-S2 2012)**

*Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs<sup>16</sup>*

Par ailleurs, l'Autorité relève que quelques offres élargissent leur composante d'abondance pour les communications vocales vers certains fixes internationaux, les fixes ultramarins, les mobiles ultramarins ou certains mobiles internationaux.

Les offres d'abondance *all-net* 24/24 sont plébiscitées par les consommateurs. Au sein des parcs des opérateurs mobiles, il apparaît que de plus en plus d'abonnés ont souscrit à ses offres, qui ne sont plus seulement réservées aux « gros consommateurs » de communications vocales. Cette adoption plus large se traduit également par une baisse du volume moyen de communication pour les clients ayant souscrit à des offres d'abondance.

---

l'autre sont dues au lancement de nouvelles gammes d'abondance alors que les anciennes gammes n'ont pas encore été retirées du marché. Ces pratiques découlent en un nombre de formules temporairement plus élevé.

<sup>16</sup> Périmètre limité aux offres Grand Public, hors offres Pro et options payantes. Une gamme est comptée comme une seule offre, hormis si elle comporte plusieurs formules d'abondance différentes (par exemple, plages horaires différentes ou nombre de numéros inclus variable). Les fluctuations du nombre d'offres d'un trimestre à l'autre sont dues au lancement de nouvelles gammes d'abondance alors que les anciennes gammes n'ont pas encore été retirées du marché. Ces pratiques découlent en un nombre de formules temporairement plus élevé.

### *Généralisation des offres de détail SMS attractives sans contrainte de réseau*

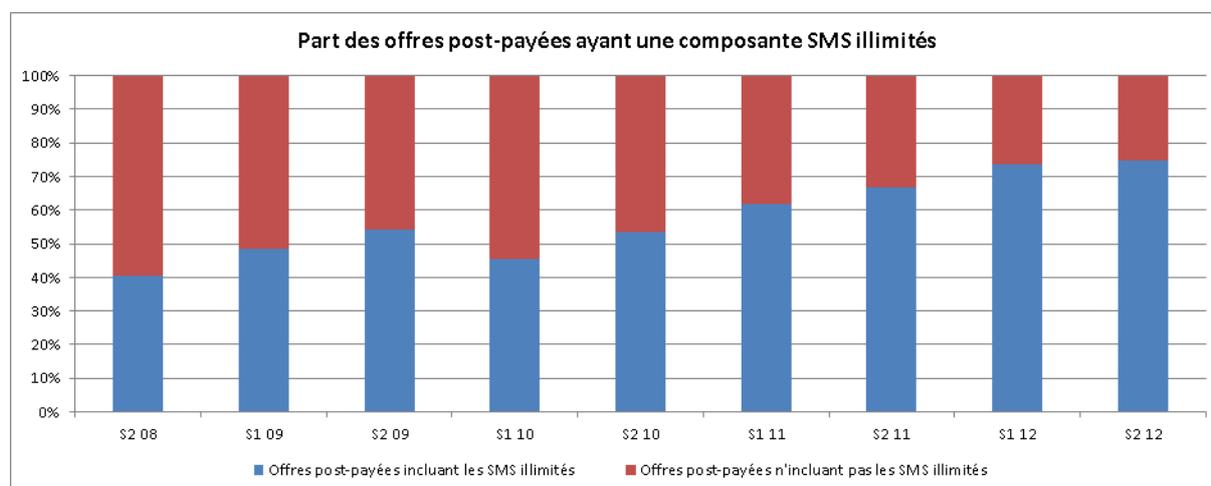
L'Autorité constate qu'à la suite de la baisse des charges de terminaison d'appel SMS, le nombre d'offres de détail très attractives en matière de SMS n'a cessé de progresser.

En effet, les opérateurs ont inclus les SMS en illimité vers tous les opérateurs métropolitains dans une part croissante de leurs offres, de sorte qu'aujourd'hui une large majorité des clients ne paie plus ses SMS à l'unité mais a accès à des SMS inclus dans son forfait ou offre prépayée.

La période 2010-2012 a vu l'extinction des offres d'abondance sous la forme d'une quantité de SMS mensuelle au profit d'offres illimitées. De même, dès le début du cycle actuel, les offres illimitées uniquement sur certaines tranches horaires et/ou à certains réseaux se sont raréfiées, au profit d'offres illimités SMS tous réseaux métropolitains.

Pour le segment du post-payé, la part des offres comportant des SMS en abondance 24h/24 et vers tous les réseaux est passée de 40 % fin 2008 à 75 %<sup>17</sup> fin 2012. S'agissant du segment prépayé, cette part est passée de 4 % fin 2008 à 22 % fin 2012, signe que les SMS en abondance deviennent de plus en plus populaires chez les consommateurs.

Si la régulation de la terminaison d'appel SMS a permis l'essor d'offres de SMS illimités vers tous les réseaux métropolitains, elle a aussi permis aux opérateurs, y compris aux plus petits, de les pérenniser en les incluant en cœur de gamme et de les proposer sur tous les segments de marché (forfaits non bloqués, forfaits bloqués, prépayé).



**Figure 12. - Evolution en pourcentage du nombre d'offres post-payées avec des SMS illimités (limité aux offres grand public - Une gamme est comptée comme une seule offre).**

**Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs**

<sup>17</sup> Par exemple les forfaits n'incluant pas d'illimité touchent des marchés de niche (forfait RSA ou ciblant les personnes âgées, par exemple).

### *Conséquences sur le marché de détail de l'arrivée du quatrième opérateur mobile*

En 2011, par anticipation de l'arrivée de Free Mobile, les opérateurs de réseau en place ont lancé sur le marché leurs marques dites « low cost » (B&You, Sosh et Red s'agissant respectivement de Bouygues Telecom, Orange France et SFR), vendues majoritairement sur internet, sans commercialisation en boutique, reposant ainsi sur des structures de coûts commerciaux différentes des marques mères. Ces marques ont la particularité de proposer des tarifs de détail inférieurs à ceux pratiqués habituellement, d'être sans engagement et de ne pas proposer de subvention de terminal, venant étoffer le segment des offres dite « SIM-only ».

Free Mobile, le quatrième opérateur de réseau, a débuté la commercialisation de ses offres en janvier 2012. Ce dernier ne propose que deux offres commerciales : une offre d'entrée de gamme à 2 €/mois<sup>18</sup> et une offre premium à 19,99 €/mois<sup>19</sup>.

Face aux deux offres commercialisées par ce dernier à des prix attractifs, les opérateurs historiques ont rapidement réagi en alignant les offres de leurs secondes marques, tant au niveau des tarifs que des services, sur l'offre la plus complète de Free Mobile et en diminuant le prix de leurs offres « classiques » milieu et haut de gamme. Les innovations commerciales et tarifaires se sont ensuite poursuivies sur le segment d'entrée gamme, concurrençant directement les offres prépayées traditionnelles. Pour leur part, les opérateurs de réseau mobile virtuel ont réagi plus tardivement aux mouvements du marché, mais sont aujourd'hui globalement alignés sur les offres des quatre opérateurs de réseau.

En outre, la baisse du nombre de clients prépayés (de 25,5 % du parc mobile actif métropolitain en décembre 2011 à 21 % en décembre 2012) pourrait être en partie due à ces mouvements de baisse des prix des offres post-payées. Néanmoins, aucune analyse quantitative ne peut actuellement étayer cette hypothèse.

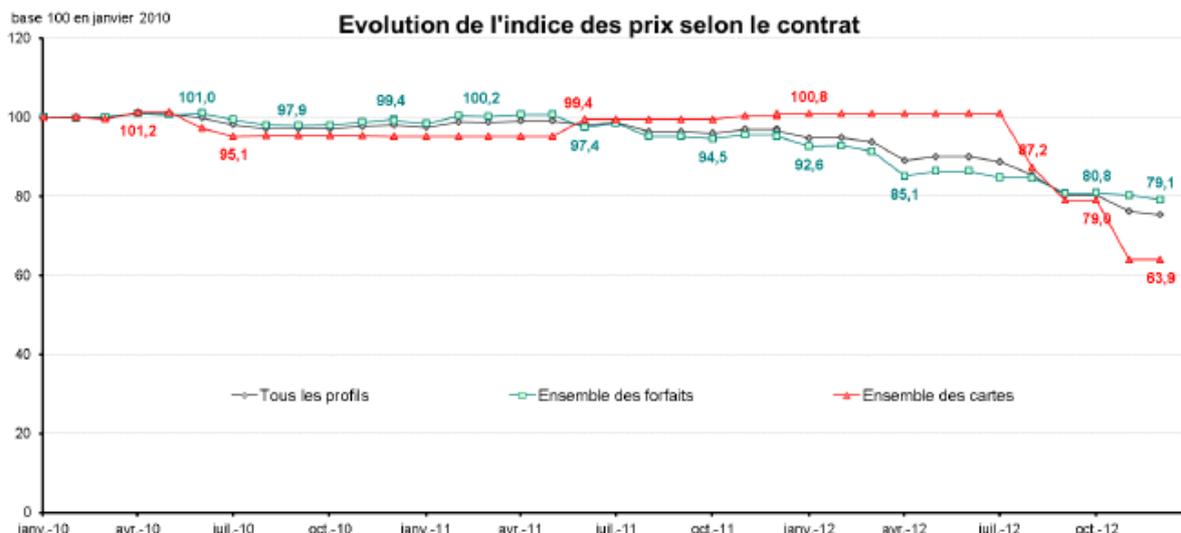
Pour atténuer ce mouvement, certains opérateurs présents sur le prépayé ont décidé de diminuer le prix de la minute voix (0,09 ou 0,10 c€/minute contre 0,38 c€/minute) ou du SMS (5 c€/SMS contre 10 c€ ou 12 c€/SMS), d'étendre les plages horaires d'abondance ou les volumes de communications vocales ou SMS (avec cependant de légères augmentations des prix) ou de ne plus fixer de durée de validité de l'offre.

Ces évolutions sont représentées par la baisse de l'indice des prix mobile, publié en mai 2013 par l'Autorité, qui montre que les clients d'offres post-payées ont bénéficié d'une baisse des prix de 12,6 % en moyenne en 2012. Le prix des offres prépayées a quant à lui reculé de 8,0 % en moyenne en 2012, après s'être stabilisés en 2011.

---

<sup>18</sup> Ramenée à 0€/mois pour les clients ADSL chez Free, comprenant initialement 1 heure d'appels et 60 SMS, élargie à 2h d'appels et SMS illimités fin 2012

<sup>19</sup> Ramenée à 15,99€/mois pour les clients ADSL chez Free, comprenant appels et SMS illimités + 3 Go de data (avec un « fair use »)



**Figure 13. - Evolution de l'indice des prix selon le contrat entre 2010 et 2012 (source : Source : ARCEP, Indice des prix mobile<sup>20</sup>)**

Le marché de détail métropolitain a ainsi connu un bouleversement en 2012, marqué, d'une part, par un fort accroissement des offres sans engagement et sans terminal, dites « SIM-only » et, d'autre part, un fort développement des offres d'abondance voix et SMS vers tous les réseaux et à toutes les heures, qui peuvent également inclure une composante data plus ou moins riche (35 % des forfaits non bloqués au quatrième trimestre 2012 contre 13 % au quatrième trimestre 2011). Plus généralement, le marché de détail a également été marqué par une simplification des gammes d'offres chez la plupart des opérateurs.

L'accroissement de l'intensité concurrentielle sur le marché mobile métropolitain s'est, en outre, traduit par une augmentation de sa fluidité, visible en termes d'engagement du parc, de ventes brutes d'offres post-payées, de taux de résiliation et de nombre de demandes de portabilité du numéro.

#### *Lancement des offres de détail de la métropole vers l'outre-mer incluant de l'abondance*

Dès lors que les tarifs de terminaison d'appel voix et SMS ont significativement baissé au cours du cycle actuel dans les départements d'outre-mer, et sont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 au niveau des coûts incrémentaux pour la voix et symétriques pour les SMS entre les trois zones<sup>21</sup>, l'Autorité estime que les conditions propices au développement en métropole d'offres d'abondance incluant les appels et/ou SMS vers les mobiles ultramarins sont réunies.

L'Autorité note que la plupart des opérateurs ont d'ores et déjà inclus les appels vers les mobiles d'outre-mer dans certaines de leurs offres d'abondance voix. Ce mouvement commence à être suivi sur le marché du SMS, mais le constat persiste d'un prix unitaire du SMS vers ces destinations qui reste encore à des niveaux très élevés.

<sup>20</sup> Rapport de l'ARCEP publié en mai 2013 sur l'évolution des prix des services mobiles en France pour l'année 2012 (<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2012/indice-prix-mobiles-2010-2012.pdf>)

<sup>21</sup> Zones Métropole, Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte

### 2.1.1.3 Les usages voix et SMS continuent à évoluer

#### La consommation de voix mobile en métropole est en légère augmentation

Le volume moyen de consommation de communications vocales mobiles par client actif est en progression de 5 % entre 2010 et 2012 (165 min/mois en 2012, contre 157 min/mois en 2010).

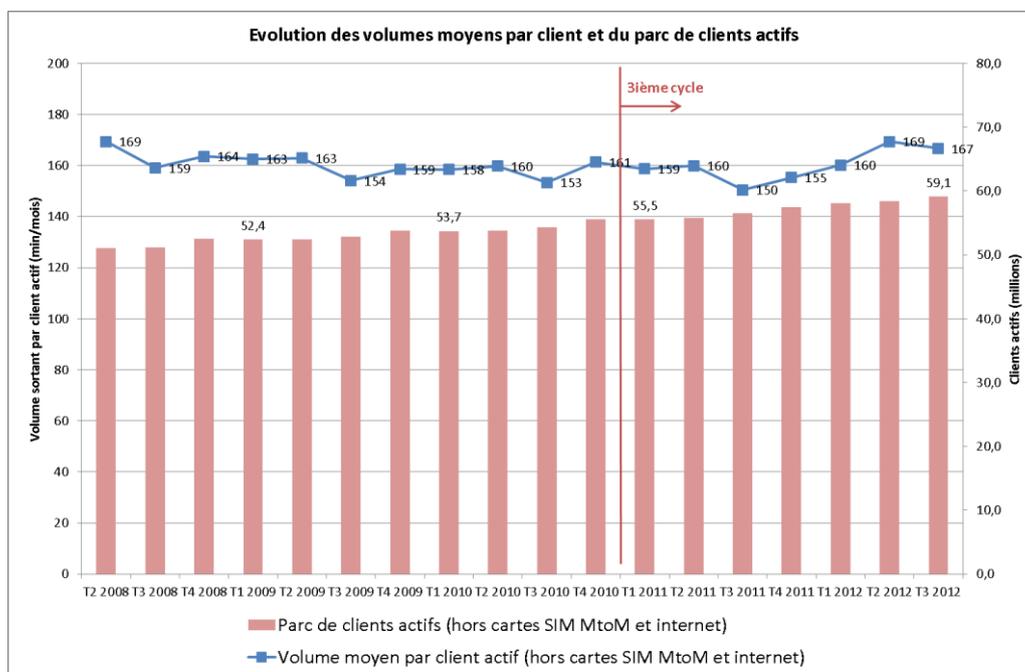
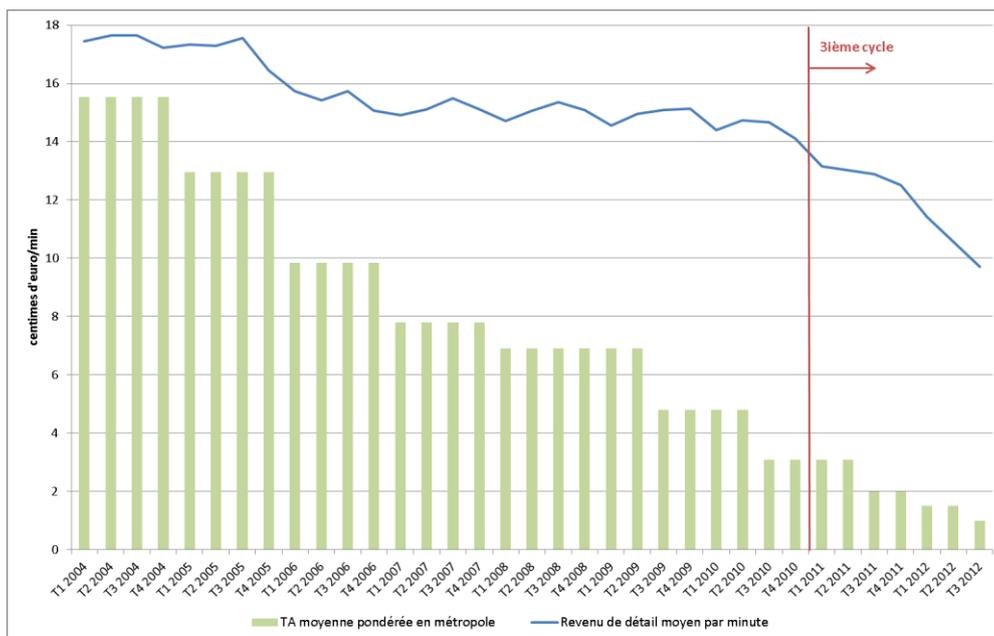


Figure 14. - Evolution des volumes moyens par client et du parc de clients actifs en métropole. (T2 2008-T3 2012)

Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques

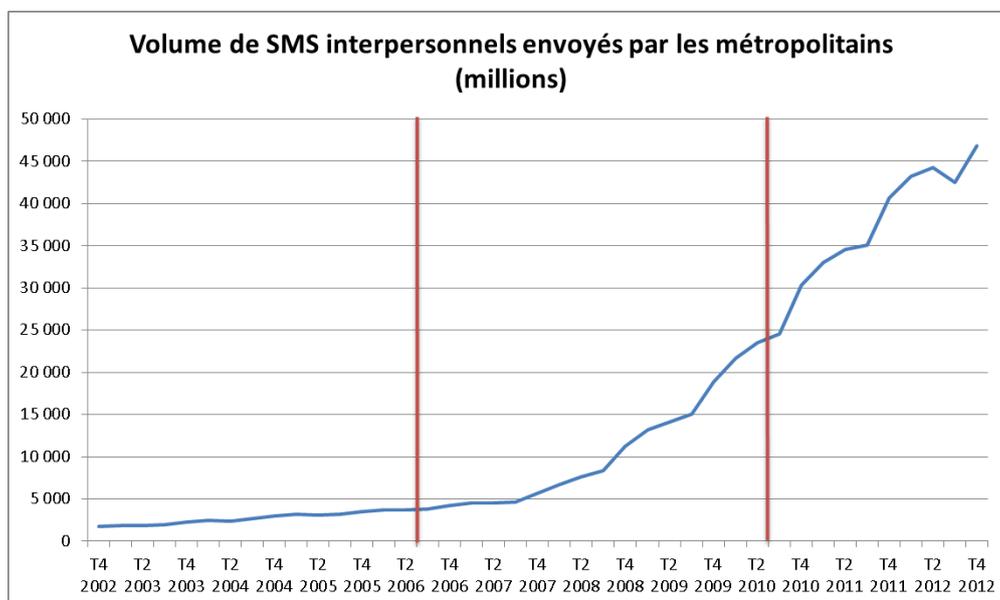
Concernant le cas spécifique des communications vocales, l'Autorité relève que le marché mobile se caractérise par une tendance de hausse des volumes, qui se traduit par une baisse de leurs coûts unitaires et donc des prix depuis plusieurs années, baisse qui s'est accrue à la suite de l'arrivée de Free Mobile sur le marché début 2012, comme illustré précédemment ainsi que par le graphique ci-dessous.



**Figure 15. - Comparaison de l'évolution du tarif de terminaison d'appel moyen et du parc de clients prépayés actifs (T1 2004-T3 2012)**  
 Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques

*Les métropolitains ont doublé leur consommation de SMS au cours du cycle de régulation*

Lors du deuxième cycle d'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS (2008-2010), la tendance observée depuis 2006, à savoir l'explosion des volumes d'envoi de SMS s'est confirmée. Les métropolitains ont envoyé pratiquement deux fois plus de SMS en 2012 qu'en 2010 (103 milliards de SMS sur l'année 2010 pour 181 milliards sur l'année 2012).



**Figure 16. - Evolution des volumes par trimestre de SMS interpersonnels sortants en métropole. Les traits verticaux rouges marquent le début des deux premiers cycles de la régulation de la terminaison d'appel SMS.**  
 Source : ARCEP, Suivi des indicateurs mobiles

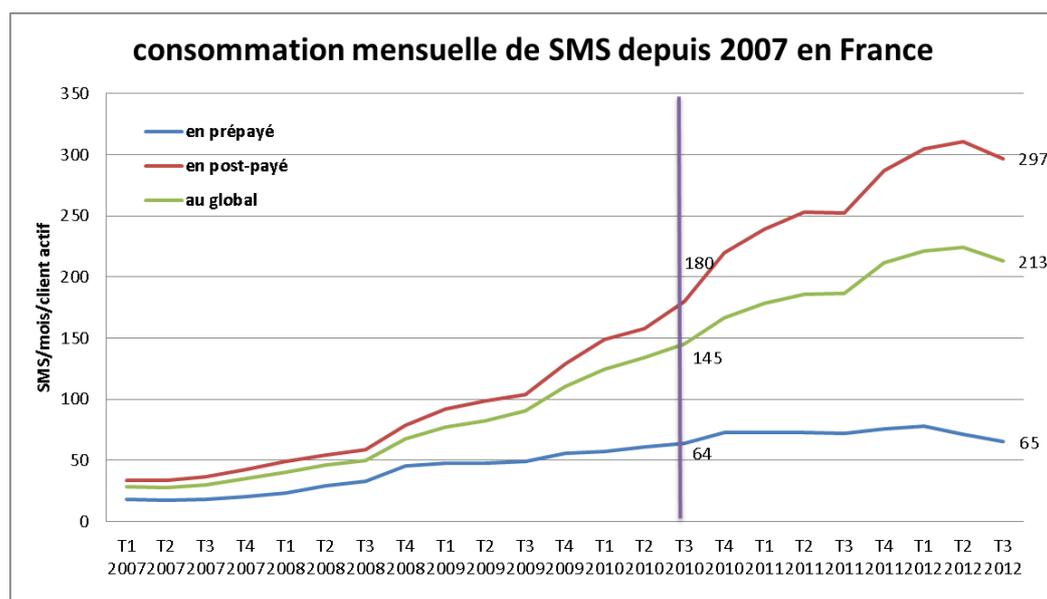
Ces données reflètent non seulement l'augmentation du nombre d'abonnés mobiles sur la période (+15 % en parc actif entre le troisième trimestre 2010 et le quatrième trimestre 2012) mais surtout l'explosion globale des usages, directement liée à la commercialisation d'offres de SMS illimités.

En effet, un client mobile métropolitain envoyait en moyenne par mois, à fin 2012, 231 messages contre 140 messages au troisième trimestre 2010, soit une augmentation de 65 % sur la période.

Cette tendance s'est cependant infléchie pour la première fois en 10 ans lors du troisième trimestre 2012 (-4 % par rapport au trimestre précédent). Cet essoufflement ne s'est toutefois pas prolongé, le volume au dernier trimestre de l'année 2012 ayant cru de 10 % par rapport à ce troisième trimestre.

#### *Un phénomène qui touche essentiellement les clients post-payés*

L'augmentation de la consommation moyenne de SMS touche principalement les clients post-payés dont la consommation reste significativement plus élevée qu'en prépayé (4,5 fois au troisième trimestre 2012). Le volume mensuel d'envoi de SMS pour le parc prépayé est resté relativement stable au cours de la période, les opérateurs ne proposant sur ce marché que très peu d'offres de SMS illimités.



**Figure 17. - Consommation mensuelle moyenne de SMS en France depuis 2007. Le trait vertical mauve marque le début du deuxième cycle de la régulation de la terminaison d'appel SMS.**

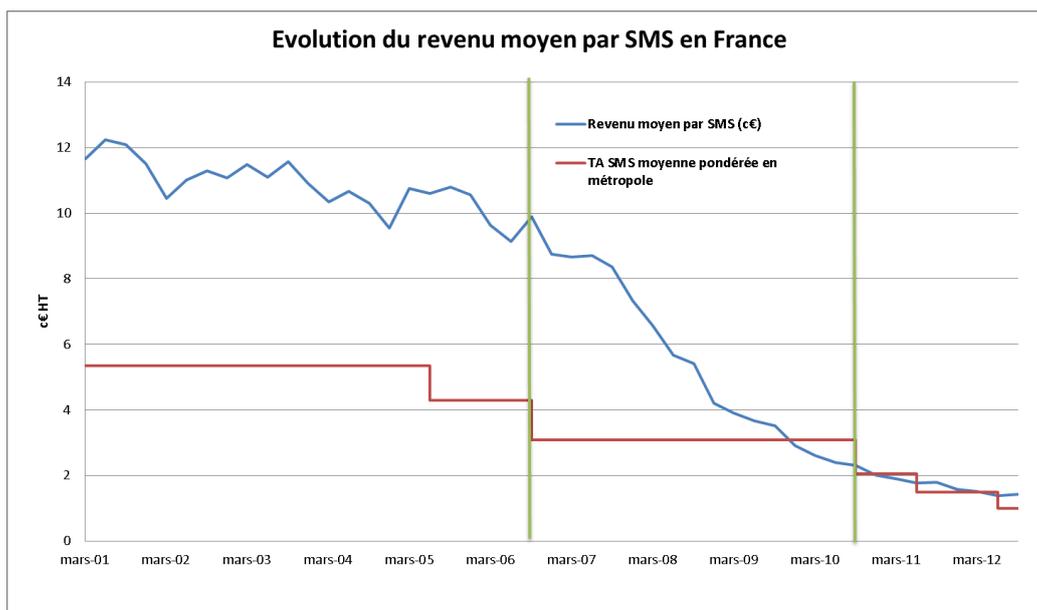
*Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques*

#### *Le niveau du revenu de détail moyen par SMS a poursuivi sa baisse*

Le revenu moyen par SMS (défini comme le ratio entre revenus en SMS et volumes envoyés) est en baisse tendancielle depuis 2001 mais cette baisse s'est accélérée dès le début du premier cycle de régulation de la terminaison d'appel SMS à l'été 2006 puis a fléchi lors du cycle actuel. Le revenu moyen atteint des niveaux bas, se rapprochant (voire étant en – dessous certaines années) du niveau régulé de la terminaison d'appel SMS.

La baisse du revenu de détail moyen par SMS s'explique principalement par la montée en puissance du trafic issu des offres illimitées SMS conjuguée à une stagnation voire à une baisse des prix de ces offres de détail.

Cette forte baisse cache toutefois certaines disparités. En effet, il apparaît qu'elle bénéficie aux consommateurs de SMS ayant souscrit des offres incluant des SMS illimités, mais qu'elle ne profite toujours pas aux consommateurs occasionnels de SMS, payant leurs SMS à l'unité, dont les prix n'ont globalement pas évolué depuis de nombreuses années chez les opérateurs de réseau et MVNO, essentiellement de 10 à 12 c€ TTC selon les opérateurs.



**Figure 18. - Evolution du ratio entre chiffres d'affaire SMS et volume global de SMS envoyés depuis 2001 en France (métropole et outre-mer). Les traits verticaux verts marquent le début des deux premiers cycles de la régulation de la terminaison d'appel SMS.**

*Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques*

## 2.1.2 Evolutions sur les marchés de détail ultramarins

### 2.1.2.1 Présentation générale des marchés de la téléphonie mobiles outre-mer

Le marché de la zone Antilles-Guyane comprend 5 opérateurs, dont 2 exclusivement présents sur les îles du nord (Saint Martin et Saint Barthélemy). Ce marché se caractérise par un taux de pénétration des mobiles plus élevé qu'en métropole (taux de pénétration actif de 119,4 % au quatrième trimestre 2012, contre 108 % en métropole). Le parc total actif s'élève à environ 1,3 million de cartes SIM au quatrième trimestre 2012, et se répartit en 54 % de post-payé et 46 % de prépayé (contre respectivement 79 % et 21 % en métropole).

Le marché de la zone Réunion-Mayotte comprend 3 opérateurs. Le taux de pénétration mobile actif est plus faible qu'en Antilles-Guyane (96,2 % au quatrième trimestre 2012) et son parc total actif s'élève à environ 1 million de cartes SIM, réparties en 59 % de post-payé et 41 % de prépayé.

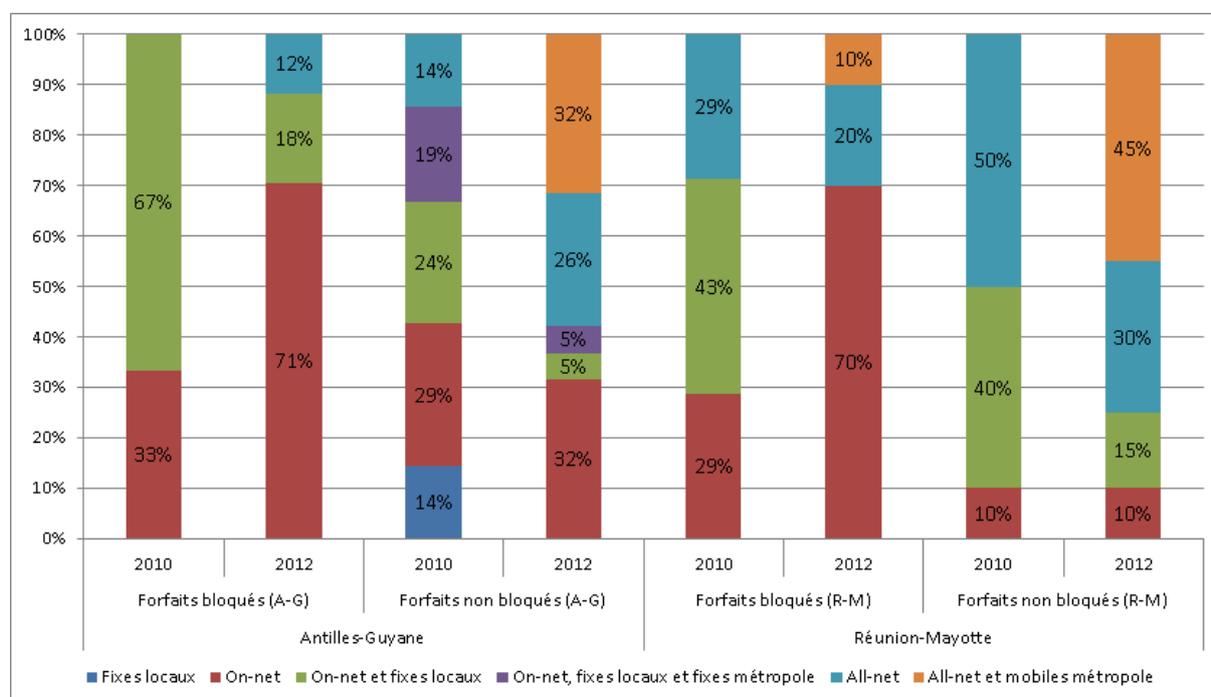
### 2.1.2.2 Des offres tous réseaux plus attractives

#### Des offres d'abondance de plus en plus attractives pour la voix

Lancés au cours du deuxième cycle d'analyse de marché de la terminaison d'appel vocal mobile (2008-2010), les forfaits ou options permettant d'appeler en abondance ont continué à se développer au cours du cycle actuel. En particulier, le développement commercial des offres d'abondance a connu une avancée notable en 2012 avec les lancements commerciaux des premières offres d'abondances tous réseaux 24/24.

L'Autorité note que, contrairement à la métropole, les composantes d'abondance pour la voix se sont structurées à la fois autour des forfaits non-bloqués et des forfaits bloqués. Fin 2012, 60 % et 43 % des forfaits bloqués comprennent une composante d'abondance respectivement dans les zones Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte, contre seulement 18 % en métropole. Ces proportions s'élèvent respectivement à 77 % et 70 % pour les forfaits non-bloqués, contre 50 % en métropole.

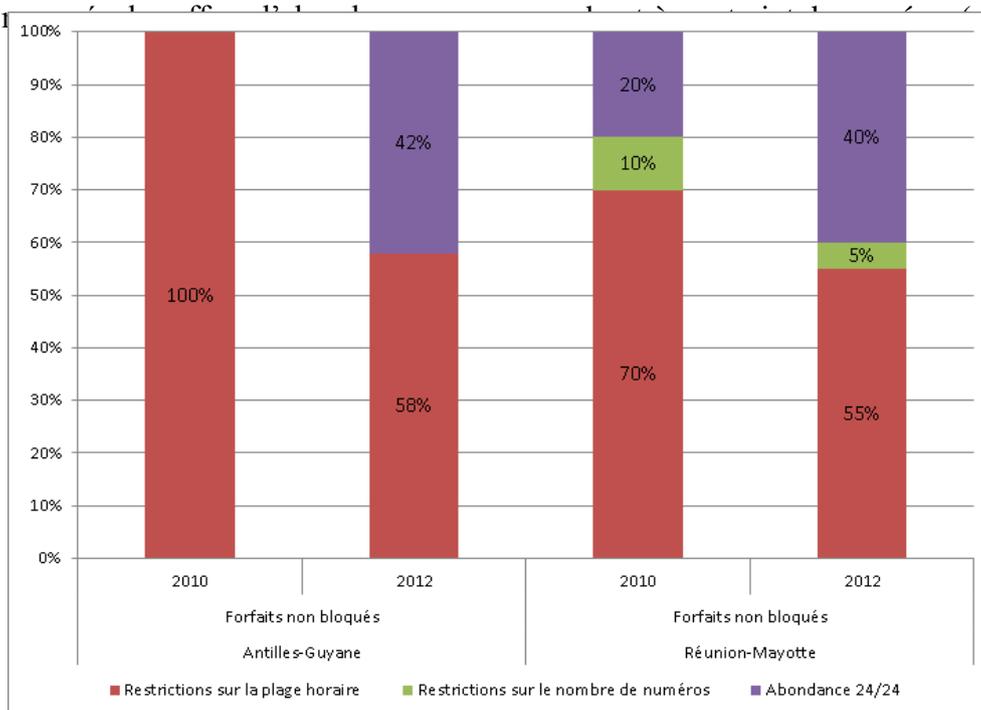
D'une manière globale, l'Autorité note que si ces formules d'abondance demeurent pour beaucoup restreintes aux appels *on-net* et vers les fixes, la baisse, plus tardive, des tarifs de terminaison d'appel outre-mer a permis l'émergence, au cours du cycle actuel, de formules d'abondance *all-net*. De plus, la baisse des tarifs des terminaisons d'appels des opérateurs mobiles métropolitains a également permis aux opérateurs ultramarins des deux zones de proposer les premières composantes d'abondance vers les mobiles métropolitains dans le cadre de certains forfaits haut de gamme. Cette dynamique est illustrée par le graphique ci-dessous, qui montre l'évolution des offres d'abondance vocale outre-mer en fonction du réseau de destination.



**Figure 19. - Evolution des destinations incluses dans les composantes d'abondance incluses dans les forfaits bloqués et non-bloqués outre-mer (T4 2010-T4 2012)**

Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs

Outre la généralisation progressive des destinations *all-net* dans les offres comprenant des appels en abondance (fin 2012 entre 10 % et 75 % des offres selon le segment et la zone), l'Autorité observe également une levée progressive des contraintes liées à l'utilisation de l'abondance dans les offres post-payées non-bloquées (la part d'abondance *all-net* dans ces offres est passée entre 2010 et 2012 de 15 % à 60 % en Antilles-Guyane et de 50 % à 75 % à La Réunion-Mayotte), comme cela a été le cas en métropole. L'Autorité observe notamment une extension progressive des plages horaires sur lesquelles l'abondance s'applique (passage d'une abondance limitée au soir ou au weekend, vers une abondance 24/24 dans 40 % des offres d'abondance aux Antilles-Guyane et à La Réunion-Mayotte), et la disparition de plus en plus



**Figure 20. - Evolution des contraintes d'usages associées aux composantes d'abondance incluses dans les forfaits non-bloqués outre-mer (T4 2010-T4 2012)**  
*Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs)*

#### *Lancement des premières offres d'abondance all-net 24/24 en 2012*

Sur les marchés de détail de la zone Antilles-Guyane, Outremer Télécom (Only), a introduit début 2012 sa gamme de deux forfaits Next+, qui sont les premiers forfaits à inclure les appels en abondance 24/24 vers les mobiles tous réseaux. L'un des forfaits inclut également 45 destinations, dont les fixes et mobiles métropolitains. A la suite à ce lancement commercial, Digicel a réagi en lançant sa nouvelle gamme de forfaits « Air », dont le forfait Air absolu propose les mêmes services que le forfait Next+ à un prix similaire. Orange Caraïbe a de même lancé son forfait Smartphone infini, dont les services proposés s'alignent sur ceux des forfaits de Digicel et Outremer Télécom à un prix très légèrement supérieur.

Sur les marchés de détail de la zone Réunion-Mayotte, Outremer Télécom a également lancé début 2012 sa même gamme d'offres Next+. En réaction, SRR a introduit, en juin 2012 son offre Carré absolu, aux services similaires à ceux offerts par Next+ mais avec un tarif plus élevé : et Orange Réunion a pour sa part introduit, en novembre 2012, son offre Magik, avec le même positionnement tarifaire que l'offre Carré absolu.

### *Développement d'offres d'abondance en SMS tous réseaux principalement dans la zone Réunion-Mayotte*

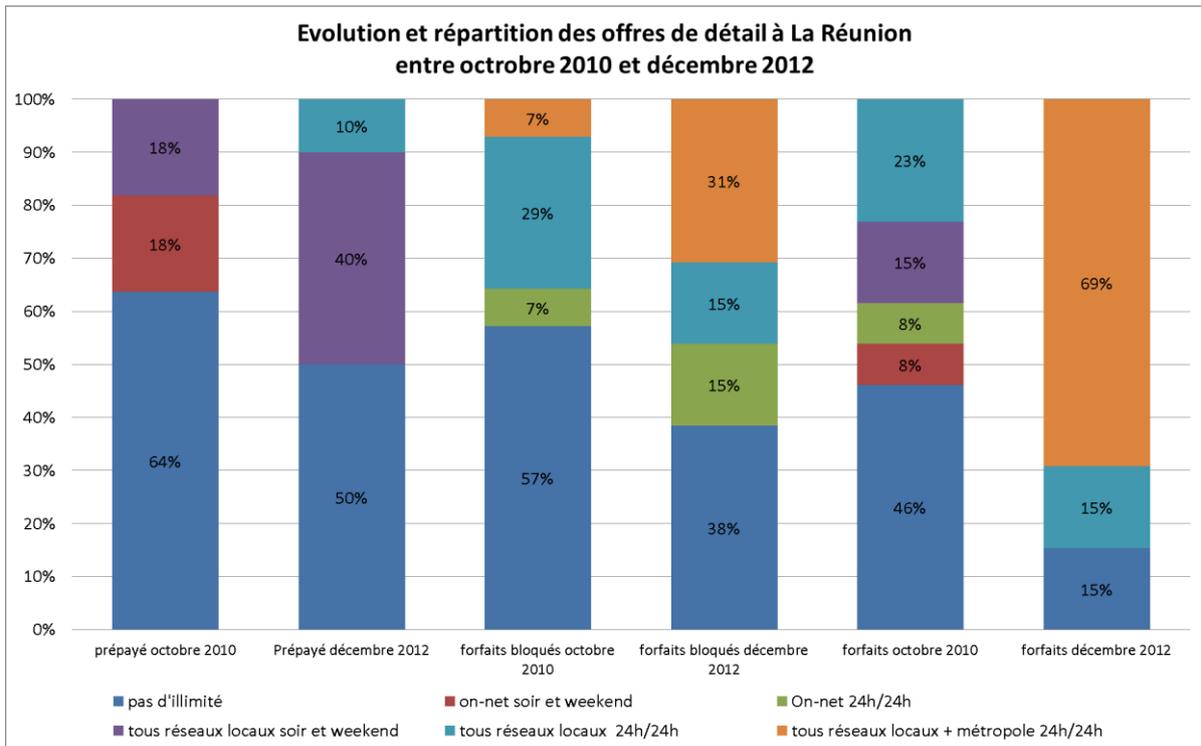
Sous l'impulsion d'Orange Réunion et de SRR (sous sa licence de marque NRJ mobile), des offres de détail prépayées avec de grandes plages d'abondance et des forfaits bloqués avec de l'illimité SMS vers tous les réseaux locaux ont commencé à être commercialisées entre 2007 et 2009. Le lancement de ces offres a constitué la véritable rupture du marché en matière de SMS, avec une explosion des volumes qui n'a pas fléchi jusqu'à présent. De son côté, Outremer Telecom, n'a pu lancer des offres d'abondance similaires sur le prépayé. Selon l'opérateur, offrir de l'abondance tout réseau sur ce segment de marché ferait courir un risque majeur de déséquilibre du solde d'interconnexion. Seules des offres d'abondance post-payées ont été commercialisées fin 2008 par ce dernier. Cependant, grâce à la diminution des terminaisons d'appel SMS, l'opérateur a pu également commercialiser des offres prépayées incluant de l'illimité (offre Trace en avril 2010 et « On » depuis mi-2012).

Les opérateurs mobiles actifs à La Réunion étant également présents à Mayotte, où la dynamique commerciale relative à l'abondance SMS s'est étendue sur l'île depuis fin 2008. Ainsi, au fil des années, les offres proposées par les opérateurs à Mayotte en matière de SMS se sont enrichies et on observe aujourd'hui qu'elles sont très semblables, à opérateur donné, sur les deux îles.

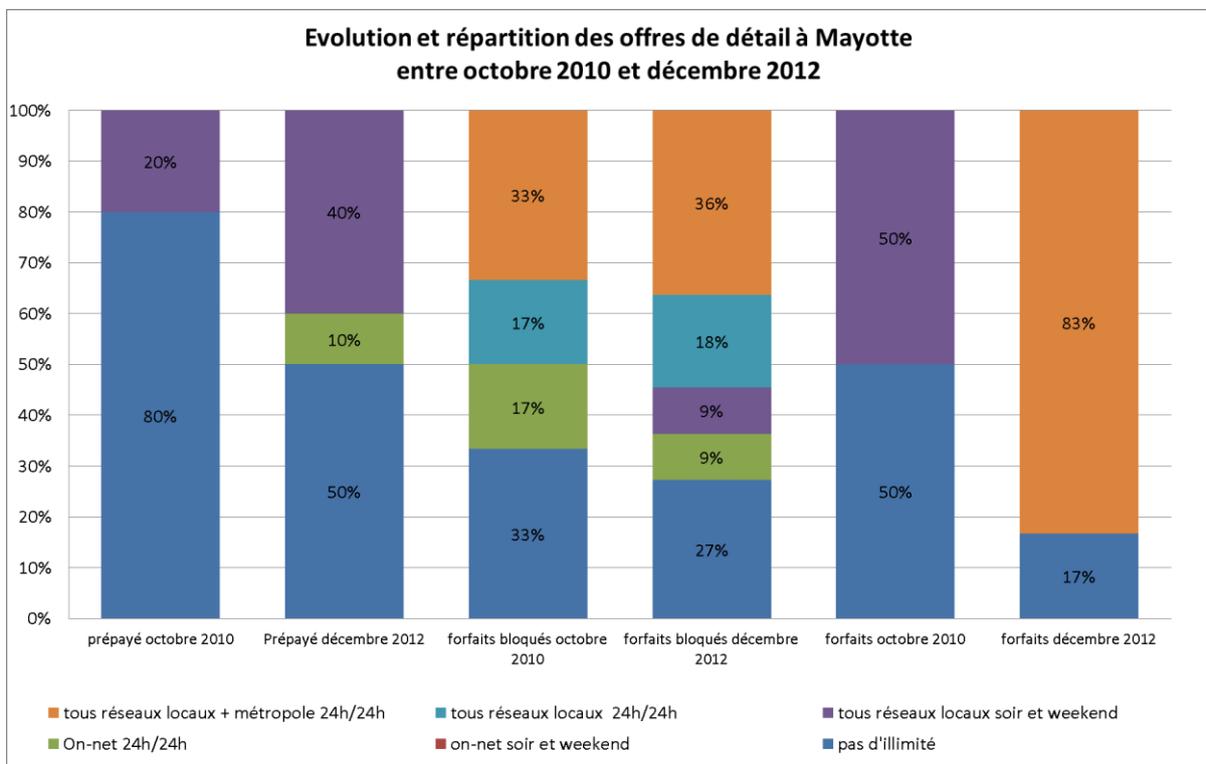
En effet, l'Autorité constate, à fin 2012, qu'elles sont pratiquement identiques sur le prépayé (50 % des offres prépayés de chaque zone incluent de l'illimité), qu'il y a plus d'offres d'abondance à Mayotte qu'à La Réunion pour les forfaits bloqués et qu'une grande majorité des forfaits non bloqués incluent de l'illimité SMS.

L'Autorité relève toutefois qu'un opérateur commercialisait toujours, fin 2012, des offres avec SMS illimités *on-net* sur le segment des forfaits bloqués, alors même que les terminaisons d'appel SMS sont symétriques entre les trois principaux opérateurs de la zone depuis le début du cycle actuel.

L'Autorité constate que certains forfaits post-payés (bloqués et non bloqués) intègrent l'illimité SMS vers la métropole, et que leur part est plus importante dans les forfaits non-bloqués.



**Figure 21. - Evolution et répartition des offres de détail commercialisées à la Réunion entre octobre 2010 et décembre 2012 incluant ou non de l'illimité SMS (limité aux offres grand public - Une gamme est comptée comme une seule offre, hors options).**  
Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs

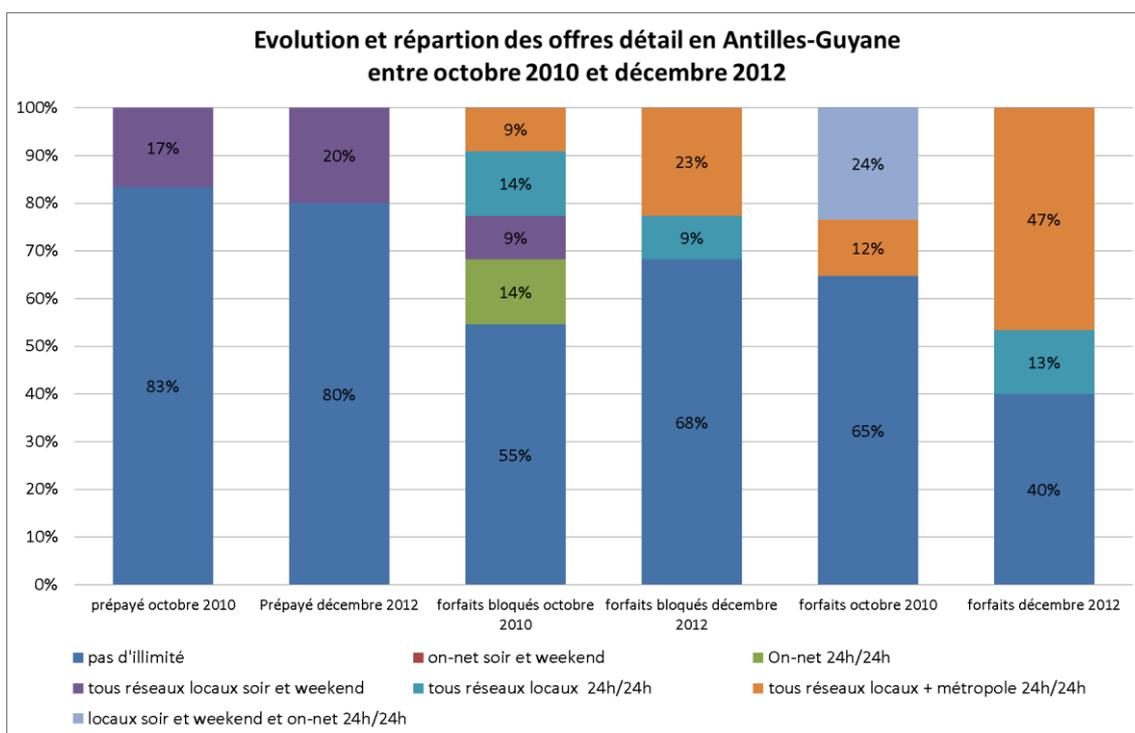


**Figure 22. - Evolution et répartition des offres de détail commercialisées à Mayotte entre octobre 2010 et décembre 2012 incluant ou non de l'illimité SMS (limité aux offres grand public - Une gamme est comptée comme une seule offre, hors options).**  
Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs

*Des offres de SMS illimités dans la zone Antilles-Guyane moins présentes que dans la zone Réunion-Mayotte*

Si une rupture de marché s'est opérée en 2008 à La Réunion et à Mayotte avec l'essor d'offres d'abondance en SMS, qui a continué à produire ses effets lors de la période de régulation actuelle de la terminaison d'appel SMS, l'Autorité constate que cela n'a pas été le cas sur la zone Antilles-Guyane.

Même si les offres, essentiellement post-payées, incluant des plages d'abondance se sont développées au cours du cycle actuel, les volumes ont, quant à eux, peu augmenté étant donné que les offres bas de marché, qui représentent près de la moitié du parc actif (46 % du parc Antilles-Guyane est prépayé, contre pour 41 % à La Réunion-Mayotte), n'ont pas suivi cette évolution.



**Figure 23. - Evolution et répartition des offres de détail commercialisées en Antilles-Guyane entre octobre 2010 et décembre 2012 incluant ou non de l'illimité SMS (limité aux offres grand public - Une gamme est comptée comme une seule offre, hors options).**

**Source : ARCEP, étude de suivi des tarifs pour le compte de l'ARCEP**

Le type de plage d'illimité a aussi évolué durant le cycle d'analyse actuel. En effet si en 2010, les offres post-payées incluaient de l'illimité *on-net* et *off-net* de manière restreinte sur certaines plages horaires, fin 2012, la totalité des offres post-payées incluaient les SMS illimités tous réseaux et ce 24h/24h y compris vers la métropole pour une majorité d'entre elles. La part de ces offres dans le total des offres disponibles sur le segment du post-payé est passée de 35 % fin 2010 à 60 % fin 2012, ce qui est nettement moins que ce qui a été constaté en métropole ou à La Réunion-Mayotte sur la même période.

En outre, l'Autorité relève que les consommateurs ont également la possibilité de souscrire à des forfaits SMS optionnels payants leur donnant accès à de l'illimité (15 euros pour Orange

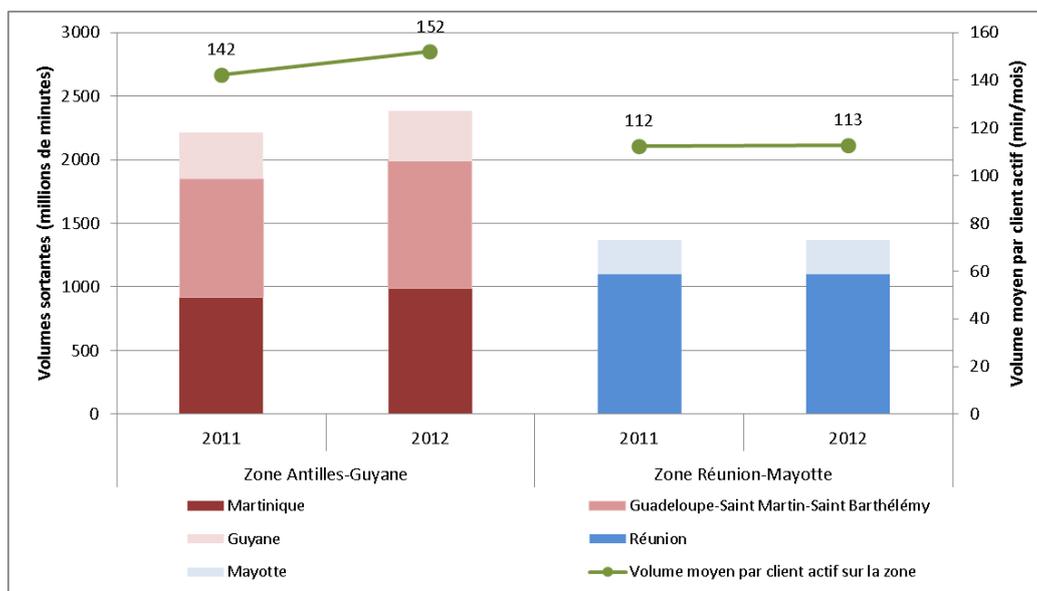
Caraïbes et 10 euros pour Dauphin Telecom) ou à de grandes quantités de SMS (10 euros chez Outremer Telecom pour 2000 SMS).

Sur le prépayé, fin 2012, il n'existe que 20 % des offres qui incluent de l'abondance, mais limitée aux opérateurs locaux et uniquement le soir et le weekend. A noter toutefois que début 2013, Digicel a commercialisé une nouvelle offre prépayée « La carte extra » avec des SMS illimités 24h/24h vers tous les opérateurs locaux.

### 2.1.2.3 Les usages voix et SMS continuent à évoluer

*Une différence importante entre les territoires dans les usages voix*

Le volume moyen de consommation vocale par client actif de la zone Antilles-Guyane est en progression de 7 % entre 2011 et 2012, et est à un niveau proche de celui de la métropole (152 min/mois en 2012). Le volume moyen par client actif dans la zone Réunion-Mayotte est inférieur à celui de la zone Antilles-Guyane (113 min/mois en 2012), et a peu progressé entre 2011 et 2012 (+0,2 %). Les évolutions des volumes dans chacune des zones sont illustrées dans le graphique ci-dessous.



**Figure 24. - Evolution des volumes de communications mobiles totales et moyenne outre-mer (2011 et 2012)**

Source : ARCEP

*Une croissance des usages de SMS comparable à la métropole, mais qui cache des disparités entre les territoires*

L'usage du SMS interpersonnel présente, pour les dernières années, un taux de croissance très important outre-mer, similaire à la tendance observée en métropole. Cependant, des disparités subsistent à un niveau régional.

Entre le troisième trimestre 2010, début de la régulation du marché de la terminaison d'appel SMS outre-mer et fin 2012, les volumes de SMS envoyés par les abonnés mobiles ultramarins ont augmenté de plus de 75 %. Au cours du dernier trimestre 2012, 1,3 milliard de SMS ont été émis contre 740 millions au troisième trimestre 2010. Par comparaison, ces niveaux sont plus de dix fois supérieurs à ceux observés fin 2006 (119 millions).

Toutefois, la forte croissance de l'usage des SMS outremer cache des disparités entre les différents territoires.

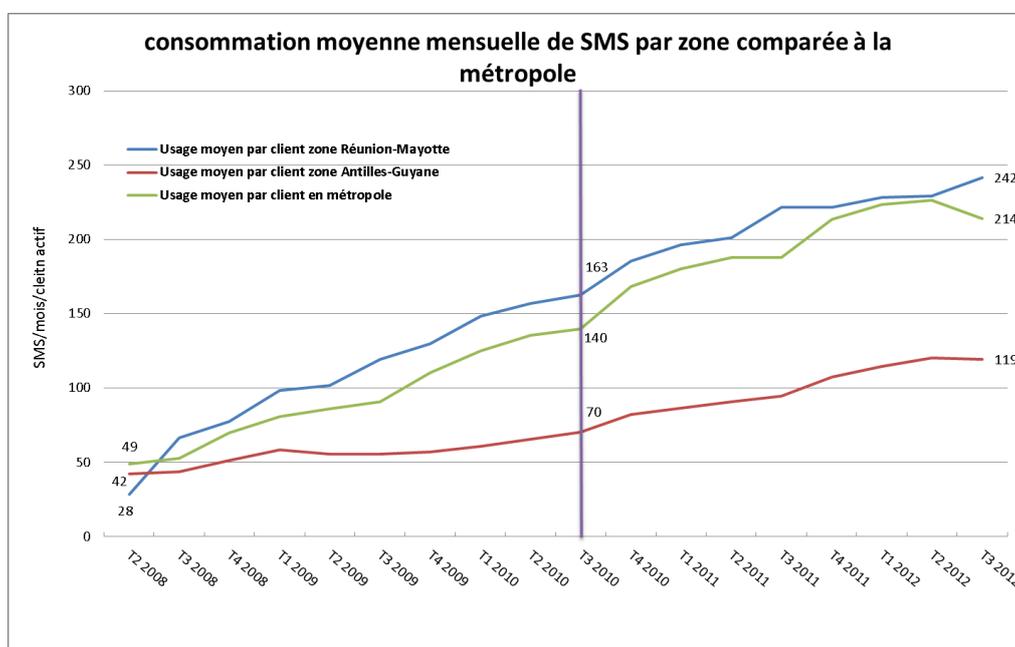
En effet, le nombre moyen de SMS envoyés par mois par les abonnés mobiles de la zone Réunion-Mayotte a augmenté de 50 % depuis le début de la régulation, passant de 163 messages au troisième trimestre 2010 à 242 messages au troisième trimestre 2012 et augmentant de 266 % en quatre ans (67 SMS par client au troisième trimestre 2008). La consommation moyenne y est même supérieure à celle en métropole depuis fin 2008.

Tout comme en métropole, le développement d'offres forfaitaires incluant des SMS illimités, associé à une forte croissance des volumes, conduit automatiquement à une baisse importante du revenu moyen de détail par SMS des opérateurs sur la zone. Cette baisse varie entre les différents opérateurs en fonction de leur avancée commerciale en la matière.

L'Autorité estime que le revenu moyen de détail par SMS à La Réunion-Mayotte est désormais très proche voire inférieur à 1 c€.

*A contrario*, la consommation en SMS des abonnés mobiles de la zone Antilles-Guyane est deux fois plus faible que dans la zone Réunion-Mayotte. Si, mi-2008, la consommation mensuelle y était supérieure, la zone Antilles-Guyane n'a pas connu le mouvement haussier observé en métropole et à La Réunion-Mayotte. La consommation n'a augmenté que de 170 % sur quatre ans, passant de 43 messages par client au troisième trimestre 2008 à 119 messages au troisième trimestre 2012.

A l'heure actuelle, en 2012, les habitants de la zone Réunion-Mayotte envoient autant de SMS par mois que les métropolitains, et 115 SMS de plus que les habitants de la zone Antilles-Guyane.



**Figure 25. - Evolution du nombre moyen de SMS envoyés par mois par client actif en métropole, sur la zone Antilles-Guyane et sur la zone Réunion au cours des derniers trimestres. Le trait vertical mauve marque le début du premier cycle de la régulation de la terminaison d'appel SMS outre-mer.**

*Sources : ARCEP, suivi des indicateurs mobiles*

*En Antilles-Guyane, un moindre développement des usages du à une prépondérance du segment prépayé et un lancement plus tardif des offres illimités*

Etant donné la proportion du prépayé dans le parc total aux Antilles-Guyane (46 %) et le peu d'offres d'abondance sur ce segment, force est de constater que la consommation à l'unité, mode de fonctionnement dans les offres prépayées, reste le cœur du marché. Pour les consommateurs occasionnels de SMS, les prix à l'unité pratiqués par les opérateurs mobiles sur la zone Antilles-Guyane sont semblables aux prix métropolitains et se situent entre 9c€ et 13 c€ TTC.

En outre, les offres de SMS illimités sur le segment du post-payé ayant été lancées plus tardivement aux Antilles-Guyane que dans les autres zones et il apparaît que ces offres n'ont à ce jour, pas encore eu les mêmes effets sur les usages que ceux constatés en métropole ou à La Réunion-Mayotte, comme en témoignent les données précédemment présentées<sup>22</sup>.

*Remarques sur la commercialisation des offres d'abondance on-net*

Malgré le développement des offres d'abondance voix et SMS au départ des mobiles, l'Autorité relève que les opérateurs ultramarins ont continué à lancer de nouvelles offres d'abondance voix *on-net* au cours du troisième cycle alors même que les asymétries tarifaires ont été considérablement réduites. En effet, au début du cycle, l'asymétrie tarifaire sur les terminaisons d'appel vocales n'était plus que de 0,5 c€/min entre les trois principaux opérateurs dans chacune des deux zones. De plus, alors que les terminaisons d'appel SMS sont symétriques pour les opérateurs de chaque zone depuis le début de la régulation<sup>23</sup> l'ARCEP constate qu'un des opérateurs propose encore une offre incluant de l'abondance SMS *on-net*.

A ce titre, il convient de rappeler qu'en septembre 2009, à la suite des saisines d'Orange Réunion et Outremer Telecom, l'Autorité de la concurrence avait enjoint SRR *via* des mesures conservatoires de mettre fin aux différenciations tarifaires entre les appels *on-net* et *off-net*, sur les marchés de détail réunionnais et mahorais, qui dépassaient les différences de coûts sous-jacents supportés par SRR pour acheminer ces deux types d'appels<sup>24</sup>, et que SRR a été condamné par cette même Autorité<sup>25</sup> à une amende de 2 millions d'euros pour non-respect de son injonction.

De même, il convient de rappeler qu'en décembre 2012, l'Autorité de la concurrence a sanctionné d'une amende de 183 millions d'euros, dans sa décision n° 12-D-24 du 13 décembre 2012 susmentionnée, Orange France et SFR pour avoir commercialisé des offres

---

<sup>22</sup> Le nombre de SMS mensuel envoyé par un consommateur antillais a faiblement décollé +70 % sur trois ans (T3 2010-T3 2012) et +183 % depuis 2008 pour atteindre fin 2012, 119 SMS envoyés par mois par client actif contre 214 en métropole et 241 dans la zone Antilles-Guyane

<sup>23</sup> Mais parfois asymétriques entre les deux zones ultramarines

<sup>24</sup> Décision n° 09-MC-02 du 16 septembre 2009 relative aux saisines au fond et aux demandes de mesures conservatoires présentées par les sociétés Orange Réunion, Orange Mayotte et Outremer Télécom concernant des pratiques mises en œuvre par la société SRR dans le secteur de la téléphonie mobile à La Réunion et à Mayotte

<sup>25</sup> Décision 12-D-05 de l'Autorité de la concurrence du 24 janvier 2012 relative au respect par la société SRR de l'injonction prononcée par la décision n° 09-MC-02 du 16 septembre 2009

d'abondance *on-net* entre 2005 et 2008, jugées comme anti-concurrentielles. L'Autorité de la concurrence a en effet estimé que ces pratiques ont amplifié « l'effet club ».

Aussi, la baisse des tarifs de terminaison d'appel voix à un niveau symétrique de 1 c€/min et 1c€/SMS fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2013 devrait permettre aux opérateurs de généraliser le modèle des offres d'abondance *all-net*. En effet, un écart réduit entre le coût perçu pour la fourniture d'une terminaison d'appel en interne et l'achat d'une terminaison d'appel externe limite l'incitation pour les opérateurs à la différenciation entre les appels *on-net* et *off-net*, et permet le développement d'offres illimitées sans restriction d'usage (vers tous les réseaux et à toute heure), le choix du lancement de ces offres ne dépendant plus que de la politique commerciale des opérateurs, et non plus de différences de coûts artificielles entre les communications *on-net* et communications *off-net*.

## **2.2 Evolutions sur les marchés de gros des terminaisons d'appel mobiles**

### **2.2.1 Les chiffres des marchés de gros de terminaison d'appel vocal mobile et de terminaison d'appel SMS**

Sur l'année 2011, le chiffre d'affaires relatif aux marchés de gros des terminaisons d'appel vocal mobile, vocal fixe et SMS s'est élevé à plus de 3 milliards d'euros. Il est passé en 2012 à environ 2,3 milliards d'euros, dont une part prépondérante est portée par le marché de la terminaison d'appel SMS avec 1,3 milliard d'euros, contre 850 millions pour la voix mobile et 165 pour la voix fixe. En comparaison, le chiffre d'affaires sur le marché de détail mobile de détail (voix, SMS, data) s'élève à 17,6 milliards d'euros, dont 12,2 et 2,6 milliards pour la voix et les SMS et celui de la téléphonie fixe s'élève à plus de 6 milliard d'euros<sup>26</sup>.

En 2013, le chiffre d'affaires relatif aux marchés de gros des terminaisons d'appel ne devrait plus s'élever qu'à un montant de l'ordre de 1,6 milliard d'euros, dont 530 millions pour la voix mobile, entre 60 et 80 millions pour la voix fixe et 1 milliard pour les SMS soit une diminution de 30 % par rapport à 2012.

En termes de volume, on constate qu'en 2012, plus de 103 milliards de SMS ont été échangés entre opérateurs, et que sur la téléphonie les volumes terminés sur un fixe sont de l'ordre de 73 milliards de minutes contre 65 milliards de minutes terminées sur un mobile (hors communications *on-net*). Entre 2011 et 2012, on constate que ces volumes ont fortement augmenté sur le mobile (voix et SMS) et quelque peu décliné sur le fixe.

---

<sup>26</sup> Pour les communications en voix sur large bande, ne sont prises en compte que les communications facturées en dehors du forfait

## 2.2.2 Structure technique et tarifaire de l'interconnexion pour la terminaison d'appel vocal mobile

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

### 2.2.2.1 Evolutions en métropole

#### *Modulation géographique*

Comme présenté dans la partie 1.3, en France métropolitaine, la tarification de l'interconnexion s'appuie sur la notion de zone arrière (ZA), conduisant à une facturation de la terminaison d'appel vocal sur le réseau d'un opérateur mobile différente, selon que l'appelant se trouve ou non dans la ZA du point d'interconnexion où l'opérateur de l'*appelant* choisit de livrer effectivement le trafic.

Le nombre, la taille et la définition de ces ZA varient selon l'opérateur mobile. Afin de rendre les conditions d'accès à la prestation « simple » de terminaison d'appel intra ZA (IZA) satisfaisantes et raisonnables pour l'ensemble des opérateurs acheteurs métropolitains, l'Autorité a prévu dans sa décision n° 2011-0483 une réduction, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, du nombre de points d'interconnexion des architectures de collecte des opérateurs mobiles concernés.

Dans ce cadre, les opérateurs Orange France et SFR ont réduit leur nombre de ZA, passant de 17 à 6 zones. Bouygues Telecom, n'en ayant que 3, répondait déjà à ces attentes.

En conséquence, la prestation extra ZA (EZA), qui correspond de fait à la prestation de terminaison d'appel en IZA à laquelle s'ajoute du transit, ne devrait plus désormais être achetée, pour des appels émis depuis la métropole, que par des opérateurs qui font, pour des raisons qui leur sont propres et non par obligation, le choix de ne pas s'interconnecter en direct sur l'ensemble de ce nombre restreint de zones donnant accès à la prestation « simple » de terminaison.

Cependant, il faut noter que pour des appels qui ne sont pas émis depuis le territoire métropolitain, les opérateurs qui les acheminent ne peuvent structurellement pas avoir accès à la prestation simple de terminaison d'appel, et sont ainsi contraints de supporter, s'il existe, le tarif EZA dans le cadre de leur interconnexion avec un opérateur mobile métropolitain.

#### *Inclusion de la composante capacitaire (BPN) dans le plafond global*

Comme présenté en partie 1.3, le tarif du bloc primaire numérique a été inclus dans le plafond tarifaire global (en c€/minute) dès lors que le niveau des coûts incrémentaux a été atteint, soit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour les opérateurs historiques et du 1<sup>er</sup> juillet 2013 pour les opérateurs nouveaux entrants. En effet, le modèle technico-économique utilisé par l'Autorité étant calibré sur la totalité des coûts des opérateurs de réseau mobile, le niveau des coûts par minute en résultant inclut donc les coûts liés à la capacité. Dès lors que l'on se rapproche du niveau des coûts, il apparaît pertinent d'affiner la fixation du plafond, de manière à s'assurer

que le niveau atteint par le tarif moyen<sup>27</sup> de terminaison d'appel vocal mobile (composante à l'usage et composante à la capacité confondues) corresponde bien à ceux des coûts sous-jacents.

#### 2.2.2.2 *Evolutions outre-mer*

Seuls Digicel, Orange Caraïbe, Orange Réunion, SRR et Outremer Telecom ont facturé des frais de capacité de raccordement (BPN) au cours du cycle actuel.

Comme pour la métropole, le tarif du bloc primaire numérique a été inclus dans le plafond tarifaire global (en c€/minute) dès lors que le niveau des coûts incrémentaux a été atteint, soit à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour les opérateurs ultramarins concernés.

#### *Remarque générale sur les tarifs de terminaison d'appel appliqués par les opérateurs*

L'Autorité relève que les charges pratiquées sont demeurées égales aux plafonds tarifaires fixés par l'ARCEP dans sa décision d'encadrement, quand bien même la demande pour ces prestations a très fortement crû sous l'effet de la concurrence par les volumes qui s'est exercée sur le marché de détail, et que ces charges sont demeurées, au moins jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2013, supérieures aux coûts encourus.

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

### **2.2.3 Evolution des soldes d'interconnexion vocale mobile entre opérateurs**

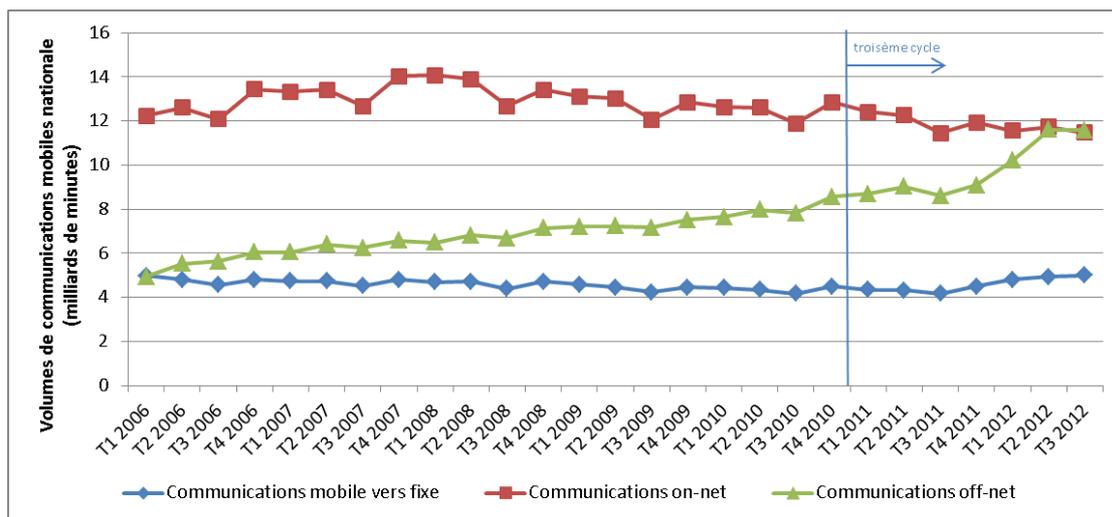
Les résultats présentés dans cette section reposent sur l'analyse des données publiées par l'ARCEP dans son observatoire des services de communications électroniques pour l'ensemble du territoire national.

On constate globalement un fort développement des trafics, d'une part, entre opérateur mobiles (trafic dit *off-net*), et, d'autre part, entre opérateurs fixes et mobiles. L'Autorité estime que ces évolutions, qui correspondent aux objectifs de la régulation, ont notamment été permises par la baisse des tarifs de terminaison d'appel ; en effet, les opérateurs ont pu commercialiser des offres d'abondance tous réseaux à des prix attractifs en raison de la baisse du coût d'émission d'un appel vers un opérateurs tiers. L'arrivée du quatrième opérateur de réseau sur le marché métropolitain, a aussi eu pour effet de structurellement augmenter la part de trafic *off-net*.

Au cours du troisième cycle, on relève ainsi un accroissement du trafic total sortant depuis les mobiles, de 16 % entre 2010 et 2012. En particulier, le trafic à destination des réseaux mobiles tiers a augmenté de 4,56 milliards de minutes entre le quatrième trimestre 2010 et le quatrième trimestre 2012, soit une augmentation de 53 %, faisant ainsi passer la part de trafic *off-net* dans le trafic mobile total de 32 % à 40 % sur la même période.

---

<sup>27</sup> Le tarif moyen de terminaison d'appel mobile est égal à la somme des revenus à l'usage, facturés en fonction des volumes de minutes et des revenus à la capacité, facturés en fonction du nombre de BPN, divisée par le nombre total de minutes de terminaison d'appel vocal mobile correspondantes.



**Figure 26. - Evolution du trafic mobile nationale par réseau de destination (T1 2006-T3 2012)**

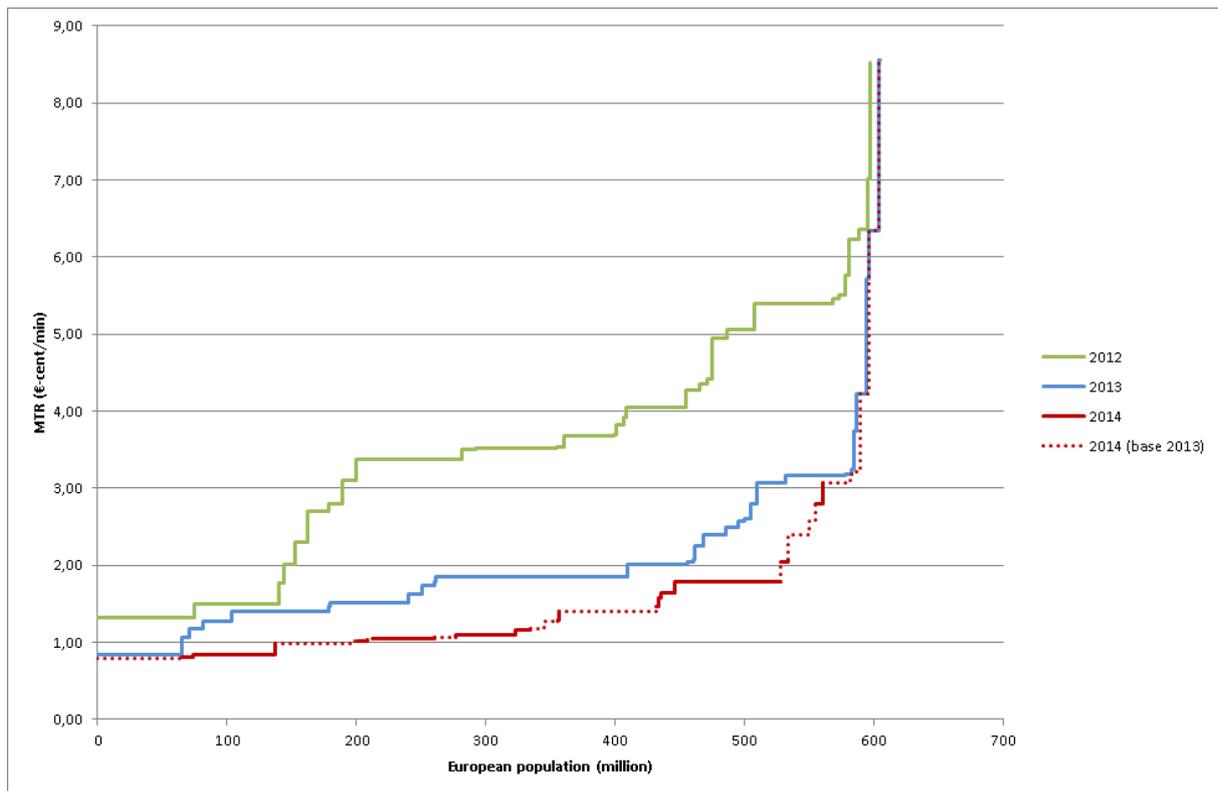
*Source : ARCEP, observatoire des communications électroniques*

#### 2.2.4 Evolution des tarifs de terminaison d'appel vocal mobile au niveau européen

La recommandation européenne du 7 mai 2009 sur les terminaisons d'appel voix recommande que les tarifs des terminaisons d'appel voix mobile soient fixés au niveau des coûts incrémentaux de long terme au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

L'Autorité constate que la plupart des pays ont suivi cette recommandation ou sont sur le point de faire. Lorsque les autorités nationales n'ont pas suivi cette recommandation, sans apporter de justifications suffisantes, la Commission européenne a ouvert, conformément aux directives européennes (articles 7 et 7a de la directive « cadre » 2002/21/CE du 7 mars 2002, modifiée), une série de procédures dites de « phase II » portant sur les raisons pour lesquelles les mesures proposées constituent une entrave au marché unique ou sur leur compatibilité avec la législation communautaire, et visant à ouvrir les discussions entre la Commission européenne, l'Autorité notifiante et l'ORECE. Ceci a notamment été le cas sur les propositions de régulation faites par les régulateurs néerlandais et allemand.

L'évolution des tarifs de terminaison d'appel vocale mobile au niveau européen entre 2012 et 2014 (niveau adopté ou sur la base des niveaux de 2013), en fonction de la population de chacun des pays, est présentée dans le graphique suivant. On constate ainsi qu'en 2014 le tarif de terminaison d'appel se situera autour de 1c€/min pour une majorité des pays.



**Figure 27. - Evolution du tarif de terminaison d'appel en fonction de la population de chaque pays européen (2012 – 2014)**  
*Source : benchmark BEREC*

## 2.2.5 Evolutions sur les marchés de gros de terminaison d'appel SMS

### 2.2.5.1 Offres de terminaison d'appel SMS destinées aux opérateurs mobiles tiers

En termes de structure tarifaire et technique des offres d'interconnexion, l'Autorité ne constate pas d'évolution significative de la part des opérateurs mobiles. Le seul point marquant a été l'apparition de nouveaux opérateurs sur le marché mobile. En corolaire de leurs offres de détail, ces nouveaux entrants ont fixé leurs conditions techniques et tarifaires d'interconnexion. Ces offres ont pu faire l'objet de désaccords, notamment tarifaires, entre opérateurs. Afin d'assurer le bon fonctionnement du marché, l'Autorité entend inclure ces opérateurs dans le prochain cycle d'analyse.

### 2.2.5.2 Offres de terminaison d'appel SMS destinées aux opérateurs non-mobiles

#### *Métropole*

Compte tenu des obligations imposées par la décision n° 2010-0892, les opérateurs métropolitains devaient publier une offre de référence envers les opérateurs non-mobiles au

plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2011. Il s'agissait notamment de différencier l'offre d'interconnexion dédiée aux opérateurs non-mobiles sur le marché de gros des offres commerciales des opérateurs mobiles proposées aux éditeurs sur le marché de détail du SMS *push*<sup>28</sup>.

L'élaboration de son contenu détaillé a fait l'objet de discussions en réunions multilatérales préalables avec l'ensemble des opérateurs et acheteurs, sous l'égide de l'Autorité, conformément à la décision n° 2010-0892. Les opérateurs et agrégateurs de SMS se sont également rencontrés à plusieurs reprises afin d'élaborer ensemble les grandes lignes de ces offres de référence.

Ces travaux communs et l'obligation d'orientation vers les coûts d'un opérateur générique efficace des offres d'interconnexion SMS des opérateurs ont permis, d'une part, une uniformisation de la structure tarifaire (frais fixe par numéro court et TA par SMS sans variation selon le volume) et, d'autre part, la diminution du niveau de tarif de TA SMS *push*. Cependant, selon certains agrégateurs, les frais fixes mensuels restant relativement élevés, ils estiment compliqué de répercuter ces frais dans les tarifs proposés aux éditeurs. Ces offres de référence intègrent pour la première fois des engagements de qualité de services et la possibilité de modification du champ émetteur du SMS (changement d'OAdC<sup>29</sup>) qui étaient les deux principales demandes des agrégateurs.

A la différence du cycle précédent au cours duquel près de 50% des SMS *push* vendus sur le marché de détail étaient directement achetés par les éditeurs à chacun des opérateurs mobiles eux-mêmes, en 2012, 80% des volumes sont achetés par des agrégateurs indépendants et 10% par des agrégateurs filiales des opérateurs mobiles, seuls 10% restant achetés auprès de chacun des opérateurs de réseau séparément.

Ces chiffres, qui s'accompagnent d'une augmentation des volumes d'environ 35% entre 2010 et 2012, après une phase de baisse en 2009 liée à un assainissement du marché suite à la mise en place du numéro court 33700 permettant aux consommateurs de dénoncer auprès de leur opérateur la réception de SMS non-désirés, témoignent de l'évolution du rôle de l'agrégateur sur ce segment de marché.

#### *Outre-mer*

Selon les informations à disposition de l'Autorité, le marché de détail du SMS *push* est moins développé outre-mer qu'en métropole. Les acheteurs de SMS *push* outre-mer restent principalement des agrégateurs et éditeurs locaux ou métropolitains.

---

<sup>28</sup> Les offres de SMS *push* sont des offres commerciales offertes sur le marché de détail « entreprise » pour acheminer un SMS à destination des abonnés d'un opérateur mobile. Ces offres peuvent être fournies par l'opérateur mobile lui-même ou par un agrégateur. Pour permettre la fourniture de SMS *push* par des agrégateurs qui ne sont pas des opérateurs mobiles, une offre de gros d'interconnexion doit être proposée par les opérateurs mobiles.

<sup>29</sup> Le changement d'OAdC (Originating Address Code) est la possibilité pour l'agrégateur de modifier le champ de l'identifiant émetteur du SMS (numéro court à 5 chiffres) par des caractères alphanumériques.

En 2012, les volumes de SMS *push* vendus par les opérateurs ultramarins ont été assez faibles. Ils représentaient moins de 1 % des SMS-MT acheminés outre-mer en 2012 (toutes zones confondues)<sup>30</sup>.

En Antilles-Guyane, les opérateurs ne proposent pas tous des offres de gros spécifiques pour les agrégateurs. Orange Caraïbe commercialise uniquement une offre de détail (contrats SMS partner, mis en place en avril 2004). En revanche, Digicel a élaboré une offre spécifique pour les agrégateurs SMS avec un tarif de raccordement à son SMS-C et un tarif dégressif en fonction du volume mensuel global.

Sur la zone de La Réunion-Mayotte, Orange Réunion et SRR, disposent d'une offre de gros dédiée avec un niveau de TA SMS *push* similaire à celui pratiqué en métropole et inférieur à celui facturé aux éditeurs sur le marché de détail.

Un des problèmes rencontrés sur le marché du SMS *push* sur la zone de La Réunion-Mayotte est l'incapacité pour les consommateurs ayant porté leur numéro de recevoir ce type de SMS. En effet, les opérateurs ne partageant pas les bases de portabilité, le SMS est envoyé vers le réseau de l'ancien opérateur qui devrait le router vers le réseau du nouvel opérateur choisi par le client. Or, la transmission du SMS *push* par routage indirect ne semble pas avoir été mise au point, les opérateurs mettant en avant un problème de facturation de l'agrégateur. Une des solutions envisagées serait que ces opérateurs adhèrent en tant que membres au GIE portabilité métropolitain. Une autre solution serait de procéder comme en Antilles-Guyane, où les opérateurs s'échangent les bases de numéros portés une fois par semaine, ce qui rend possible la réception du SMS *push* par un routage direct (avec éventuellement quelques jours de non-recevabilité du SMS pour un numéro porté donné).

#### 2.2.5.3 Offres de terminaison d'appel SMS destinées aux opérateurs fixes

##### *Métropole*

En 2012, l'Autorité a été saisie en règlement de différend par l'opérateur fixe Lleida.net demandant l'accès à une interconnexion avec le réseau de SFR dans des conditions techniques et financières transparentes, objectives et non-discriminatoires. La société souhaitait bénéficier d'une interconnexion complète, du type de celles existant entre opérateurs mobiles, et permettant notamment l'utilisation de numéros à 10 chiffres du plan public de numérotation et des échanges bidirectionnels, à la différence des offres de SMS *push*.

L'Autorité a en particulier considéré qu'en l'absence d'une offre de gros pour les opérateurs non-mobiles, hors agrégateurs, il fallait que soit négocié un contrat spécifique, *a priori* hybride, permettant la voie de retour. Un accord a été signé entre les deux acteurs dans ce cadre.

##### *Outre-mer*

A la connaissance de l'Autorité, en l'absence de demande, les opérateurs ultramarins ne proposent pas d'offres d'interconnexion SMS aux opérateurs fixes.

---

<sup>30</sup> Source : opérateurs

## 3 Evolutions sur les marchés fixes

### 3.1 Evolutions technologiques

#### 3.1.1 Confirmation du mouvement général de transition vers l'IP

Les réseaux fixes ont vu leur architecture évoluer depuis la première analyse des marchés de la téléphonie fixe en 2005. La technologie IP (*Internet Protocol*) s'impose progressivement comme le standard de transmission de la voix, tiré notamment par la stratégie des opérateurs alternatifs au détail, qui offrent la téléphonie comme un service complémentaire à l'accès à l'internet haut débit. En France, les opérateurs ont déployé massivement leurs propres équipements et plateformes de voix sur large bande ; certains d'entre eux n'utilisent désormais plus la technologie TDM (« *Time Division Multiplexing* », technologie utilisée dans les réseaux commutés) que pour l'interconnexion.

Cette évolution technologique permet aux opérateurs de mutualiser leurs réseaux de transmission pour différents services (téléphonie, accès à l'internet, télévision, etc.). Du fait du fort développement des usages de données, qui n'a pas été aussi important pour les usages voix, la téléphonie représente désormais une part décroissante de la capacité utilisée dans les réseaux fixes – et donc des coûts associés. Cependant, les utilisateurs finals, en particulier sur le segment non résidentiel, expriment toujours un besoin pour des services téléphoniques fixes de qualité. Cette exigence de qualité demande une prise en charge par les réseaux – et donc par certains équipements – spécifique et plus complexe que pour les services asynchrones (accès à l'internet par exemple) ou les services de voix sur internet (services PC<sup>31</sup> à PC par exemple).

#### 3.1.2 Impact des réseaux IP sur l'interconnexion

Jusqu'au deuxième cycle d'analyse de marché (achevé en 2011), il n'existait pas d'interconnexion voix entre opérateurs au travers d'une interface en mode IP – y compris entre ceux dont le réseau était purement NGN. Celle-ci était systématiquement réalisée au travers d'une interface TDM, les flux de voix en mode IP étant convertis en flux TDM – et réciproquement – à l'aide de passerelles avant d'être échangés entre les opérateurs.

Cette situation a changé au cours du troisième cycle d'analyse de marché. En effet, l'interconnexion en mode IP, plus efficace, a été standardisée (au sein de la fédération française des télécommunications) sous la forme du protocole SIP, et les premiers déploiements ont pu voir le jour. En particulier, France Télécom propose depuis début 2013 une modalité d'interconnexion en mode IP avec son réseau NGN, permettant la livraison du trafic à destination des numéros en voix sur large bande (VLB).

---

<sup>31</sup> *Personnal computer.*

L'architecture des réseaux, et donc de l'interconnexion, est affectée par le passage au tout-IP. En effet, compte tenu des structures de coûts des réseaux téléphoniques commutés (RTC) et étant donné qu'une partie importante du trafic voix reste dans une dimension locale, le RTC, de France Télécom en particulier, a été établi suivant une architecture à plusieurs niveaux de commutation, afin de réduire les distances d'acheminement du trafic entre deux points (mais aussi, par ailleurs, pour gérer le nombre important d'utilisateurs). Or, les services autres que la voix dans un réseau IP peuvent avoir un profil d'utilisation majoritairement national, voire international (par exemple pour l'accès à l'internet) ; dans le cas d'une intégration des flux de voix dans un tel type de réseau IP multiservices, les flux de voix n'utilisant qu'une partie réduite de la capacité totale du réseau par rapport à ces services, il n'est donc pas efficace économiquement pour un opérateur d'utiliser un niveau de routage local. Cette différence peut déjà être constatée aujourd'hui : alors que France Télécom compte encore près de 400 commutateurs d'abonnés (CA) dans son RTC, l'interconnexion avec le réseau NGN d'Orange est limitée à 10 points (5 points redondés pour sécurisation), dits PRN (« Point de Raccordement » NGN).

De même, compte tenu de la diminution notable des coûts de transit au sein des réseaux tout-IP, tous les opérateurs alternatifs de réseaux fixes en France proposent un nombre de points d'interconnexion pertinents (permettant d'accéder au tarif de terminaison d'appel régulé) considérablement réduit par rapport au RTC de France Télécom<sup>32</sup> : généralement entre un et cinq points. L'Autorité note cependant que des considérations de sécurité et de résilience des interconnexions et de répartition de la charge réseau peuvent conduire un opérateur à fixer des conditions spécifiant le nombre minimal de points d'interconnexion auxquels un autre opérateur doit se raccorder en fonction de la quantité de trafic émise ou de la capacité d'interconnexion requise par ce dernier. Ainsi, France Télécom impose par exemple actuellement de raccorder au moins un PRN (redondé) par tranche d'1 Gbit/s de capacité d'interconnexion.

D'une manière générale, la réduction du nombre de points d'interconnexion dans le cas des réseaux IP est susceptible d'aboutir à un net recul des prestations de gros de transit.

Enfin, parallèlement aux développements des réseaux IP, les réseaux commutés des opérateurs et particulièrement celui de France Télécom continuent d'évoluer. Afin de gérer la décroissance de son parc d'utilisateurs finals raccordés au réseau téléphonique commuté, France Télécom a engagé un mouvement de concentration de ses commutateurs d'abonnés, dit « compactage du réseau téléphonique commuté ». Fin 2012<sup>33</sup>, 373 CA de France Télécom étaient encore ouverts à l'interconnexion sur l'ensemble du territoire. Ce compactage affecte moins le niveau hiérarchique supérieur de son architecture commutée en métropole : il comporte toujours 18 zones de transit, et la dernière fermeture d'un commutateur de transit (CT) remonte à 2010.

---

<sup>32</sup> Et relativement équivalent à l'architecture d'interconnexion en IP proposée par FT.

<sup>33</sup> Au 15 décembre 2012.

## 3.2 Evolution du marché de détail

### 3.2.1 Présentation générale du marché de détail de la téléphonie fixe

Le marché fixe national est animé par près de 135 opérateurs disposant de leurs propres ressources de numérotation, mais aussi par des opérateurs sans réseau (« *switchless* » ou fournissant des services de voix sur l'internet (VoIP, Voice over Internet Protocol)).

Le revenu des services sur les accès à haut et très haut débit représente, avec 2,7 milliards d'euros au quatrième trimestre 2012, les deux tiers de l'ensemble du revenu des services fixes et cette proportion s'accroît constamment (68 % fin 2012, en hausse de 5 points sur un an). Le rythme de croissance annuelle de ce revenu reste soutenu, il se situe sur les 6 derniers trimestres sur un niveau de 4 % à 7 % (+5,5 % sur un an au quatrième trimestre 2012).

A l'inverse, le revenu de l'ensemble des services en bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques) s'érode de façon rapide et continue (1,3 milliard d'euros au quatrième trimestre 2012, ce qui correspond à une baisse de 15,2 % en un an).

La politique de baisse des plafonds tarifaires de terminaison d'appel voix fixe et mobile de l'Autorité a été un des éléments ayant permis de réels développements sur le marché de détail fixe.

On constate qu'au cours du cycle actuel, la part des offres de VLB dans les offres totales de téléphonie fixe a fortement évolué. Ceci, conjugué aux baisses des tarifs des terminaisons d'appel, a en particulier permis le développement des offres d'abondance à partir des fixes, dans un premier temps à destination des autres fixes, nationaux (y compris, récemment, dans les territoires ultramarins) ou internationaux, puis, dans un second temps vers les mobiles nationaux.

### 3.2.2 Evolution des offres et des usages de la téléphonie fixe

#### 3.2.2.1 Accès fixe au service téléphonique

*Développement de la téléphonie en VLB au détriment de la téléphonie classique, en fort recul*

La téléphonie mobile a provoqué à ses débuts un recul de la téléphonie fixe, du fait de la substitution fixe-mobile, à tous points de vue : nombre d'abonnements, volumes de trafic et valeur. Ce mouvement baissier a été enrayé par l'apparition des offres de VLB, très majoritairement vendues en complément d'un accès à internet haut débit, initialement sous la forme d'un forfait d'abondance<sup>34</sup> pour les appels vers les fixes de métropole, étendu plus récemment à d'autres destinations nationales et internationales. En revanche, les abonnements téléphoniques classiques (*via* le RTC), qu'ils soient ou non vendus couplés avec un forfait de

---

<sup>34</sup> Offre proposant pour un prix forfaitaire une durée maximale cumulée de communications vers certains types de numéros ou destinations : par exemple une ou plusieurs heures, voire sans limite de durée selon des formules dites « *illimitées* ».

communications, continuent de décliner, suivant ainsi le mouvement général de transition des réseaux vers l'IP.

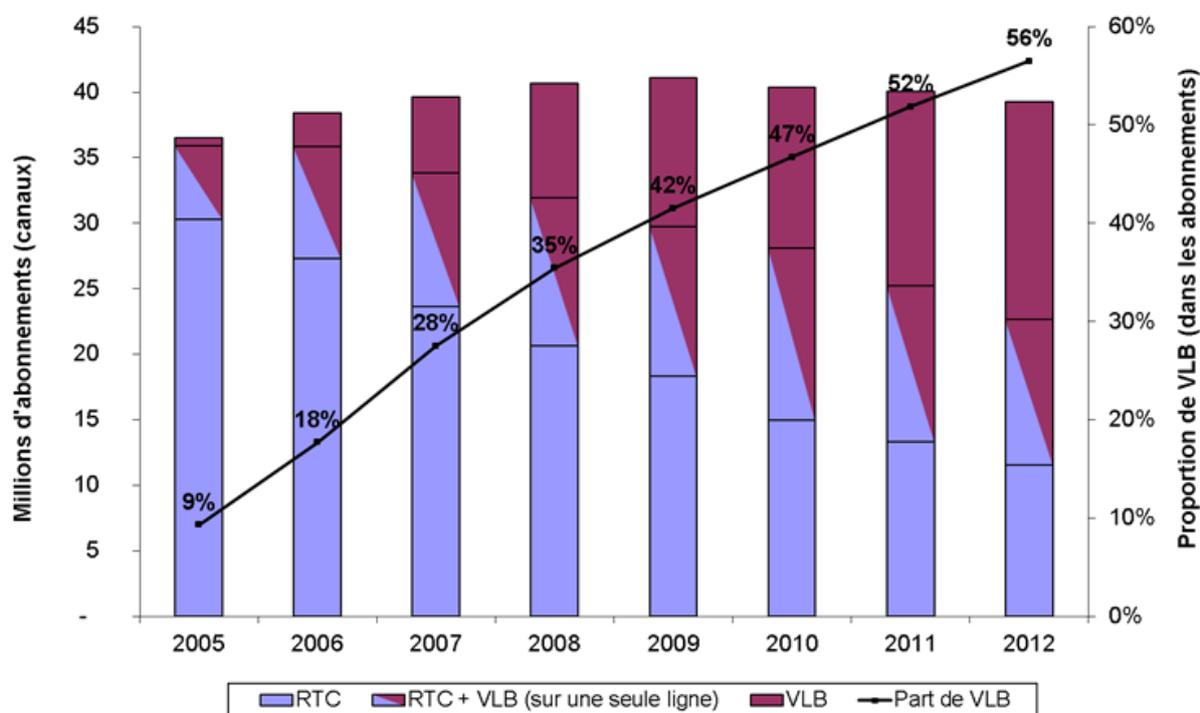


Figure 28. - Evolution du nombre d'abonnements téléphoniques en France, et de la part de VLB<sup>35</sup>

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Le graphique ci-dessus illustre que la diminution du nombre d'abonnements téléphoniques classiques entre 2005 et 2012 – en moyenne 2,3 millions d'abonnements de moins par – a été plus que compensée par l'augmentation des abonnements téléphoniques en VLB – en moyenne 2,7 millions d'abonnements de plus par an. Néanmoins, et malgré un solde globalement positif entre 2005 et 2012, les deux effets ne se compensent plus parfaitement et un léger repli est observable depuis 2009. Ce ralentissement n'a pas empêché le parc de téléphonie en VLB de devenir majoritaire en 2011.

En outre, l'Autorité signale que le modèle économique récent sur les réseaux IP, reposant sur la décorrélation entre la fourniture de l'accès physique au réseau et la fourniture du service téléphonique (accès et communication)<sup>36</sup>, reste marginal, bien qu'en progression.

<sup>35</sup> La catégorie d'abonnements « RTC + VLB » correspond aux lignes en dégroupage partiel. Une ligne en dégroupage partiel supporte au moins deux abonnements : l'un RTC et l'autre VLB.

<sup>36</sup> Des opérateurs comme OVH ou OXIP proposent ainsi désormais des services téléphoniques à l'utilisateur final sans pour autant contrôler l'accès physique haut débit à celui-ci. Ces opérateurs disposent de plateformes de services de VoIP et d'un réseau interconnecté avec le réseau des opérateurs fournisseurs d'accès haut débit contrôlant l'accès physique à leurs clients finals ainsi qu'avec les autres opérateurs fournisseurs de services téléphoniques au public. Ils détiennent également leurs propres ressources de numérotation ouvertes à l'interconnexion.

### Développement dans l'ensemble satisfaisant de la concurrence

Comme illustré sur le graphique suivant, la concurrence sur les services de détail de téléphonie fixe se développe de manière globalement satisfaisante. Tous segments confondus, les opérateurs alternatifs fournissent fin 2011, 35 % des accès téléphoniques fixes de détail, contre 27 % en 2009. Cette croissance est en grande partie soutenue par le développement de la VLB, désormais majoritaire comme indiqué *supra*, sur lequel les opérateurs alternatifs possèdent près de 62 % de parts de marché en parc.

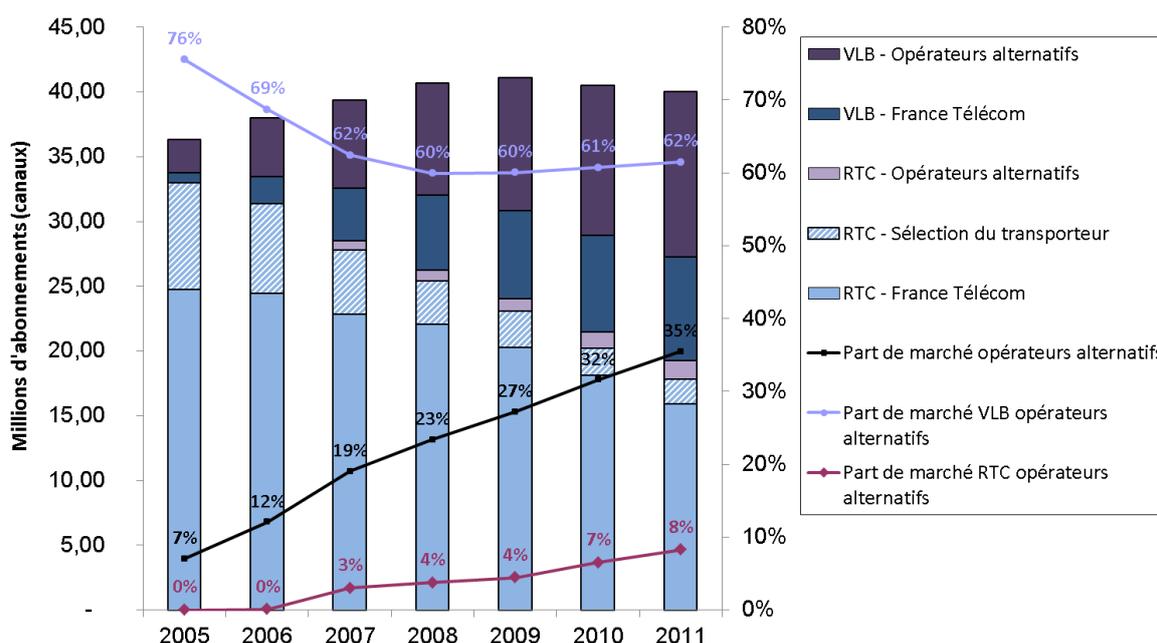


Figure 29. - Evolution du nombre d'abonnements en France, ventilés par type, et des parts de marché des opérateurs alternatifs

Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

Une grande disparité subsiste néanmoins entre les segments résidentiel et non résidentiel. Le développement de la concurrence a ainsi été très soutenu sur le segment résidentiel, étant donné la rapidité d'adoption de la téléphonie en VLB. En revanche, sur le segment non résidentiel, la concurrence sur l'accès fixe au service téléphonique s'est développée plus tardivement, les offres RTC étant restées incontournables, principalement pour des raisons de qualité de service (bien que la situation évolue depuis 2008). En effet, si entre 2003 et 2009, la part de marché non résidentielle des opérateurs alternatifs était restée relativement stable, ces derniers sont passés de 16 % à 25 % de parts de marché (en parc) en 2 ans, de 2009 à 2011.

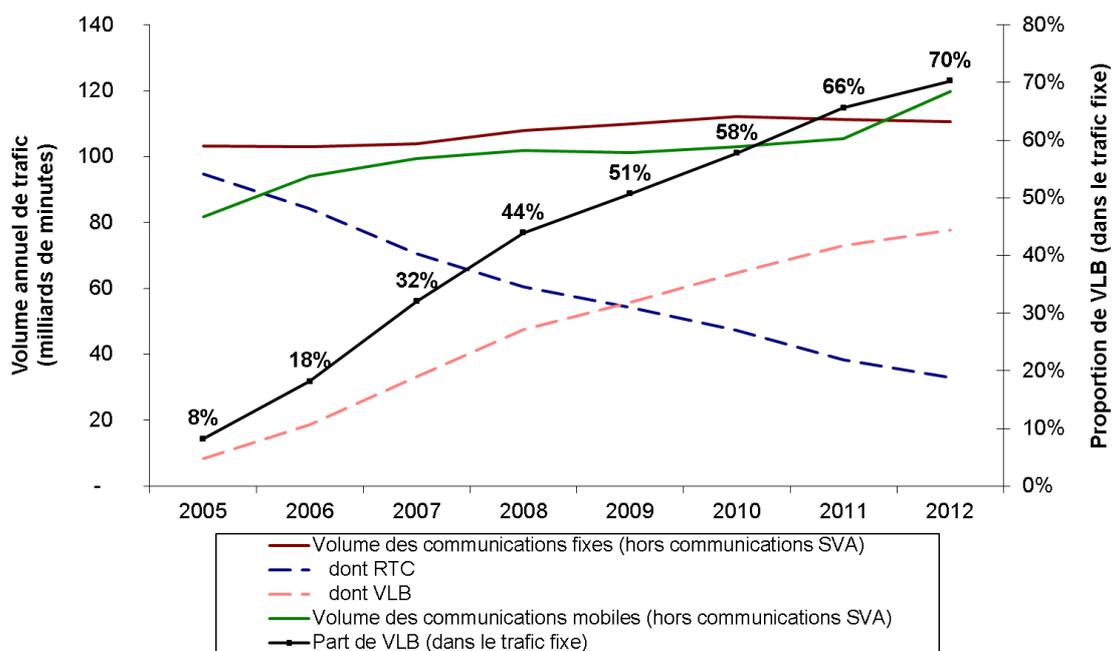
#### 3.2.2.2 Communications au départ des accès fixes

##### Le basculement du RTC à la VLB

Au cours du cycle actuel d'analyse de marché, le volume total des communications émises depuis les fixes, indépendamment du réseau de destination, est globalement resté stable : le

volume sortant depuis le RTC a connu un net recul<sup>37</sup>, qui a été compensé par une augmentation<sup>38</sup> du volume de communications sortantes en VLB, notamment grâce aux développements des composantes de téléphonie en abondance incluses dans les offres multiservices des opérateurs fixes.

Le graphique ci-dessous illustre que la diminution du trafic au départ de canaux téléphoniques classiques est plus que compensée par l'augmentation du trafic au départ de canaux téléphoniques en VLB. Le trafic au départ des mobiles est également donné par comparaison.



**Figure 30. - Evolution du trafic sortant hors numéros SVA en France et de la part de VLB dans le trafic depuis les fixes**

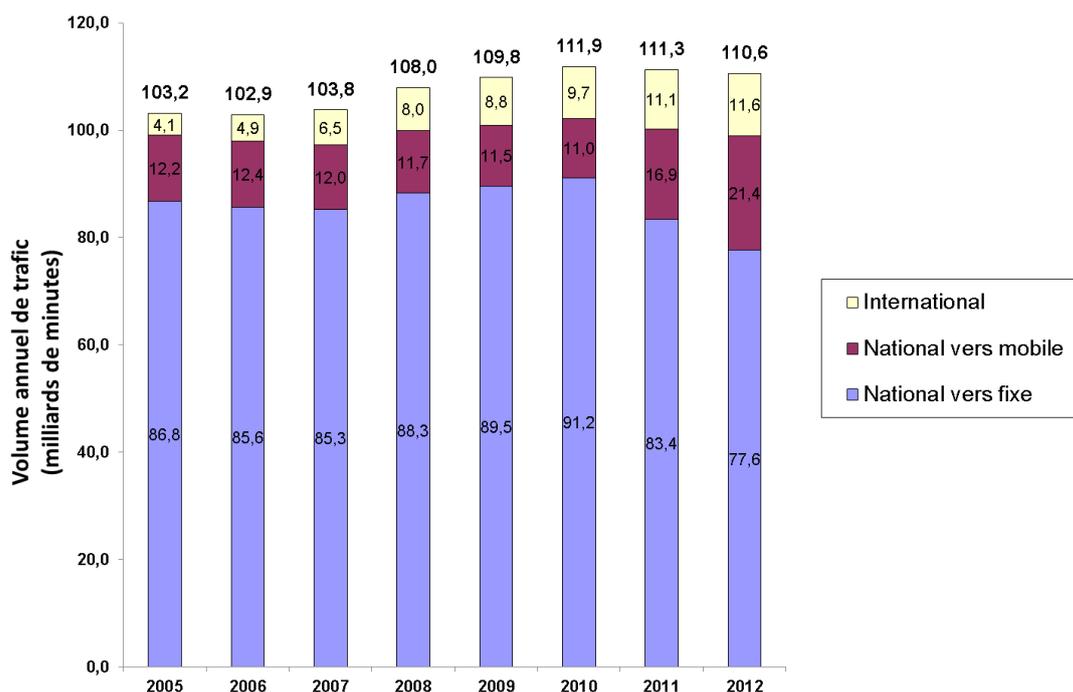
Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques

### L'évolution des destinations

Comme illustré sur le graphique suivant, la répartition du trafic au départ des fixes (qu'elle que soit l'origine, RTC ou VLB) par destination a évolué, notamment depuis 2010. Elle s'établit, en 2012, à 70 % vers les fixes en France, 19 % vers les mobiles en France et 11 % vers l'international.

<sup>37</sup> Recul de 30 % entre 2010 et 2012

<sup>38</sup> Progression de 25 % entre 2010 et 2012



**Figure 31. - Evolution du trafic sortant hors numéros SVA en France et la part des destinations fixes, internationales et mobiles dans le trafic depuis les fixes**  
*Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques*

La diminution significative du volume de trafic national vers les numéros fixes depuis 2010 s'est accompagnée d'une importante augmentation du volume de trafic vers les mobiles, dans un mouvement qui apparaît comme un report d'usage corrélé à l'apparition d'offres d'abondance fixe vers mobile sur le marché de détail.

Dans le même temps, la croissance du trafic vers l'international s'est poursuivie -11,6 milliards en 2012 contre 9,7 en 2010-, au gré de la poursuite de l'enrichissement progressif des forfaits d'abondance avec de nouvelles destinations extra-européennes.

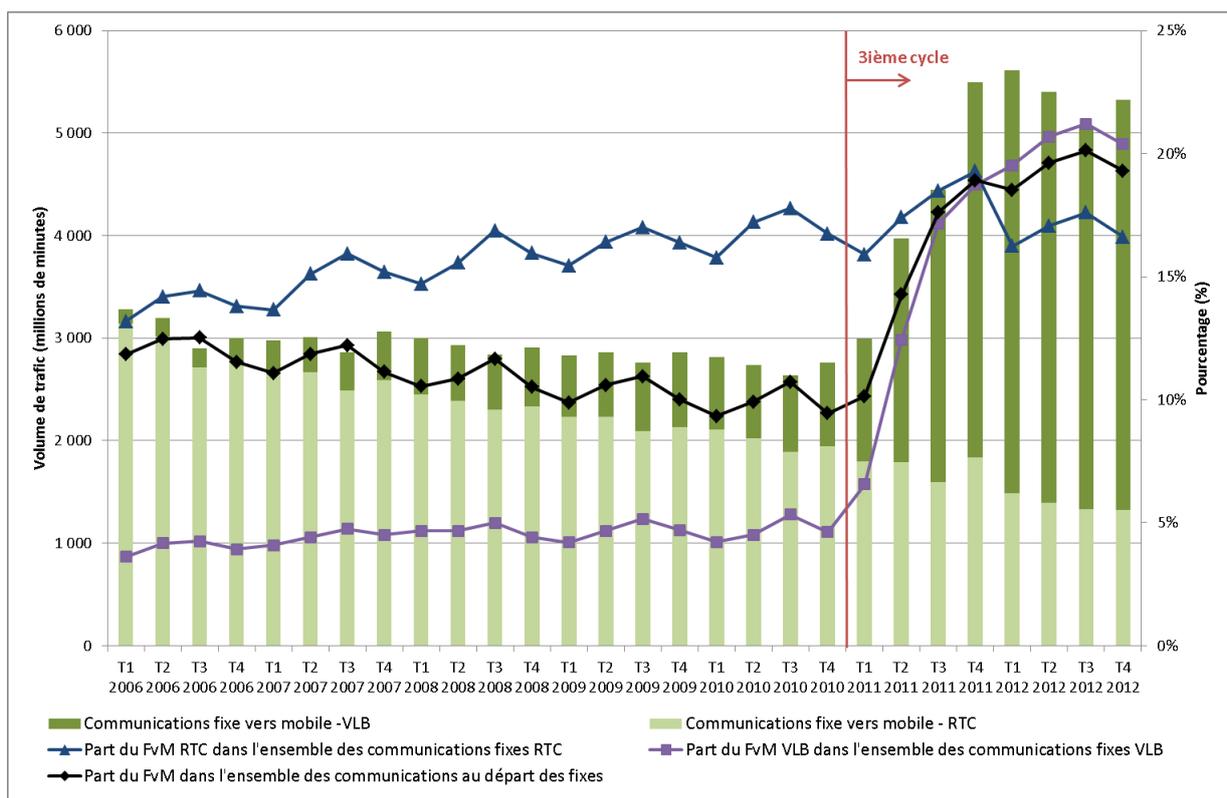
Les deux effets ne se compensent néanmoins pas totalement. On observe ainsi, depuis 2010, un léger repli du volume de communications au départ des fixes : de 111,9 à 110,6 milliards de minutes annuelles entre 2010 et 2012, soit -1,1 % en deux ans.

#### *Le cas particulier des communications fixes vers mobiles*

L'ARCEP note que les baisses significatives des tarifs de terminaison mobile ont contribué à ce que les opérateurs fixes intègrent les appels vers les mobiles dans la plupart des offres d'abondance – d'abord sous forme d'une option payante, puis directement dans l'offre de

base<sup>39</sup>. Cet enrichissement des forfaits est à l'origine de la forte augmentation des communications à destination des mobiles entre 2010 et 2012 : les communications vers les mobiles ont, en effet, doublé sur cette période alors que le volume global des communications fixes est resté pratiquement inchangé.

Cette stabilité a conduit à une progression mécanique de la proportion des appels fixes vers les mobiles, qui représentent 20 % au troisième trimestre 2012<sup>40</sup>, contre 9,5 % au troisième trimestre 2010, comme illustré par le graphique ci-dessous. Cette augmentation touche indifféremment les technologies RTC et VLB dans lesquelles la proportion d'appels à destination des mobiles suit la même tendance haussière.



Si l'Autorité salue le fort développement des offres d'abondance vers les mobiles dans le cadre des offres multiservices proposées par les opérateurs fixes, elle renouvelle ses remarques concernant les tarifs unitaires des communications vers les mobiles, quand ces

<sup>39</sup> Cette tendance, initialement observée pour la métropole, s'étend progressivement à l'outre-mer. Elle résulte de la baisse progressive des tarifs de terminaison d'appel vocale mobile des opérateurs ultramarins : celle-ci a, pour rappel, atteint au 1<sup>er</sup> janvier 2013 le niveau des coûts incrémentaux d'un opérateur générique efficace.

<sup>40</sup> 19 % globalement sur 2012, comme indiqué supra

dernières ne sont pas incluses dans une offre d'abondance, que ce soit en métropole ou outre-mer.

D'une part, en téléphonie sur RTC, France Télécom a procédé, dans le cadre de son obligation de service universel et du mécanisme d'encadrement tarifaire pluriannuel des communications qui a été mis en œuvre par l'Autorité, à une baisse de ses tarifs unitaires et mis fin aux asymétries tarifaires entre les opérateurs mobiles<sup>41</sup>. Cette dynamique a également été suivie par SFR<sup>42</sup>. Néanmoins, ces baisses de tarifs unitaires ne répercutent que partiellement la baisse totale de terminaison d'appel opérée au cours du cycle.

D'autre part, en téléphonie sur VLB, il convient de souligner que les opérateurs fixes n'ont généralement pas fait évoluer, dans les offres autres que celles d'abondance, leurs tarifs unitaires moyens par minute à destination des mobiles au cours du cycle actuel, malgré les baisses successives des tarifs de terminaison d'appel mobile à leur profit. En métropole, ces tarifs sont généralement supérieurs à ceux des communications mobiles passées depuis une carte prépayée, ou en hors forfait. De plus, l'Autorité relève que certains opérateurs fixe sur VLB continuent à pratiquer une différenciation tarifaire selon l'opérateur mobile appelé. Cette différenciation est souvent nettement supérieure à la différence de tarifs de gros sous-jacente (*a fortiori* sans justification si les tarifs de terminaison d'appel sont alignés), alors même qu'avec le développement du processus de conservation du numéro mobile, il devient de plus en plus difficile pour l'appelant de connaître l'opérateur de l'appelé.

L'Autorité considère ainsi que le marché des communications unitaires (non forfaitisées) fixes vers mobiles n'est toujours pas soumis à une forte pression concurrentielle. En effet, ces niveaux tarifaires et la structure des tarifs n'ont pas évolué significativement, malgré les fortes baisses des tarifs de terminaison d'appel mobile. Par ailleurs, des différences de tarifs subsistent parfois en fonction de l'opérateur d'arrivée et sont supérieures aux différences de tarifs de terminaison d'appel lorsqu'il existe. L'Autorité rappelle notamment que l'asymétrie tarifaire de Bouygues Telecom a été annulée depuis le second semestre 2011, et que le plafond tarifaire de Free Mobile sera symétrique à celui des opérateurs historiques (Orange, SFR et Bouygues Telecom) au 1<sup>er</sup> juillet 2013. Les opérateurs pourraient en tirer eux-mêmes les conséquences.

Outre-mer, l'Autorité note, cependant, que les prix de communications fixe vers mobile unitaires sont pour la plupart comparables, voire inférieurs aux tarifs unitaires les plus compétitifs pour des communications mobiles passées depuis une carte prépayée, ou en hors forfait.

### 3.2.2.3 Convergence fixe-mobile

Le troisième cycle des analyses de terminaison d'appel voix fixe et mobile est marqué par un réel développement commercial de la convergence fixe-mobile. En effet, les principaux

---

<sup>41</sup> France Télécom a baissé ses tarifs unitaires vers les mobiles et mis fin aux asymétries entre opérateurs en décembre 2011. Outremer, France Télécom a procédé à une première baisse notable de ses tarifs moyens en 2010 pour les appels passés depuis des fixes vers les mobiles au sein d'un même département d'outre-mer ou entre deux départements d'outre-mer, et a opéré une seconde baisse en 2011.

<sup>42</sup> SFR a baissé ses tarifs unitaires vers les mobiles et mis fin aux asymétries entre opérateurs en février 2011

opérateurs étant intégrés (i.e. disposant de réseaux et d'activités fixes et mobiles), ils proposent désormais des formules permettant d'associer une offre de téléphonie fixe, au travers d'une *box*, et un forfait mobile (généralement dite « *offre quadruple play* » lorsqu'elle inclut également les services d'accès fixe à l'internet et de télévision sur IP). A cette fin, les opérateurs ont mis en place différentes stratégies commerciales et tarifaires. L'Autorité distingue ainsi, fin 2012, trois modèles principaux d'offres commerciales de convergence fixe-mobile sur le marché résidentiel :

- Les offres groupées fixe-mobile (ou *bundles*). Ce modèle est notamment opéré par Orange au travers de ses offres Open, qui associent une offre *triple play* à un ou plusieurs forfaits mobiles.
- Les offres couplées fixe-mobile, dont le forfait mobile peut être acheté séparément. Ce modèle est retenu par Bouygues Telecom via son offre Ideo. En mai 2012, Virgin Mobile (MVNO) a également lancé son offre de convergence associant sa Virginbox et un forfait mobile, selon ce modèle.
- Le droit à une réduction sur le forfait mobile, offert aux clients d'une offre fixe. Ce modèle est proche du précédent, à la différence près que la réduction apparaît comme appliquée au seul forfait mobile, et non sur le couple fixe-mobile. Ce modèle est utilisé par SFR depuis 2010 dans le cadre de ses formules Multipack qui donnent droit à des tarifs préférentiels sur les forfaits mobiles, et plus récemment par Numericable et Free Mobile.

Ces offres de convergence ont, sur le marché résidentiel, un impact essentiellement tarifaire. L'Autorité relève que pour des offres équivalentes entre opérateurs<sup>43</sup>, les réductions octroyées dans le cadre du *quadruple play* par rapport aux offres fixes et mobiles équivalentes et vendues séparément varient, fin 2012, entre 7 % et 20 % selon les opérateurs. Sur le marché non résidentiel, les offres de convergences peuvent être adossées à des services complémentaires (numéro unique, messagerie unifiée pour le poste fixe et le téléphone mobile, ...)

Dans les territoires ultramarins, Outremer Telecom est, fin 2012, le seul opérateur à avoir lancé une offre quadruple play. Cette offre, commercialisée dans les deux zones depuis le troisième trimestre 2012, combine l'offre Only Box (avec appels facturés à l'usage) et l'offre Next+, avec appels en abondance vers les mobiles (locaux seulement, ou locaux et métropole). La poursuite du développement des offres *quadruple play* sera un des enjeux du prochain cycle.

---

<sup>43</sup> Le prix de l'offre groupée fixe-mobile est comparé aux unitaires des offres *triple play* et mobiles associées, ou se rapprochant le plus, hors offres spéciales. Orange : offre *quadruple play* Open up ADSL comprenant une box avec appels illimités vers les fixes et 1h vers les mobiles et un forfait mobile illimité 24/24 2 Go ; comparé au forfait ADSL Livebox Zen et au forfait mobile Origami star illimité 24 /24 2 Go. SFR : La box ADSL de SFR avec appels illimités vers les fixes ; forfait mobile Carré 2Go (réduction de 10 €). Bouygues Telecom : Offre *quadruple play* Ideo avec BBox ADSL incluant les appels illimités vers les fixes et un forfait Smartphone illimité 24/24 2 Go. Virgin Mobile : Virgin Box incluant les appels illimité vers les fixes et forfait mobile Idol 3Go. Free Mobile : Freebox Revolution ADSL incluant appels illimités vers fixes et mobiles et forfait mobile illimité 24/24 3Go (réduction de 4€)

### 3.3 Evolutions du marché de gros de la terminaison d'appel fixe

Compte tenu des niveaux tarifaires de la terminaison d'appel vocale fixe – près de 10 fois plus faibles que ceux de la terminaison d'appel vocale mobile – le chiffre d'affaires relatif à ce marché de gros, dont les volumes sont de l'ordre de ceux échangés sur le marché mobile, représentait en 2011 (353 millions d'euros<sup>44</sup>), soit moins de 15 % du chiffre d'affaires total des marchés de terminaison d'appel. Avec l'évolution des plafonds tarifaires déjà décidés concernant l'année 2013, il ne devrait plus représenter que de l'ordre de 60 à 80 millions d'euros en 2013, pour environ 5 % du chiffre d'affaires total des marchés de terminaison d'appel.

L'évolution des volumes de terminaison d'appel fixe des différents opérateurs est très liée à celle des parcs d'accès fixe au service téléphonique. Jusqu'en 2005, les accès alternatifs résultaient généralement d'une situation historique (exemple : Hub Télécom, ex-ADP Télécom, dans les zones aéroportuaires) ou des raccordements directs de grandes entreprises par les opérateurs alternatifs. Le nombre de ces raccordements restait limité et les flux de terminaison d'appel alternatifs restaient donc modestes. De plus, si le dégroupage partiel (ou l'équivalent en *bitstream*) a permis dès début 2003 aux utilisateurs finals de bénéficier des services de voix sur large bande pour les appels sortants, ce n'est qu'à partir du développement du dégroupage total (puis des offres d'ADSL nu) que les opérateurs alternatifs ont fourni la terminaison d'appel pour l'intégralité des appels reçus par leurs clients de détail<sup>45</sup>.

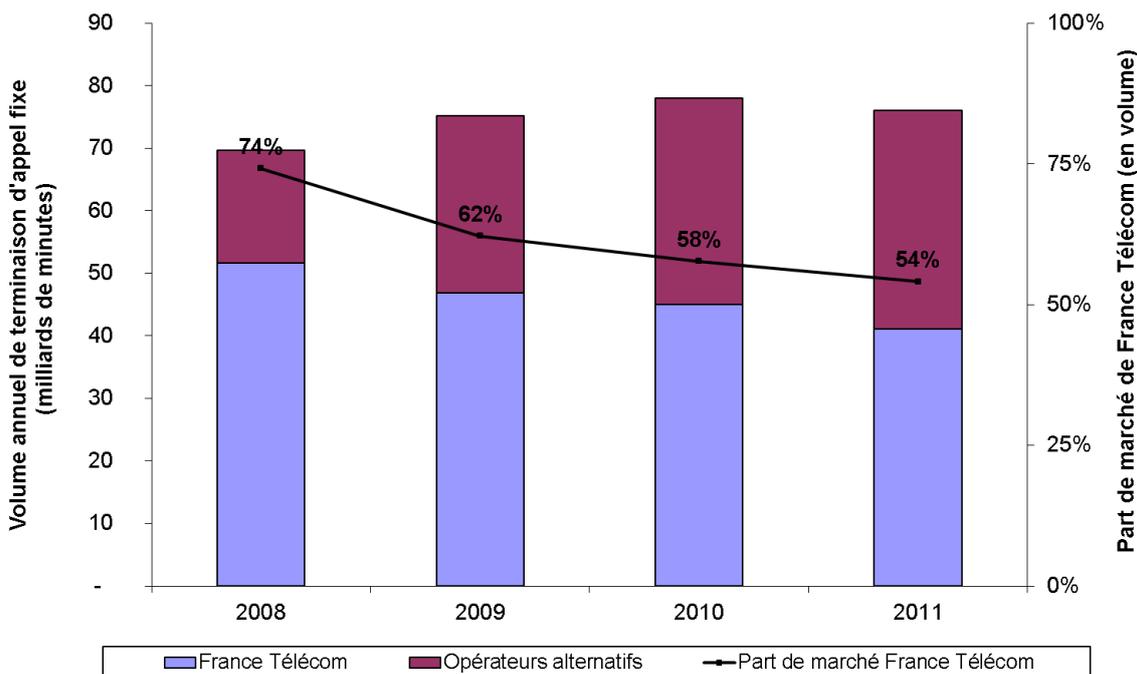
Par conséquent, la part du trafic terminé sur le réseau des opérateurs alternatifs sur l'ensemble du marché de la terminaison d'appel vocal fixe n'a cessé de croître depuis 2005 et atteint une proportion en volumes d'environ 46 % en 2011<sup>46</sup>.

---

<sup>44</sup> Source : observatoire ARCEP.

<sup>45</sup> Une part substantielle des appels étant généralement reçue sur l'accès RTC dans le cas des offres en dégroupage partiel. Or, dans ce cas, de même que dans le cas particulier des offres de téléphonie (couplant accès et communications) construites à partir de l'offre de VGAST de France Télécom, l'opérateur historique reste en charge de la prestation de terminaison d'appel sur l'accès RTC, y compris en présence de présélection.

<sup>46</sup> Les parts de marché en volume et en valeur sont identiques depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011, date où les tarifs de terminaison d'appel fixe des opérateurs alternatifs ont rejoint ceux de France Télécom.



**Figure 33. - Evolution des volumes de terminaison d'appel en France et de la part de marché en volume de France Télécom**

*Source : ARCEP, Observatoire des communications électroniques*

Ceci étant, l'Autorité note que les soldes d'interconnexion des opérateurs alternatifs restent le plus souvent déficitaires vis-à-vis de France Télécom, pour plusieurs raisons structurelles :

- les opérateurs alternatifs proposent majoritairement depuis leur boucle locale en propre des offres d'abondance vers les fixes, dont les clients émettent généralement plus d'appels qu'ils n'en reçoivent ;
  - o en cas de dégroupage partiel de surcroît, le client choisit souvent d'utiliser son canal haut débit (chez l'opérateur alternatif) pour émettre des appels (car marginalement gratuits) et son canal bas débit (chez France Télécom) pour recevoir les appels, car ce canal est associé à un numéro géographique ;
- des offres comme la sélection du transporteur et la VGAST entraînent des charges d'interconnexion pour acheminer les appels sans engendrer de revenus d'interconnexion, puisque c'est alors France Télécom qui continue de fournir et de facturer cette prestation.

France Télécom réalisait ainsi encore en 2011 un solde d'interconnexion nettement positif (quelques dizaines de millions captés sur un marché global de la terminaison d'appel fixe de 353 millions d'euros de chiffre d'affaires) vis-à-vis de l'ensemble des opérateurs alternatifs fixes.

## 4 Bilan du cycle

Comme vu dans les parties précédentes, le cycle actuel de régulation a été marqué par plusieurs évolutions à la fois sur les marchés de gros et les marchés de détail sous-jacents et ce, en rupture par rapport au précédent cycle, au moins pour la voix (sur les SMS, ce mouvement était déjà amorcé). Les parties suivantes synthétisent les impacts de la régulation sur les marchés de gros et de détail en les repositionnant par rapport aux objectifs de la régulation tels que détaillés en partie 1.2.

### 4.1 Impacts de la régulation des terminaisons d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS sur le marché de gros

Sur les marchés de gros, un des objectifs de la régulation des terminaisons d'appel est de réduire les transferts financiers indus entre opérateurs (cf. section 1.2), préjudiciables à l'exercice d'une concurrence effective et loyale.

Ces déséquilibres financiers indus existent lorsque les tarifs des terminaisons d'appel ne sont pas au niveau des coûts et qu'il existe des déséquilibres de trafic entre opérateurs. Les déséquilibres de trafic entre opérateurs peuvent notamment résulter de comportements des plus gros opérateurs sur le marché de détail qui favorisent les offres *on-net*, en bénéficiant des effets clubs liés à la taille de leur base clients. Ceci contraint les plus petits opérateurs, pour rester concurrentiels, à commercialiser des offres *all-net* qui, lorsqu'elles ne sont pas répliquées par l'ensemble des opérateurs, génèrent de forts déséquilibres de trafic et donc une perte de compétitivité des petits opérateurs qui auront des charges de terminaison d'appel nettement plus élevées que leurs revenus.

L'Autorité constate qu'au cours du cycle de régulation actuel, la baisse des plafonds tarifaires sur les marchés de gros des terminaisons d'appel (voix mobile, voix fixe et SMS) a permis de réduire ces transferts financiers, d'une part, sur un même marché entre petits et gros opérateurs et, d'autre part, entre opérateurs fixes et mobiles.

Les transferts financiers entre opérateurs pour les communications vocales sont aujourd'hui réduits aux seules différences structurelles reflétant les coûts sous-jacents. En effet, avec le plafonnement des tarifs de terminaison d'appel vocal fixe et mobile au niveau des coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace (fixe ou mobile), l'écart absolu existant entre les terminaisons d'appel vocale fixe et mobile tend à se réduire, et donc à diminuer fortement les transferts financiers des opérateurs fixes vers les opérateurs mobiles. Le transfert financier résiduel, légitime, ne correspond qu'au seul coût qu'aurait supporté l'opérateur fixe s'il avait terminé l'appel sur son propre réseau mobile. Cette évolution des tarifs a parallèlement permis la réduction des déséquilibres de trafic entre opérateurs mobiles pour les communications vocales et SMS.

Par ailleurs, ces baisses successives des terminaisons d'appel ont engendré de nombreuses évolutions sur le marché de détail, synthétisées dans la partie suivante.

Enfin, concernant le SMS Push, la situation des agrégateurs s'est améliorée dans la mesure où ils se sont vus, à l'instar des autres acteurs du marché, proposer une offre de référence dédiée de la part des opérateurs régulés.

## **4.2 Impacts de la régulation des terminaisons d'appel vocal fixe, mobile et SMS sur les marchés de détail**

Les principaux objectifs de la régulation sont de contenir le développement commercial des offres dites *on-net*, responsables « d'effets club », tout en levant les obstacles artificiels au développement des offres d'abondance dites *all-net*, vers tous les réseaux.

L'Autorité constate que le point marquant du cycle actuel sur les marchés de détail fixe et mobile est la généralisation des offres d'abondance, avec de moins en moins de contraintes, que cela soit au départ des fixes comme au départ des mobiles, et, pour ces derniers, tant sur la voix que les SMS.

Le marché fixe a connu une dynamique globale d'enrichissement du périmètre des offres triple play du point de vue des contenus proposés, avec notamment l'inclusion du plus en plus significative d'offres d'abondance 24/24 pour des communications fixes vers mobiles en métropole et, dans une moindre mesure, outre-mer. En outre, il est apparu que les offres commerciales de convergence fixe-mobile se sont fortement développées au cours du cycle actuel, au moins en métropole.

Le marché mobile a connu la même tendance avec le développement commercial des offres d'abondance voix vers tous les réseaux (*all-net*) et la généralisation de telles offres pour les SMS, sans restriction de plage horaire. A noter que cette dynamique concurrentielle s'est accrue à l'arrivée du quatrième opérateur de réseau mobile, qui a précipité les évolutions commerciales et tarifaires sur la voix (sur les SMS, le mouvement avait déjà été largement amorcé). L'Autorité observe cependant un retard de cette tendance outre-mer par rapport à la métropole, notamment sur la voix, qui peut être dû au fait que les tarifs de terminaison d'appel vocal mobile ont baissé plus tardivement dans ces zones qu'en métropole, comme au fait que l'animation concurrentielle en métropole a connu un niveau particulièrement important avec l'entrée du quatrième opérateur.

Ainsi, les marges de manœuvre commerciales permises par la réduction des déséquilibres de soldes de terminaison d'appel, grâce à la baisse des tarifs de terminaison d'appel voix et SMS, a favorisé, au moins en métropole, la disparition des offres *on-net*, d'une part, et le développement des offres d'abondance tous réseaux sans contrainte, quelle que soit l'origine, fixe ou mobile, et le service, voix ou SMS, d'autre part.

## **5 Perspectives pour les marchés de gros d'interconnexion voix et SMS**

### **5.1 Développements technologiques**

#### **5.1.1 Transition vers l'IP**

Il convient de noter que le phénomène de transition vers l'IP décrit précédemment, largement observable sur les réseaux fixes, se développe également sur la partie cœur des réseaux mobiles. Les opérateurs mobiles commencent en effet à mettre en place des architectures dites NGN (« *Next Generation Networks* », réseaux de nouvelles générations) s'appuyant notamment sur la technologie IMS (« *IP Multimedia Subsystems* »). De même que les réseaux fixes, ces nouveaux réseaux mobiles sont destinés à élargir le spectre des services disponibles pour les utilisateurs et en particulier à fournir des services convergents voix-données et fixe-mobile. A moyen terme, certains opérateurs anticipent que leur réseau sera totalement mutualisé fixe et mobile, et capable de supporter indifféremment plusieurs types de réseau d'accès : cuivre, fibre, WiMAX, 2G, 3G, 4G, etc.

Le prochain cycle d'analyse (2014-2016) sera également marqué, pour les architectures d'interconnexion mobiles, par une migration progressive des interconnexions de type TDM vers des interconnexions de type IP. Les premières offres d'interconnexion IP devraient être ouvertes au trafic dès la fin 2013. Cette transition technologique entraînera des évolutions à la fois techniques et tarifaires dans les contrats d'interconnexion entre les opérateurs. Aussi, l'Autorité suivra cette transition technologique et veillera à l'accompagner, en particulier en s'assurant que la régulation ne désincite pas artificiellement à migrer vers des interconnexions de type IP.

#### **5.1.2 Poursuite de l'évolution de l'architecture d'interconnexion du réseau téléphonique commuté de France Télécom**

A l'avenir, France Télécom prévoit de poursuivre la réduction du nombre de commutateurs d'abonnés (CA). Le rythme de cette baisse dépendra de l'évolution du nombre de clients raccordés à ce réseau. Le compactage du RTC ne pourra cependant pas se poursuivre indéfiniment – sauf bien sûr s'il est définitivement fermé<sup>47</sup> – car un nombre minimal de commutateurs est nécessaire pour le faire fonctionner sur l'ensemble du territoire, y compris pour de très faibles volumes.

---

<sup>47</sup> De manière plus générale, la fin de vie du RTC pose de nombreuses questions notamment celle de l'augmentation des coûts unitaires qu'entraîne une migration progressive et celle de la viabilité de l'extinction de ce réseau au profit d'une migration totale vers l'IP.

Or, l'Autorité s'interroge sur la pérennité des CA comme points d'interconnexion pertinents pour la livraison du trafic à destination des numéros RTC de France Télécom. En effet, il a été indiqué dans la décision actuelle d'analyse des marchés de la téléphonie fixe que *« la technologie et l'architecture RTC de cœur de réseau [...] sont réputées sous-optimales économiquement »*. Ainsi, pour reprendre les termes de ladite décision, dès lors que le choix de cette technologie sous-efficace revient à France Télécom (et ses clients), le surcoût engendré pour un opérateur tiers, qui devrait acheter du transit ou s'interconnecter en un nombre très important de points répartis sur l'ensemble du territoire pour livrer du trafic à destination des numéros RTC de France Télécom, *« a vocation à être recouvert par France Télécom elle-même, sur d'autres prestations davantage soumises à une pression concurrentielle que ne l'est la terminaison d'appel, a priori auprès des opérateurs clients et utilisateurs finals ayant choisi de conserver des offres basées sur cette technologie. Cette approche fournit le meilleur signal économique possible à l'opérateur en question et à ses clients ayant recours à des offres fondées sur la technologie RTC »*.

Dans sa décision de 2011, *« l'ARCEP n'[estimait] pas déraisonnable à court terme de maintenir les points d'interconnexion pertinents au CA, tout en poursuivant les programmes de compactage en cours »*. Un signal d'efficacité fort avait en effet déjà été envoyé à l'opérateur historique du fait de l'adoption d'une nouvelle référence aux coûts incrémentaux d'un opérateur générique efficace doté d'un cœur de réseau NGN, et il avait été convenu que *« les surcoûts (inefficacités) du RTC [soient] donc pour partie partagés entre France Télécom et les opérateurs alternatifs, pendant la phase de transition vers l'IP »*. Aujourd'hui cependant, au vu de la poursuite de la transition vers l'IP et de l'existence d'une modalité fonctionnelle d'interconnexion en mode IP avec le réseau NGN de France Télécom, en un nombre réduit de points pertinents (10 PRN), il apparaît au contraire raisonnable que France Télécom propose aux opérateurs tiers cette même modalité d'interconnexion en mode IP pour la livraison de trafic à destination de l'ensemble de ses numéros, RTC comme IP, moyennant un délai de mise en œuvre suffisant.

## **5.2 Enjeux en termes d'évolution des marchés et tarifaires**

### **5.2.1 Enjeux en terme d'évolution des marchés de détail**

Au regard des évolutions observées en métropole, l'Autorité considère que les régulations successives des prestations de terminaison d'appel (vocal fixe, vocal mobile et SMS) produisent les effets escomptés, en rendant possible l'exercice d'une concurrence effective et loyale sur les marchés de détail de la téléphonie mobile et de la téléphonie fixe, et en limitant les transferts financiers indus sur les marchés de gros. En ce sens, l'enjeu à la baisse des tarifs de terminaison d'appel est probablement désormais moins fort que par le passé, ce qui s'accorde avec le fait que les terminaisons d'appel vocal fixe et mobile ont pour la première fois atteint le niveau des coûts incrémentaux de long terme au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Les évolutions observées sur les marchés de détail outre-mer constituent une avancée encourageante, notamment en matière d'offres d'abondance. Ces marchés sont cependant

encore dans une période de transition, aussi bien pour les communications entre mobiles que pour les communications fixes vers mobiles. Cette situation nécessite que soit maintenue une attention plus particulière à l'égard des terminaisons d'appel vocal mobile outre-mer<sup>48</sup>.

La régulation harmonisée des terminaisons d'appel fixe, vocal mobile et SMS entre la métropole et les deux zones d'outre-mer, en ayant très fortement rapproché les tarifs entre ces zones, rend possible le développement des communications téléphoniques d'abondance entre les territoires nationaux. Les offres fixes d'abondance incluant les communications entre la métropole et l'outre-mer tendent à se généraliser sur l'ensemble des marchés. L'Autorité considère que l'inclusion des communications vocales et des SMS entre les mobiles métropolitains et ultramarins dans les offres d'abondance, bien que déjà mise en œuvre par quelques opérateurs pour certaines de leurs offres, devrait avoir vocation à se généraliser grâce aux baisses récentes des terminaisons d'appel vocal mobile et SMS.

Avec l'harmonisation des régulations des terminaisons d'appel vocale fixe et mobile au niveau européen, sous le contrôle de la Commission européenne et avec l'appui de l'ORECE, de telles avancées commerciales pourraient également être envisageables pour les communications, depuis les fixes ou les mobiles, à destinations des mobiles des opérateurs européens, ainsi que depuis les mobiles à destination des fixes des opérateurs européens (les offres d'abondance au départ des fixes offrent déjà ce type de communication en illimité).

### **5.2.2 Le maintien des obligations imposées**

Les opérateurs demeurent structurellement en monopole sur le marché de gros de la terminaison d'appel (vocale fixe, vocale mobile ou SMS) vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur leur réseau (fixe ou mobile), les opérateurs tiers n'ayant pas de contrepuvoir d'acheteur.

A cet égard, il convient de noter que les tarifs de terminaison d'appel n'ont pas fait l'objet d'une dynamique concurrentielle au cours du dernier cycle. D'une part, les charges de terminaison d'appel (fixe, vocal mobile ou SMS) pratiquées par les opérateurs régulés sont restées strictement égales aux plafonds tarifaires fixés par l'Autorité, quand bien même la demande pour ces prestations a très fortement crû sous l'effet de la concurrence par les volumes sur le marché de détail – plafonds tarifaires qui, rappelons-le étaient, avant 2013, supérieurs aux coûts pertinents encourus. D'autre part, l'Autorité relève que certains opérateurs mobiles entrés sur le marché après la dernière analyse de marché de la terminaison d'appel SMS ont pu chercher à pratiquer des tarifs de terminaison d'appel asymétriques et supérieurs au tarif régulé.

Le maintien des obligations imposées, et en particulier l'obligation de contrôle tarifaire, apparaît nécessaire pour ancrer la dynamique concurrentielle qui s'est instaurée sur le marché

---

<sup>48</sup> Il convient toutefois de noter que les tarifs de terminaison d'appel outre-mer ont sensiblement diminué au 1<sup>er</sup> janvier 2013, soit à une date relativement récente, pour atteindre le niveau des coûts incrémentaux de long terme. Cette baisse, de 2,5c€ à 1c€, est en particulier significativement plus importante que celle survenue en métropole à cette même date, puisque les opérateurs métropolitains étaient déjà à 1,5c€ puis 1c€ tout au long de l'année 2012. En ce sens, il est donc aujourd'hui probablement trop tôt pour constater outre-mer tous les effets à attendre de cette baisse.

de détail, et écarter le risque d'une remontée des tarifs de terminaison d'appel, qu'elle soit isolée avec le risque d'asymétries entre opérateurs, ou généralisée. En effet, une remontée des tarifs, même de façon symétrique entre les opérateurs, se traduirait par des déséquilibres financiers induits chez certains opérateurs, dont les flux d'interconnexion restent encore déséquilibrés. Il convient ainsi de maintenir la régulation tarifaire – en orientation vers les coûts – des terminaisons d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS de l'ensemble des opérateurs, dans le cadre d'un nouveau cycle d'analyses de marchés.

### 5.2.3 Perspectives d'évolutions tarifaires

L'Autorité rappelle que les plafonds tarifaires de terminaison d'appel vocal fixe et vocal mobile correspondent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013<sup>49</sup>, aux coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace et sont chacun évalués sur la base de modèles technico-économiques des coûts de réseau, conformément à la recommandation européenne de 2009<sup>50</sup>.

L'Autorité mène en 2013, parallèlement au processus d'analyse des marchés, des travaux de mise à jour de ses modèles de coûts technico-économiques, susceptibles d'avoir une influence sur l'évaluation du niveau de ces coûts incrémentaux, en raison de la prise en compte des évolutions des marchés (parc client et volume de trafic), des évolutions technologiques survenues ou en passe de survenir (sur le mobile : déploiement des évolutions HPSA et de la 4G, ... sur le fixe : généralisation de l'interconnexion en mode SIP, ...), de la mise à jour des caractéristiques et des coûts unitaires (du fait des gains d'efficacité) des équipements utilisés par l'opérateur générique. Ces niveaux de coût seront un référentiel pour fixer les plafonds tarifaires à venir. En ce sens, les plafonds tarifaires des terminaisons d'appel vocal fixe et mobile pourraient donc être amenés à baisser à nouveau au cours du prochain cycle<sup>51</sup>.

Dans un contexte de nouvelle réduction du tarif de la terminaison d'appel vocal fixe à un niveau désormais relativement faible, il n'est pas exclu que certains opérateurs choisissent de ne plus se facturer mutuellement les prestations de terminaison d'appel (système dit de « *Bill and Keep* »). De tels accords pourraient par exemple intervenir lorsque le coût des opérations de facturation et de réconciliation des mesures excéderait le solde financier d'interconnexion entre opérateurs.

Les baisses tarifaires de la terminaison d'appel SMS dite « *interpersonnelle* » ont rendu possible le développement des offres d'abondance SMS. Les flux d'interconnexion étant aujourd'hui quasiment équilibrés et l'abondance se généralisant, l'Autorité estime que les risques concurrentiels liés au niveau du tarif de terminaison d'appel sont plus limités que par le passé. Néanmoins, il conviendra *a minima* de maintenir le niveau actuel lors du prochain cycle pour préserver la dynamique concurrentielle actuelle.

---

<sup>49</sup> Au 1<sup>er</sup> juillet 2013 pour les opérateurs mobile nouveaux entrants.

<sup>50</sup> Recommandation de la Commission Européenne en date du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'UE (2009/396/CE)

<sup>51</sup> L'Autorité souligne que les plafonds tarifaires fixés sont neutres technologiquement, c'est-à-dire qu'ils sont équivalents que l'interconnexion se fasse en mode TDM ou en mode IP.

Concernant la terminaison d'appel SMS *Push*, les flux sont, par nature, unidirectionnels, les opérateurs régulés n'envoyant aucun trafic aux agrégateurs. Ces derniers ne disposent donc que de très peu de contre-pouvoir d'acheteur. L'encadrement de ce marché revêt donc une importance particulière pour l'Autorité. Ainsi, bien que les niveaux de terminaison d'appel *SMS Push* des opérateurs aient évolué à la baisse, l'Autorité restera attentive à l'évolution de l'ensemble des tarifs fixés pour les agrégateurs, y compris pour les charges fixes récurrentes. L'Autorité estime que ce marché est appelé à se développer dans les prochaines années grâce à l'enrichissement du canal de communication. L'Autorité portera une attention particulière à l'évolution tant technique que tarifaire de ce marché.

#### 5.2.4 Considération sur les terminaisons d'appel internationales

L'Autorité rappelle (cf. *supra*) qu'elle a mis en œuvre la recommandation européenne de 2009 sur les terminaisons d'appel vocal fixe et mobile, en termes de méthodologie comme de délai, en abaissant les tarifs au niveaux des coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur générique efficace, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013<sup>52</sup>. L'Autorité a pleinement appliqué la recommandation européenne, celle-ci étant en phase avec la régulation nationale entamée avant 2009, et appropriée aux besoins des marchés de gros<sup>53</sup> et de détail.

L'Autorité constate que la plupart des pays européens ont aujourd'hui mis en œuvre cette recommandation ou sont sur le point de le faire pour la terminaison d'appel vocal mobile. Cette convergence ouvre, comme évoqué précédemment, la perspective d'une plus grande inclusion des mobiles européens dans les offres d'abondance au départ des mobiles ou des fixes. Il conviendra de veiller à ce qu'elle se poursuive.

Toutefois, encore peu d'Etats membres ont, à ce jour, mis en œuvre la recommandation pour leurs terminaisons d'appel fixe. Les asymétries tarifaires qui en résultent sont de nature à déséquilibrer indument les soldes financiers entre les opérateurs des pays qui appliquent cette recommandation et ceux des pays ne l'appliquant pas, ou pas encore pleinement. L'Autorité restera donc attentive à la convergence des régulations des terminaisons d'appel fixe entre les pays européens.

L'Autorité relève enfin que la terminaison d'appel SMS n'est régulée que dans 3 pays européens. Les opérateurs français se trouveraient dans une situation de potentielle distorsion de concurrence avec les opérateurs européens non-régulés<sup>54</sup>, dès lors qu'une symétrie tarifaire ne serait pas effective dans leurs relations bilatérales. L'Autorité restera attentive à cette question, en particulier au travers des travaux initiés par l'ORECE à ce sujet.

Etant donnée la position géographique des deux zones d'outre-mer, l'Autorité est consciente qu'une partie du trafic des opérateurs ultramarins est échangée avec des pays non européens

---

<sup>52</sup> A l'exception des nouveaux entrants en métropole (Free Mobile, Lycamobile et Oméa Telecom) qui atteindront ce niveau au 1<sup>er</sup> juillet 2013

<sup>53</sup> L'un des objectifs de la recommandation européenne était également de remédier aux divergences de réglementation tarifaire des terminaisons d'appel fixe et mobile, qui créent des distorsions de concurrence sur le marché intérieur.

<sup>54</sup> qui fixent une terminaison d'appel SMS « internationale » proche de 6 c€/min

qui n'appliquent donc pas une régulation harmonisée. Sans remettre en cause les principes de la régulation, l'Autorité restera attentive aux éventuelles questions de déséquilibres financiers que peut induire à la marge l'échange du trafic entre deux zones où les prestations de terminaisons d'appels ne sont pas encadrées de la même manière.

### **5.3 Mise en œuvre de la régulation**

#### **5.3.1 Décision de regroupement des analyses des marchés de terminaisons d'appels**

L'Autorité juge pertinent de mener conjointement, pour le prochain cycle (2014-2016) l'analyse des marchés de la terminaison d'appel vocal fixe, de la terminaison d'appel vocal mobile et de la terminaison SMS. Ce choix part du constat des similitudes structurelles entre ces marchés et de problématiques concurrentielles communes. Ces similitudes ont d'ailleurs conduit l'Autorité à appliquer une convergence des remèdes sur ces différents marchés au fil du temps.

Un document d'analyse de marchés commun aura pour vertu d'alléger la charge réglementaire pour les opérateurs et les autres entités concernées, d'une part, et de renforcer, dans la durée, la cohérence de l'analyse et des remèdes appliqués aux opérateurs puissants sur ces trois marchés, d'autre part. Les spécificités de chaque terminaison d'appel seront cependant préservées dans l'analyse et les remèdes appliqués.

L'Autorité souligne que cette analyse commune des marchés des terminaisons d'appel entraîne la désynchronisation de l'analyse actuelle de marché de la téléphonie fixe (terminaison d'appel fixe et les autres marchés de la téléphonie fixe -accès fixe au service téléphonique fixe et départ d'appel en position déterminée-), historiquement examinés de manière conjointe<sup>55</sup>. Cette désynchronisation apparaît néanmoins justifiée au regard de la nature fondamentalement différente de ces marchés : la terminaison d'appel fixe est une prestation d'interconnexion réciproque, faisant de fait l'objet de remèdes symétriques entre les acteurs, tandis que l'accès fixe au service téléphonique et le départ d'appel en position déterminée sont des services d'accès, faisant l'objet de remèdes asymétriques, imposés au seul opérateur historique.

L'analyse des marchés de l'accès fixe au service téléphonique et du départ d'appel en position déterminée aura lieu selon le calendrier habituel (i.e. essentiellement sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014).

#### **5.3.2 La mise en œuvre de l'analyse commune des marchés des terminaisons d'appel**

Afin de produire une décision commune d'analyse des marchés des terminaisons d'appel tout en préservant la stabilité et la continuité du cadre réglementaire, l'Autorité a étudié l'ensemble des solutions qui s'offraient à elle.

---

<sup>55</sup> Voir les décisions n° 2008-0896 et n° 2011-0926 susmentionnées

Etant donné les échéances discordantes des différentes décisions d'analyses de marchés, l'Autorité a analysé les avantages et les inconvénients des conséquences de l'anticipation ou de la prolongation de certaines des décisions en vigueur. L'approche finalement retenue consiste à synchroniser les deux analyses de marché relatives aux terminaisons d'appel fixe et SMS avec celle de la terminaison d'appel voix mobile, à savoir, légèrement retarder, d'une durée de 3 mois, l'analyse de marché SMS qui échoit le 30 septembre 2013, et anticiper la révision de l'analyse du marché de la terminaison d'appel fixe, qui arrive à échéance à l'été 2014.

Concernant les terminaisons d'appel voix mobile et SMS, l'Autorité s'attachera à communiquer les plafonds tarifaires envisagés relatifs au prochain cycle avant la fin des décisions respectives afin d'assurer la continuité des tendances tarifaires. Concernant la terminaison d'appel fixe, l'Autorité, afin de respecter la visibilité de trois ans donnée aux opérateurs par la décision n° 2011-0926 de juillet 2011 sur l'encadrement tarifaire de la prestation, envisage de maintenir les plafonds tarifaires fixés par ladite décision jusqu'à la fin de sa période de validité (fin septembre 2014).

## **5.4 Enjeu sur le départ d'appel vers les services à tarification spéciale**

### **5.4.1 Evolutions sur le marché de détail des SVA à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015 et impacts sur le marché de gros**

La décision n° 2012-0856 de l'Autorité<sup>56</sup> prévoit, sur le marché de détail, le principe d'harmonisation de la structure tarifaire entre les appels au départ des réseaux fixes et mobiles vers les numéros spéciaux utilisés pour les services à valeur ajoutée (SVA). Cette harmonisation s'accompagne d'une évolution généralisée des modèles de tarification au détail des services à valeur ajoutée au profit du modèle « C+S » indépendamment du réseau départ.

La décision prévoit notamment que la famille de numéros gratuits au départ des fixes<sup>57</sup> le devienne également au départ des mobiles à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015. Elle prévoit également qu'à partir de cette même date, le coût de la communication (composante « C ») vers les numéros surtaxés soit payé au détail au tarif d'une communication banalisée (conformément à l'offre souscrite par le client appelant auprès de l'opérateur de départ). La décision crée enfin une catégorie de numéros à tarification banalisée, au départ du fixe et du mobile.

Ces évolutions sur le marché de détail font apparaître, sur le marché de gros, de nouvelles configurations pour les appels vers les numéros SVA. L'apparition de numéros gratuits au départ des mobiles fait notamment apparaître une nouvelle configuration d'appel dans laquelle le coût de la communication n'est plus recouvrée au détail, *via* une composante

---

<sup>56</sup> Décision n° 2012-0856 de l'Autorité en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005

<sup>57</sup> Cette famille concerne les tranches de numéros spéciaux 0800 à 0805, et les numéros courts de type 30PQ et 31PQ

tarifaire de détail de l'opérateur départ, mais au gros, *via* la facturation d'une prestation de départ d'appel.

#### **5.4.2 Problèmes concurrentiels posés par des tarifs de DA SVA élevés**

Comme pour la prestation de terminaison d'appel, chaque opérateur est en position de monopole structurel sur la prestation de DA SVA qu'il fournit à un opérateur tiers dans le cas d'une communication émise par ses propres clients de détail, et semble *a priori* disposer d'une influence significative. Dans son avis 11-A-07<sup>58</sup>, l'Autorité de la concurrence a notamment considéré qu'« à l'instar de l'analyse menée sur les terminaisons d'appel, il serait plausible que tout opérateur dispose d'une position dominante du départ d'appel au départ de ses abonnés ».

L'Autorité relève que les tarifs de départ d'appel vers les numéros SVA gratuits actuellement définis par les opérateurs mobiles, mais non utilisés en pratique du fait de la quasi absence de services ouverts sur ces tranches à ce jour, sont très hétérogènes et apparaissent pour la plupart élevés<sup>59</sup>. Ces niveaux élevés, et répercutés sur l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur (opérateur collecteur, éditeur de service, etc.), sont de nature à compromettre le plein développement des numéros gratuits au départ des mobiles, ce qui serait contraire aux objectifs impartis à l'Autorité en vertu de l'article L. 32-1 du CPCE<sup>60</sup>.

Dès lors, en l'absence d'évolution spontanée de ces tarifs, il serait possible de s'interroger sur la pertinence des marchés du DA SVA et leur régulation par le recours à une analyse de marchés, d'autant que, l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE) a identifié l'analyse de marché comme l'un des outils possibles pour assurer le bon fonctionnement de ce marché dans son rapport de 2012 portant sur les SVA<sup>61</sup>.

Il convient au préalable d'examiner le cadre applicable au niveau national.

#### **5.4.3 Rappel du cadre réglementaire et législatif applicable pour le DA SVA**

Il existe un cadre symétrique pour l'ensemble des opérateurs concernant leurs prestations de DA SVA, issu de la décision n° 2007-0213<sup>62</sup> de l'Autorité et de l'article L. 34-8-2 du CPCE.

---

<sup>58</sup> Avis n° 11-A-07 de l'Autorité de la concurrence du 27 mai 2011 relatif à une demande d'avis de l'ARCEP portant sur un projet d'analyse des marchés de la téléphonie fixe

<sup>59</sup> Mi 2012, les tarifs de départ d'appel vers les numéros gratuits étaient compris entre 2,9 c€/min et 31 c€/min selon les opérateurs mobiles

<sup>60</sup> Notamment le 2° « 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 », le 3° « développement de l'emploi, de l'investissement efficace dans les infrastructures, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques », et 4° « 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 »

<sup>61</sup> Rapport BoR (12) 55 de l'ORECE en date du 24 mai 2012 sur les services à tarification spéciale

<sup>62</sup> Décision n° 2007-0213 de l'Autorité en date du 16 avril 2007 portant sur les obligations imposées aux opérateurs qui contrôlent l'accès à l'utilisateur final pour l'acheminement des communications à destination des services à valeur ajoutée

La décision n° 2007-0213 dispose ainsi que « *tout opérateur [fixe ou mobile] contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables des opérateurs visant à rendre les numéros accessibles par ces utilisateurs. L'opérateur fait droit à ces demandes dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires* » (article 2) et que « *tout opérateur [fixe ou mobile] contrôlant l'accès aux utilisateurs finals appelants fait droit aux demandes raisonnables d'autres opérateurs de reversement d'une partie des sommes facturées à l'utilisateur final appelant au titre des communications à destination des numéros, dans des conditions objectives et non discriminatoires* » (article 3).

En application de ce cadre, l'Autorité a indiqué, dans la décision n° 2010-1351<sup>63</sup>, que les tarifs de DA SVA doivent être raisonnables, au regard notamment de l'évolution du coût d'un opérateur générique efficace. L'Autorité a en particulier estimé dans cette décision que cela pouvait passer par la stabilité du taux de marge, entendu comme le ratio entre le tarif et les coûts d'un opérateur générique efficace, autour d'un facteur de deux environ.

L'Autorité rappelle également que, pour le cas spécifique des numéros gratuits, le caractère raisonnable des tarifs de DA imposé à tous les opérateurs par l'article L. 34-8-2 du CPCE, qui dispose que « *les opérateurs qui commercialisent un service téléphonique ouvert au public formulent une offre d'interconnexion visant à permettre à leurs clients d'appeler gratuitement certains numéros identifiés à cet effet au sein du plan national de numérotation. La prestation correspondante d'acheminement de ces appels à destination de l'opérateur exploitant du numéro est commercialisée à un tarif raisonnable [...]* ».

#### **5.4.4 Caractère potentiellement suffisant du cadre réglementaire actuel**

Au vu des éléments qui précèdent, le cadre actuel pourrait s'avérer suffisant pour assurer une évolution satisfaisante des conditions prévalant aujourd'hui sur le marché de gros du départ d'appel à destination des services à valeur ajoutée, en particulier dans la perspective des évolutions prévues sur le marché de détail pour le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et notamment la mise en place de numéros gratuits au départ des mobiles.

L'Autorité précisera cette analyse dans les prochains mois au vu des évolutions réelles du marché.

---

<sup>63</sup> Décision n° 2010-1351 de l'Autorité en date du 14 décembre 2010 se prononçant sur une demande de règlement de différend opposant les sociétés France Télécom et SFR