

## Les plafonds tarifaires du service des terminaisons d'appel vocal mobile

*Consultation publique sur le projet de décision portant  
définition des plafonds tarifaires du service de  
terminaison d'appel vocal mobile des opérateurs Orange  
France, SFR et Bouygues Telecom pour la période du  
1er juillet 2009 au 31 décembre 2010*

**Réponse de l'UFC-Que Choisir**

*Novembre, 2008*

## I. INTRODUCTION

Le document « les plafonds tarifaires du service de terminaison d'appel vocal mobile » qui sert de support à la consultation de l'ARCEP semble marquer une nouvelle étape dans la réglementation de l'interconnexion. En effet, elle témoigne d'une volonté de l'autorité de procéder à de vraies baisses des tarifs pour s'orienter vers des valeurs représentatives des coûts des opérateurs. Il est certain que l'on est encore loin des valeurs indiquées par la Commission européenne qui se situent entre 1 et 2 centimes d'euros, mais il ne s'agirait là que d'une première étape.

L'ARCEP a décidé d'introduire une période transitoire de deux ans pour permettre aux acteurs de s'adapter à ces nouvelles dispositions. L'UFC-Que Choisir rappelle à l'ARCEP que les opérateurs tirent depuis des années une rente indue de cette activité et qu'elle ne saurait accepter plus. Par conséquent, l'association restera vigilante à ce que l'autorité tienne ses engagements et qu'elle aligne le prix de la terminaison d'appel mobile (TAM), pour les périodes post-décembre 2010, sur les « coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur efficace ».

L'UFC-Que Choisir prend note que l'autorité a bien acté que la prochaine étape sera la mise en place d'une nouvelle méthodologie permettant de converger vers des niveaux de prix se situant entre 1 et 2 centimes d'euros, comme le recommande la Commission européenne. Il s'agit là d'une condition nécessaire au bon fonctionnement du marché mobile. La baisse de la TAM à de tels niveaux de prix permettra également de restaurer la relative substituabilité existant entre les technologies fixes et mobiles dans les « usages sédentaires ».

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

L'UFC-Que Choisir a à plusieurs reprises souligné la relative absence de concurrence sur le marché de la téléphonie mobile. Cette faible concurrence induit une évolution à la baisse des prix trop mesurée<sup>1</sup>, lorsqu'il ne s'agit pas d'une stagnation, et un développement insuffisant des offres. Il est vrai que les opérateurs ont intégré un certain nombre de nouveaux usages à leurs forfaits. Cependant, compte tenu de l'amortissement des technologies 2G et de l'augmentation du trafic qui génère d'énormes économies d'échelle, il est anormal de payer autour de 18 euros l'heure de communication vocale<sup>2</sup>.

### *Des prix de détail prohibitifs*

La maturité du marché de la téléphonie mobile aurait dû conduire à une baisse des tarifs et à l'apparition de vraies offres d'abondance (contrairement aux offres qui se limitent au *on net* ou à certaines plages horaires). Par exemple, aux Etats-Unis chez AT&T, pour 45 euros le consommateur bénéficie de 15 heures de communication tous réseaux<sup>3</sup> (auxquelles s'ajoutent les appels illimités soir et weekend vers tous les opérateurs). Pour 76 euros AT&T va même jusqu'à proposer l'illimité permanent vers tous opérateurs.

---

<sup>1</sup> Voir l'étude de l'UFC-Que Choisir : « Evolution des dépenses des consommateurs en téléphonie mobile : une approche par la méthode des paniers », 27 février 2008.

<sup>2</sup> Ce sont les prix affichés sur les sites des principaux opérateurs pour les offres à composer soit même (par exemple l'offre clic d'Orange).

<sup>3</sup> 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 intègrent l'illimité sur les appels entrants.

On ne peut douter qu'aux Etats-Unis les offres soient particulièrement intéressantes, cependant, elles ne sont en rien une exception. On peut également souligner que les offres sont particulièrement avantageuses dans des pays aussi divers que la Corée du Sud, la Chine, l'Inde, le Canada ou Israël<sup>4</sup>. Il est intéressant de noter que ces pays bénéficient de TAM particulièrement faibles.

*Prix de la terminaison d'appel (TAM) dans quelques pays du monde <sup>5</sup>*  
(converti en euros actuels)

Pays	Prix de la TAM en centimes d'Euro
Chine	0,8*
Corée du Sud	2,8 <sup>á</sup>
Etats-Unis	0,34 <sup>ß</sup>
Hong Kong	0,47*
Inde	0,5 <sup>ð</sup>
Israël	2,5 <sup>á</sup>
Singapour	0,43*

*Une TAM élevée favorise la captivité des consommateurs*

Le coût élevé de la TAM est également un outil stratégique qui permet de verrouiller la clientèle. Une TAM élevée interdit aux petits opérateurs d'offrir de l'abondance aux consommateurs, puisqu'ils devraient s'acquitter de paiements élevés vers les plus gros opérateurs. La seule abondance disponible et attractive est donc celle proposée par les gros opérateurs vers les abonnés de leur réseau (les appels « on net »), offres qui constituent un véritable piège pour le consommateur.

En effet, bien que ces offres soient limitées à un nombre défini de contacts, généralement trois, lorsqu'elles couvrent 45% des consommateurs (la part de marché de Orange) elles peuvent s'avérer, dans une certaine mesure, intéressantes. Cependant, le consommateur qui souscrit à ces offres doit renoncer à un certain degré de liberté. Par exemple, s'il change d'opérateur, il perd la possibilité d'appeler ses contacts privilégiés en illimité. Autre contrainte, ces contrats signés pour 12 ou 24 mois ne permettent pas au consommateur de s'adapter si certains de ses contacts changent d'opérateur. Cela signifie, que dans un cas comme dans un autre, le consommateur 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.

<sup>4</sup> Par exemple à Hong Kong, bien que les appels entrants soient décomptés du forfait pour 5,80 euros « 3 » offre 550 minutes de communication ; à Singapour pour 43,95 euros Star Hub offre 700 minutes de communication (avec 500 SMS inclus).

<sup>5</sup> \* Source <http://caravan5.webcrossing.com/People/emin-gabrielyan/public/050416-world-mobile-rates/>, valeurs mise à jour le 14/04/2005 ; <sup>á</sup> : New Zealand Commerce Commission (NZCC) (2005). Telecommunications Act 2001 : Schedule 3 investigation into regulation of mobile termination. Final report 9 June ; <sup>ð</sup> : Telecom Regulatory Authority of India, Notification, N°409-5-2005-fn, February 2006, p. 42 ; <sup>ß</sup> : Eleventh report, Federal Communications Commission, FCC 06-142, September 26<sup>th</sup>, 2006.

**Une Baisse du prix de la TAM 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 en partie les abonnés captifs qui pourraient retrouver les mêmes avantages chez d'autres opérateurs. Le marché deviendrait alors, plus fluide et plus concurrentiel.**

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, il s'agit selon nous d'un point crucial, **une TAM élevée constitue une importante barrière à l'entrée pour un éventuel nouvel entrant. Non seulement elle pèsera lourdement sur sa trésorerie mais aussi elle l'empêchera de faire des offres ambitieuses** ce qui est précisément ce que l'on attend d'un nouvel entrant.

L'UFC-Que Choisir a souvent signalé les multiples dysfonctionnements du marché de la téléphonie mobile. Pour restaurer son efficacité trois actions essentielles doivent être menées : **permettre l'entrée d'un nouvel opérateur, améliorer les conditions d'accès au marché de gros aux MVNOs et faire converger les terminaisons d'appel vers les coûts réels des opérateurs**

### **III. IMPACT SUR LA TELEPHONIE FIXE.**

Un certain nombre de consommateurs n'a pas l'utilité d'un portable mais effectue cet achat pour appeler d'autres portables car ces appels sont, depuis un fixe, excessivement chers. Or, compte tenu du coût réel de la TAM 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 dans les habitations 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 3 heures ou 6 heures pour les abonnés Bouygues Telecom mobile, ce qui montre d'ailleurs l'enjeu de la TAM. Si la TAM était plus basse, il y a fort à parier que ces offres se développeraient beaucoup plus vite.

Avec une TAM à un prix proche de son coût réel, soit comme le précise la Commission européenne, de 1 à 2 centimes d'euros, les appels vers les mobiles seraient intégrés dans les box. Le consommateur pourrait enfin bénéficier de la convergence fixe mobile.

#### IV. CONCLUSION

Les leaders du marché mobile, Orange et SFR, ne sont évidemment pas d'accord avec la proposition de l'ARCEP. Ils ont d'ores et déjà brandi la menace d'une augmentation des prix pour le consommateur si la TAM baisse. Pourtant tout le monde sait que les flux financiers au titre de la TAM entre ces opérateurs sont relativement neutres.

Cependant, il existe un vrai déséquilibre en leur faveur pour les appels entre fixes et mobiles. Le bénéfice de cette rente se justifie-t-il ? Si ce fut le cas autrefois, les appels fixes ayant largement financé leurs réseaux, cela ne l'est plus aujourd'hui. Les réseaux 2 G qui transportent la voix sont déployés et amortis depuis longtemps et leur utilisation est relativement peu coûteuse. Par conséquent, leur désaccord avec la proposition de l'ARCEP est difficile à justifier.

De son côté l'UFC-Que Choisir estime que les plafonds tarifaires du service de terminaison d'appel vocal proposés constituent un progrès pour le consommateur. Cependant, il est nécessaire que cette proposition de décision ne soit pas juste une action isolée mais bien les prémisses du déploiement d'une réglementation adaptée. Cette étape intermédiaire n'a de sens que si elle est suivie d'une remise à plat des méthodes de calcul et de l'adoption d'un modèle basé sur les « coûts incrémentaux de long terme d'un opérateur efficace ».

**L'UFC-Que Choisir encourage vivement l'ARCEP à poursuivre sur cette voie et à faire en sorte de converger vers la position récemment définie par la Commission européenne. Sans cela, le consommateur ne sera pas en mesure de bénéficier d'un marché concurrentiel et efficace.**