



LES REFERENTIELS DE COUTS DES OPERATEURS MOBILES EN 2008

*Consultation sur les références et concepts
pertinents pour la fixation des plafonds tarifaires
du service de terminaison d'appel vocal mobile
(04/09/2008 – 06/10/2008)*

Réponse de l'UFC-Que Choisir

Septembre, 2008

I. INTRODUCTION

L'UFC-Que Choisir ne bénéficie pas des compétences nécessaires pour discuter les aspects techniques des modèles de coût. Néanmoins, l'expertise et l'expérience de l'association lui permettent de dire que l'on est aujourd'hui bien loin du coût réel de la terminaison d'appel (TA par la suite). Il était jusqu'ici très difficile de faire entendre cette réalité aux différentes institutions françaises. Cependant, depuis la dernière décision de l'ARCEP en octobre 2007, qui n'avait pas eu l'adhésion de l'UFC-Que Choisir, beaucoup de choses ont changé.

Lorsque l'ARCEP a publié sa dernière décision, nous avons compris qu'elle ne pouvait pas, faute d'appuis économiques et politiques suffisants, opérer une réelle baisse des prix. Chose que l'autorité a confirmé devant le Conseil d'Etat, lors de la procédure sur la TA initiée par l'UFC-Que Choisir. La défense de l'ARCEP était claire : la décision porte sur 18 mois, le temps d'engager la mécanique européenne, de manière à pouvoir opérer une vraie baisse à l'échéance suivante.

La commission européenne a publié pour consultation un projet de recommandation qui permet enfin de traiter de manière appropriée la problématique de la TA. Elle a également souligné que son objectif était d'atteindre rapidement 1 à 2 cents d'euros. Valeurs que l'UFC-Que Choisir énonçait déjà l'année dernière.

L'ERG (le groupement des régulateurs européens) a également apporté sa pierre à cet édifice en prenant position en faveur du travail de la commission.

Toutes les conditions semblent donc réunies pour que cette rente illégitime des opérateurs soit supprimée au profit du consommateur. En effet, la baisse de la TA mobile a d'importantes implications à la fois sur le marché du mobile mais également du fixe.

II. L'IMPACT DE LA TERMINAISON D'APPEL SUR LE MARCHÉ DU MOBILE

Le marché Français de la téléphonie mobile est aujourd'hui arrivé à maturité. Le parc d'abonnés croît peu et la structure industrielle n'évolue guère. Le marché reste dominé par les trois opérateurs de réseaux qui gardent une part de marché relativement stable depuis dix ans !

Cette situation est révélatrice d'une absence de concurrence dont les principaux symptômes sont le maintien de prix élevés et une absence d'innovations : les différentes offres présentent d'étranges similitudes sans jamais créer de réelles ruptures. En effet, si on regarde de plus près le marché on a certes, des évolutions en termes d'usages (intégration de la data, de services télévisuels, etc...) mais l'offre voix évolue peu. En réalité, comme le montre une étude¹ de l'UFC-Que Choisir, à profils constants, les prix ont plutôt tendance à stagner ou à augmenter.

Le coût élevé de la TA peut être considéré comme le principal frein à l'innovation sur ce marché. Tout d'abord, en empêchant les petits opérateurs d'offrir de l'abondance aux consommateurs, puisqu'ils devraient s'acquitter de paiements élevés vers les plus gros opérateurs. En second, une TA élevée conjuguée à un marché structuré autour de deux gros acteurs disposant de près de 80% du marché rend attractive les offres d'abondance « *on net* ». Mais d'un autre côté l'abondance est limitée à un nombre défini de contacts, généralement trois et surtout ces derniers doivent être clients du même opérateur que l'appelant. De plus, le consommateur qui change d'opérateur perd la possibilité d'appeler ses contacts privilégiés en illimité, en clair il est captif. Ce dispositif met les opérateurs à l'abri de la concurrence et leur permet de maintenir un statu quo sur leurs offres, freinant l'innovation et la baisse des prix !

Une Baisse du prix de la TA introduirait une rupture et donnerait une nouvelle impulsion au marché. En effet, cela éliminerait l'attractivité des offres d'abondance « *on net* », notamment en permettant à tous les opérateurs de faire des offres d'abondance tous réseaux, et libérerait les abonnés captifs qui pourraient retrouver les mêmes avantages chez d'autres opérateurs. Le marché deviendrait, alors, plus fluide et plus concurrentiel.

La relation entre les prix de détails et la TA paraît solide lorsque l'on observe ce qui se passe hors de l'Europe. On constate que partout où la terminaison d'appel est faible les tarifs sont plus bas et les offres d'abondance bien plus développées ! Et cela que l'on se situe aux Etats-Unis², en Chine en Inde ou en Corée.

Par ailleurs, la baisse de la terminaison d'appel peut également bénéficier au consommateur en favorisant le développement des MVNOs. En effet, ces derniers sont également contraints par le prix de la terminaison d'appel lorsqu'ils structurent leurs offres.

Enfin et il s'agit selon nous d'un point crucial : **une TA élevée constitue une importante barrière à l'entrée pour un éventuel nouvel entrant. Non seulement cela pèsera lourdement sur sa trésorerie mais aussi cela l'empêchera de faire des offres ambitieuses.** Or, ce que l'on attend d'un nouvel entrant c'est justement qu'il crée une rupture sur le marché de manière à engager une nouvelle dynamique.

¹ « Evolution des dépenses des consommateurs en téléphonie mobile : une approche par la méthode des paniers », 27 février 2008.

² Certains diront que les tarifs ne sont pas si avantageux en Amérique du Nord parce que les appels entrants sont facturés aux clients. Si cela était vrai hier, ce n'est plus le cas aujourd'hui, après vérification la majeure partie des offres intègre l'illimité sur les appels entrants.

L'UFC-Que Choisir l'a souvent dit et écrit le marché de la téléphonie mobile est sclérosé et il a peu de chances d'évoluer sans un réel électrochoc. **Ce dernier ne peut avoir que par la mise en place rapide de trois conditions essentielles et interdépendantes : l'entrée d'un nouvel opérateur, l'amélioration des conditions d'accès au marché de gros pour les MVNOs et bien sûr des terminaisons d'appel qui reflètent la réalité des coûts.**

III. IMPACT SUR LA TELEPHONIE FIXE.

Un certain nombre de consommateurs n'ont pas l'utilité d'un portable. Mais effectuent cet achat pour appeler d'autres portables car ces appels sont, depuis un fixe, excessivement chers ! Or, compte tenu du coût réel de la TA rien ne s'oppose à ce que le consommateur puisse utiliser son fixe pour appeler un portable, il s'agit même d'une réelle demande de sa part, notamment car en intérieur la qualité des communications est meilleure. D'ailleurs Alice et Bouygues Telecom ont bien compris ce besoin. Le premier offre dans son forfait 4 heures fixe/mobile et le second trois heures plus 6 heures vers les portables Bouygues Telecom, ce qui montre d'ailleurs l'enjeu de la TA. Avec une TA basse il y a fort à parier que ces six heures seraient vers tous les opérateurs.

Avec une TA à un prix proche de son coût, soit comme le précise la Commission Européenne de 1 à 2 cts d'euros, les appels vers les mobiles seraient intégrés dans les box. Le consommateur pourrait enfin bénéficier de la convergence fixe mobile dont on lui parle depuis si longtemps.

Les opérateurs mobiles ne semblent pas l'entendre de cette oreille, et brandissent la menace d'une baisse des investissements si la TA baisse. Or, est-ce à la téléphonie fixe de subventionner le mobile ? En effet, le bilan de la TA entre opérateurs mobile en termes de flux financiers est, si on exclut la spécificité de Néo, assez neutre. Le déséquilibre apparaît dans les appels entre fixes et mobiles et génère une importante manne financière pour les opérateurs mobiles. Pourtant, les réseaux 2 G sont déployés et amortis depuis longtemps. On peut même dire qu'ils ont, en grande partie, été financés par les communications depuis les fixes vers les mobiles. Comment justifier aujourd'hui que les choses continuent à se dérouler de la même manière ? Le fixe doit-il également financer la 3 G, alors même qu'il s'agit de transporter des données et non de la voix ? Cela paraît évidemment absurde !

Par ailleurs, avec les investissements qui attendent les opérateurs du fixe et de l'internet avec la fibre, est-ce bien dans ce sens que doivent transiter les subventions ? Nous sommes convaincus que non, d'autant plus que les opérateurs fixe ont devant eux un vrai défi, « fibrer » la France.

IV. CONCLUSION

La TA est un rouage clé de la mécanique des marchés des communications. Son prix influence de manière significative les prix de détail et la structure des produits offerts aux consommateurs à la fois sur le marché fixe et mobile. C'est pour cela qu'une baisse significative de son prix nous semble être le levier adéquat pour insuffler une nouvelle dynamique au secteur.

L'UFC-Que Choisir espère que l'ARCEP restera sur la même ligne et ira, dans l'intérêt du consommateur, jusqu'au bout de la démarche. Le contexte politique est aujourd'hui idéal et il serait fort dommageable de ne pas saisir cette opportunité.