

www.quechoisir.org

233, bd Voltaire  
75011 PARIS

Tél. 01 43 48 55 48

Fax 01 43 48 44 35

ARCEP : A0704485



05/09/2007

**Monsieur Paul CHAMPSAUR**  
**Président**

Arcep  
7, Square Max Hymans  
75730 PARIS

	DEST	COPIE
PR		X
CL		
DG		X
DGA		
SAR		
SJ		
SI		
SOR		
SFM	X	
SEP		
COM		
SHD		
SRP		

Paris, le 31 août 2007

Contact : Edouard BARREIRO  
Tél. : 01 44 93 19 67

Objet : Réponse à la consultation publique relative au projet de régulation des prestations de terminaison d'appel vocal mobile

Monsieur le Président,

Le 24 juillet 2007 l'ARCEP a mis en consultation jusqu'au 14 Septembre 2007 un projet de décision concernant son analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles (TAM par la suite) en métropole et en outre mer.

Dans le document joint à ce courrier vous trouverez la contribution de l'UFC-Que Choisir à cette consultation. Comme vous pouvez le deviner, compte tenu de nos demandes précédentes, la baisse proposée, qui n'est pas, selon nous, en conformité avec les textes en vigueur, nous semble largement insuffisante pour restaurer une saine concurrence et ainsi faire bénéficier au consommateur d'un véritable prix de marché.

L'association est, par conséquent, déçue par cette proposition, qui est évidemment peu compatible avec les intérêts du consommateur.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de ma sincère considération.

Alain BAZOT  
Président de l'UFC-Que Choisir



[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

233, bd Voltaire  
75011 PARIS

Tél. 01 43 48 55 48

Fax 01 43 48 44 35

---

## Terminaison d'appel Mobile

Une baisse sans incidence et non conforme aux directives Européennes !

---

Réponse de l'UFC – que Choisir à la consultation de l'ARCEP  
sur les prestations de terminaison d'appel vocal mobile  
pour la période 2008-2010

Septembre 2007

## Introduction

Le 24 juillet 2007 l'ARCEP a mis en consultation jusqu'au 14 Septembre 2007 un projet de décision concernant son analyse du marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles (TAM par la suite) en métropole et en outre mer. Le point crucial de ce projet, sur lequel l'autorité demande également au public de se prononcer, est le prix maximum (price cap) que les opérateurs peuvent appliquer à la TAM. Pour la métropole l'ARCEP se prononce pour un prix de 6,5 centimes d'euro par minute pour Orange et SFR et de 8,5 centimes d'euro par minute pour Bouygues Telecom sur un horizon temporel couvrant la période du 1er janvier 2008 au 30 juin 2009.

L'UFC que Choisir estime que compte tenu de l'enjeu, les baisses des prix de la TAM proposées sont très insuffisantes. En effet, le niveau élevé de la TAM constitue aujourd'hui un important frein à la concurrence et au développement des services de télécommunication et nuit considérablement au consommateur. Une diminution aussi faible de son prix ne peut corriger ces rigidités.

L'UFC – Que Choisir est consciente que les prix généralement élevés de la TAM en l'Europe ne facilitent pas la tâche de l'ARCEP. En effet, les opérateurs ne manquent pas de rappeler que le prix de la TAM est en France l'un des plus faibles d'Europe. Cependant, l'association attire l'attention du régulateur sur le fait que seuls les coûts supportés par les opérateurs doivent orienter ses décisions. Par ailleurs, il convient de souligner, que parce qu'ils ne sont pas déterminés dans un environnement concurrentiel, les prix de la TAM en Europe, ne sont, d'un point vu économique, nullement représentatifs.

Comme l'UFC – Que Choisir l'a déjà énoncé lors de la consultation du 8 juin 2007 relative aux référentiels de coûts des opérateurs mobiles métropolitains, les opérateurs, grâce à une forte augmentation du trafic voix, ont bénéficié d'importantes économies d'échelles. Par conséquent le prix de la TAM n'est pas en relation avec les coûts supportés par les opérateurs. En réalité, ces dernières pourraient sans aucune difficulté s'adapter à un prix de la terminaison d'appel proche de 1 centime d'euro et même à moyen terme converger vers le Bill and Keep<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Les opérateurs ne se facturaient pas l'interconnexion.

## I. TAM, concurrence et consommation

Depuis 2005, la téléphonie mobile fonctionne en France selon le système *Calling Party Pays* (CPP), *i. e.* que lorsqu'un abonné d'un opérateur X appelle un abonné d'un opérateur Y, l'opérateur de Y facture à l'opérateur de X un droit de passage. Ce principe peut apparaître juste dans la mesure où l'interconnexion représente un coût pour l'opérateur de Y. Cependant, parce que l'opérateur est en situation de monopole sur l'ensemble de ses abonnées, ce système lui confère également un important pouvoir de marché et la possibilité de pratiquer une TAM à un prix relativement élevé comparativement au coût supporté. Les faits semblent confirmer que les opérateurs usent et abusent de ce pouvoir dans la mesure où dans les pays ayant fait le choix de la CPP le prix de la TAM est bien plus élevé que dans ceux ayant opté pour le système *Receiving Party Pays* (RPP)<sup>2</sup> (*cf.* Littlechild 2006<sup>3</sup>, et Federal Communications Commission, *eleventh report*, 2006).

### I. 1. Les enjeux sur le marché du mobile

La volonté des opérateurs de maintenir un prix de la TAM à des niveaux élevés a plusieurs objectifs. Tout d'abord les opérateurs sont ainsi en mesure de tirer un revenu de l'activité d'interconnexion. Puis une TAM à un prix élevé permet aux opérateurs les plus puissants de se prémunir contre la progression des challengers et de prévenir une éventuelle concurrence potentielle.

En France, pendant longtemps, l'ensemble des opérateurs était favorable à une TAM élevée. La finalité de cette stratégie était de bénéficier des revenus, conséquents, qu'elle permettait de dégager des appels au départ des fixes vers les mobiles. Récemment, cette position a évolué. Bouygues Telecom (BT) qui est aujourd'hui le grand perdant du système, demande une baisse drastique du prix de la TAM. En effet, auparavant les opérateurs appliquaient entre eux le Bill and Keep. Depuis 2005, avec le CPP, les opérateurs se facturent la TAM. Or, les flux de paiement n'ont cessé de se déséquilibrer en faveur de SFR et de Orange. En effet BT avec environ 17% de part de marché enregistre un flux sortant d'appels (dit *off net*) bien supérieur à ses concurrents SFR et Orange, qui ont respectivement une part de marché proche de 34,5% et de 47,5%.

---

<sup>2</sup> Le coût de la terminaison d'appel est supporté par le consommateur

<sup>3</sup> Littlechild, S.C. (2006) "Mobile termination charges: calling party pays versus receiving party pays." *Telecommunications Policy*, 30(5-6): 242-277

Ce déséquilibre s'est accentué à l'aide d'artifices commerciaux proposés par les deux leaders, comme les appels illimités vers trois abonnés du même réseau. BT, compte tenu de sa taille, ne pouvant pas proposer ce type d'offres est contraint d'offrir de l'illimité off net<sup>4</sup>, or plus les appels vers les autres opérateurs augmentent plus BT reverse de l'argent à Orange et SFR au titre de la TAM. On comprend mieux à présent pour quelle raison BT a si brusquement changé son fusil d'épaule. Il semblerait que les revenus tirés des appels fixes mobiles et que l'éventuel protection que fournit une TAM à un prix élevé ne soient pas suffisants pour couvrir les revenus versés aux deux leaders.

## I. 2. Les enjeux globaux sur le secteur des télécommunications

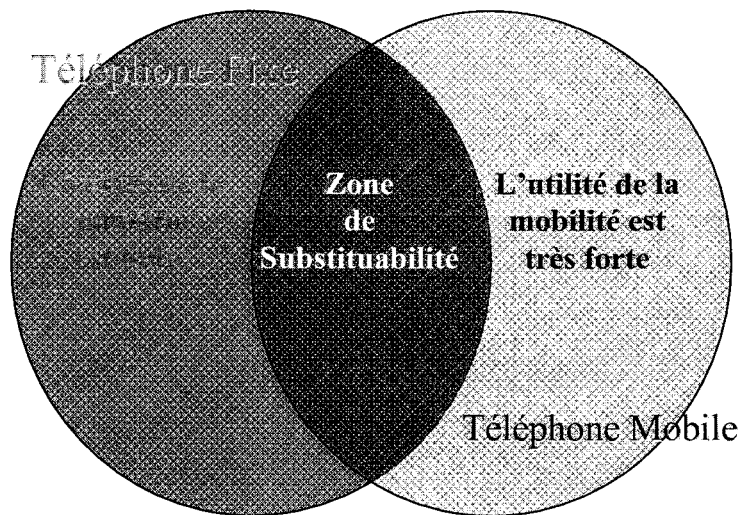
La TAM ne permet pas uniquement de contrôler le marché mobile. Elle permet également d'intervenir sur le marché fixe lorsque ces deux technologies sont relativement substituables.

En effet, compte tenu du coût d'un appel d'un fixe vers un mobile, on peut facilement imaginer que l'acquisition d'un mobile peut également être motivée par la recherche d'un coût d'appel plus faible vers d'autres mobiles. Ces consommateurs qui ne sont pas attachés à la mobilité (l'utilité de la mobilité est donc faible, voire nulle), sont très sensibles aux évolutions de prix entre les fixes et les mobiles. Ce prix étant largement déterminé par la TAM, plus elle diminue plus la substituabilité augmente.

---

<sup>4</sup> D'ailleurs l'année dernière BT a porté plainte devant conseil de la concurrence au sujet de ses offres « club ». L'opérateur estimait que ces offres lui étaient inaccessibles, compte tenu de sa taille.

## La substituabilité de la téléphonie fixe et mobile



La diminution de la TAM devrait permettre aux consommateurs de réaliser un meilleur ajustement entre leurs préférences et leurs consommations. Certains, n'ayant pas l'utilité de la mobilité, abandonneraient le mobile au profit du fixe. D'autres ayant une utilité réelle mais relativement faible pour la mobilité, feraient un nouvel arbitrage pour évaluer si le surplus de satisfaction offert par la mobilité justifie la dépense que représente le mobile. Enfin, il ne faut également pas négliger qu'une part des consommateurs ayant une forte préférence pour la mobilité installe une ligne fixe pour être joint de manière illimitée par une box. Or, si le prix de la TAM est suffisamment faible, les appels vers les mobiles peuvent intégrer ces offres. Le consommateur ne sera ainsi pas contraint d'avoir une ligne fixe.

Une baisse du prix de la TAM pourrait, par conséquent, initier une recomposition du secteur favorable à tous : opérateurs mobiles, opérateurs fixes, FAI et consommateurs. Par conséquent, il est judicieux de s'interroger sur l'ampleur potentielle de la baisse en France.

### II. Les coûts : le seul référentiel pertinent !

La TAM présente les caractéristiques d'une infrastructure essentielle<sup>5</sup> (avis du conseil de la concurrence 05-A-10, 07-A-05), par conséquent son prix doit être égal à son coût et les opérateurs ne doivent pas être en mesure d'en tirer un revenu.

Ce principe exclut, contrairement à ce que propose Orange, de déterminer le prix de la TAM selon d'autres référentiels, notamment les prix pratiqués par les autres pays européens. En effet, dans sa réponse à la consultation de l'ARCEP du 19 juin 2007, l'opérateur souligne : « Ce faisant, au regard de la comparaison européenne publiée par le GRE et du niveau déjà bas des terminaisons mobiles en France, Orange France souhaite que l'Autorité prenne une décision d'encadrement tarifaire des terminaisons d'appel vocal sur les réseaux des opérateurs mobiles métropolitains, équilibrée et cohérente avec la pratique européenne, et notamment avec les décisions récentes prises dans de grands pays européens » (p. 6)

Or, comme le rappelle la commission européenne la détermination du prix de la TAM se fait à partir de son coût à exclusion de tout autre élément. Plus précisément, « sur les marchés de terminaison d'appel fixe et mobile, la Commission [Européenne] a insisté sur la nécessité de parvenir, d'une manière générale, à des charges de terminaison symétriques basées sur les coûts d'un **opérateur efficace** »<sup>6</sup>. Nous devons, dès lors, nous interroger sur ce qu'est un opérateur efficace ? Un opérateur efficace est un opérateur qui optimise ses ressources sous la contrainte d'un marché concurrentiel. Peut-on dire que les opérateurs européens sont selon ces critères efficaces ? On peut en douter dans la mesure où le prix de la TAM en Europe n'est pas issu d'une confrontation avec la demande sur un marché concurrentiel mais de la régulation. Par conséquent, l'opérateur n'est aucunement incité à diminuer ses prix et est en mesure de tirer une rente de l'activité d'interconnexion!

Pour avoir une idée de ce que sont les coûts d'un opérateur efficace il faut poser nos regards au delà des frontières européennes, sur les pays qui ont adopté le système RPP. Dans ces derniers le prix de la TAM est soumis à la concurrence. Les consommateurs connaissent le coût de la réception d'un appel et arbitrent entre les différentes offres en intégrant cette donnée. Comme attendu, le prix de la TAM mais également le prix de détail est beaucoup

---

<sup>5</sup> Installation ou infrastructure nécessaire pour atteindre les clients et/ou pour permettre aux concurrents d'exercer leurs activités. Une facilité est essentielle lorsque sa reproduction est impossible ou extrêmement difficile en raison de contraintes physiques, géographiques, juridiques ou économiques. Le fait de refuser l'accès à une facilité essentielle peut être considéré comme un abus de position dominante de la part de l'entité contrôlant cette facilité, notamment lorsque cela empêche toute concurrence sur un marché situé en aval. (Définition de la communauté européenne)

<sup>6</sup> COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS sur les analyses de marché en application du cadre réglementaire communautaire (2e rapport). Consolidation du marché intérieur des communications électroniques. {SEC(2007) 962}, COM(2007) 401 final, Bruxelles, p. 8, 11/07/2007.

plus faible dans ces pays qu'en Europe. Ce que confirment les propos de la Federal Communication Commission : « Une des raisons pour lesquelles le revenu par minute [le prix de détail des communications] est plus élevé en Europe de l'Ouest et au Japon qu'aux Etats Unis est que le système CPP utilisé dans ces pays incite les opérateurs à élever le prix de la TAM à des niveaux bien supérieurs à celui des Etats Unis et d'autres pays ayant adopté le système RPP et leur en donne, les moyens. En outre, parce que ces terminaisons d'appel sont absorbées par le CPP, ce système conduit également, en augmentant le coût d'un appel téléphonique, à réduire l'usage du mobile »<sup>7</sup>. S. Littlechild, dans l'article précité, montre à partir d'une étude économétrique, que le système CPP augmente significativement le prix moyen par minute (autour de 12%) et réduit considérablement le temps moyen d'appel (d'environ 143 minutes).

---

<sup>7</sup> Eleventh report, Federal Communications Commission, FCC 06-142, September 26 2006.

<sup>7</sup> Le prix est devenu si faible aux Etats-Unis que les opérateurs ont préféré adopter le bill and keep.



Figure 1. Performance de quelques pays en fonction du système adopté

Country	Number of Players	Penetration (%)	MOUs	Revenue per Minute (\$)	Data (% of ARPU)
<b>Mobile Party Pays*</b>					
USA	4+	70	798	0.07	10
Canada	3	53	403	0.11	9
Hong Kong	5	106	395	0.04	15
Singapore	3	98	313	0.08	20
<b>Calling Party Pays</b>					
UK	5	113	146	0.21	22
Germany	4	97	81	0.28	18
Italy	4	123	126	0.21	16
Sweden	4	114	141	0.17	7
France	3	79	235	0.17	14
Spain	3	108	150	0.22	14
Finland	3	101	279	0.11	14
Japan	3	74	147	0.27	26
South Korea	3	79	322	0.10	18
Australia	4	95	178	0.17	15

Source *Interactive Global Wireless Matrix 4Q05*, Merrill Lynch, Telecom Services Research. Reproduit dans le *Eleventh Report*, de la Federal Communications Commission, Cité précédemment.

\*Mobile Party Pays = Receiving Party Pays

L'objectif de notre argumentaire n'est pas de louer les avantages de la RPP, mais de montrer que le coût réel de la TAM est bien inférieur à son prix actuel et au coût revendiqué par les opérateurs Français. Lorsque la TAM est soumise à la concurrence son prix converge réellement vers son coût qui est, dans les pays avancés, presque nul. « En 2003 la FCC évoquait un prix moyen de la TAM juste au dessus de 16 centimes [de dollars] pour l'Europe contre 0,5 centime [de dollars] pour les USA. En juillet 2004 la moyenne pour les 25 pays de l'union européenne était de 14,7 centimes d'euro, soit près de 19 cents de nos dollars actuels. Pour les Pays ayant adopté la RPP, de manière générale le prix de la terminaison d'appel est proche de 0 » (S. Littlechild, précédemment cité, p. 254).

Les opérateurs français ne peuvent se dissimuler derrière une hypothétique spécificité socio-économique française. Les pays ayant adopté la RPP sont eux-mêmes très différents (Etat Unis, Canada, Singapour, Hong Kong, Taiwan), et ont chacun des configurations qui leur sont propres. Ces spécificités n'ont pas empêché une convergence du prix de la TAM vers des valeurs largement en dessous de 0,5 centime d'euro. La question qui se pose aujourd'hui est de savoir si le coût de la TAM en France est significativement différent de

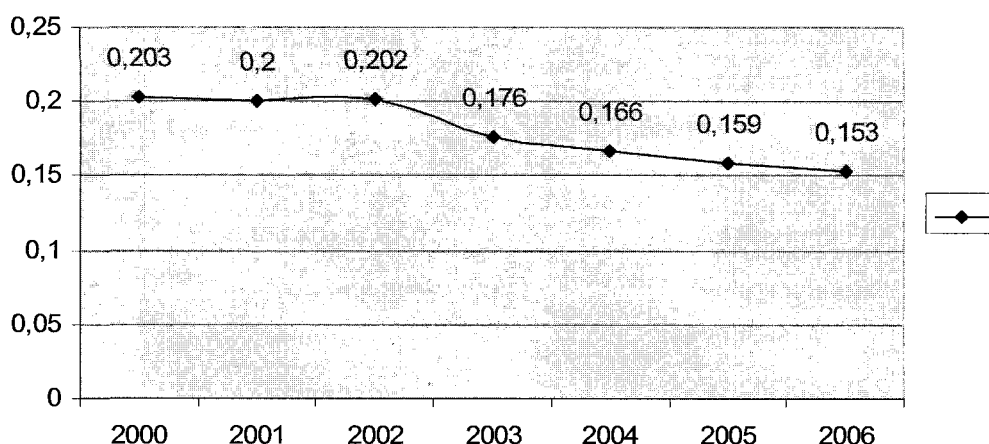
celui de ces différents pays. Il n'y a aucune raison pour que ce soit le cas. La technologie utilisée est la même et le niveau de maturité du secteur également. Par ailleurs, comme nous allons le voir les opérateurs Français ont bénéficié d'économies d'échelles exceptionnelles qui ont permis de faire chuter drastiquement leurs coûts.

### III. Le coût de la TAM et la dynamique des économies d'échelles

Estimer les coûts des opérateurs de téléphonie mobile est un exercice assez difficile, d'autant plus qu'ils diffusent peu d'éléments le permettant. Dès lors, la seule information disponible pour le public et le consommateur est l'évolution du revenu par minute. En mettant à disposition celle-ci, les opérateurs entendent prouver qu'ils répercutent la baisse de leurs coûts sur leurs prix.

Lorsqu'on observe l'évolution du revenu par minute, on peut effectivement constater après la période 2000 – 2002, lors de laquelle les opérateurs se sont entendus, un réel fléchissement.

**Evolution du revenu par minute en France entre 2000 et 2006**

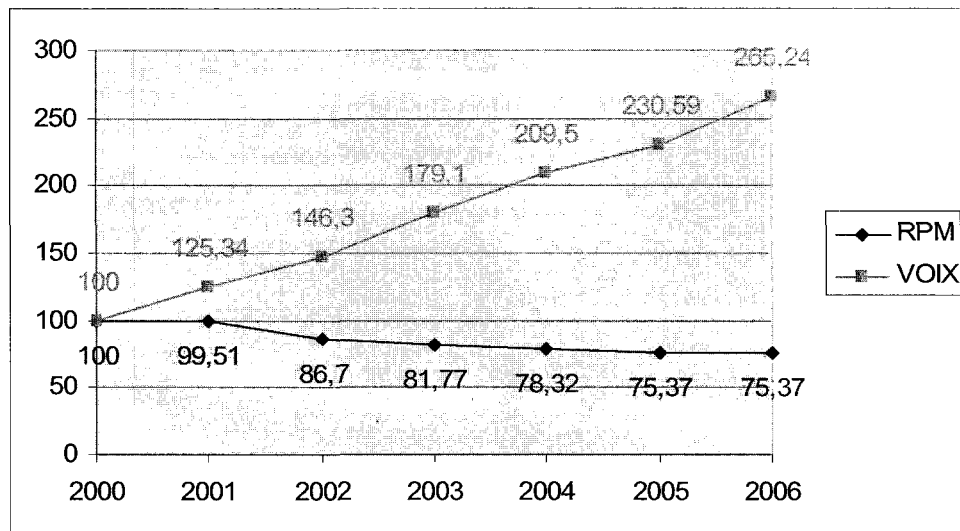


*source : d'après données ARCEP*

Cependant, peut-on en conclure que les opérateurs ont totalement répercuté la baisse des coûts engendrés par l'accroissement de leur activité ? Bien évidemment non. La baisse du revenu ne signifie pas obligatoirement une moindre marge. En effet, de la même manière que le profit d'une entreprise augmente lorsque les coûts fléchissent plus vite que le chiffre d'affaires, la marge de l'opérateur augmente si le coût à la minute diminue plus vite que le revenu par minute. Or, un certain nombre d'éléments indique que la baisse des coûts est

conséquente. Par exemple, examinons l'évolution du trafic voix et comparons la à celle du revenu par minute.

### Evolution en indice, du revenu par minute et du trafic voix entre 2000 et 2006



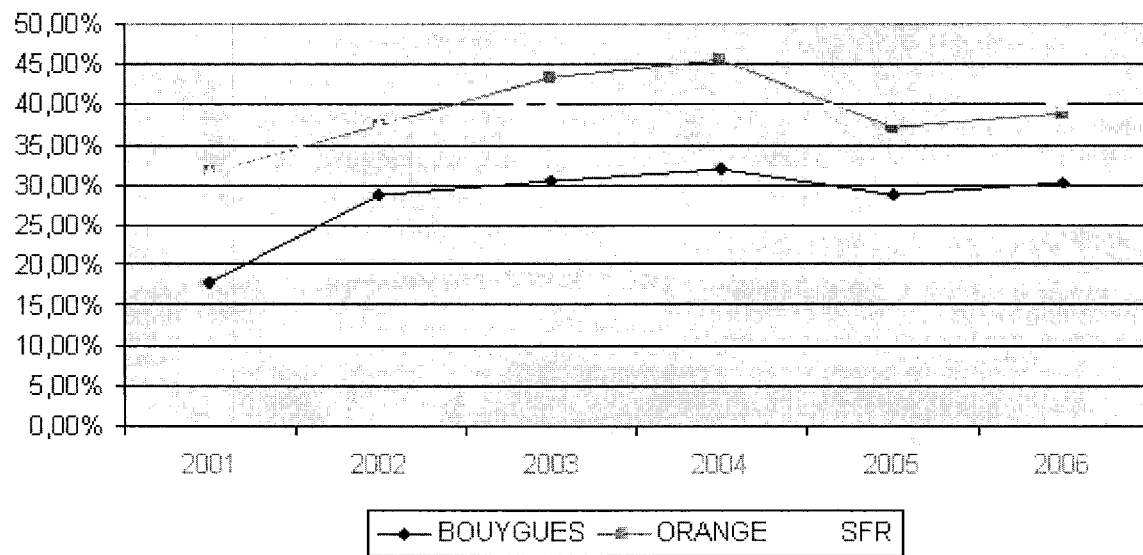
source : calcul UFC que choisir

Comme nous pouvons le constater, le trafic voix a évolué dans une proportion sans commune mesure avec la baisse des prix. Quels enseignements en tirer ?

L'augmentation du trafic voix permet de réaliser d'importantes économies d'échelle, plus j'utilise mon infrastructure plus le coût de son utilisation diminue. Or, le trafic, selon les chiffres de l'ARCEP, est passé de 36 milliards de minutes annuelles en 2000 à 94 milliards en 2006. Le trafic a par conséquent été multiplié par 2,6 en 6 ans, soit une augmentation de 160%, alors que dans le même temps, le revenu par minute des opérateurs n'a lui diminué que de 24,64%.

Le trafic voix se fait sur le réseau 2G qui est totalement déployé et amorti depuis plusieurs années. Ce qui signifie que l'accès au réseau pour chaque consommateur se fait à un coût quasi nul. Par conséquent, bien que le revenu par minute ait diminué, **les coûts ont baissé encore plus fortement, augmentant de manière conséquente la marge des opérateurs.** Ceci explique la formidable rentabilité des trois opérateurs français, qui se fait bien évidemment au détriment du consommateur qui ne bénéficie pas d'un vrai prix de marché concurrentiel.

### Evolution de la rentabilité des opérateurs en France (Taux d'EBITA<sup>8</sup> sur CA)



source : UFC-Que Choisir d'après données opérateurs 2005/2006 et SG Equity 2001/2004

<sup>8</sup> Concept proche du résultat d'exploitation auquel on déduit l'amortissement des écarts d'acquisition.

## Conclusion

La baisse du prix la TAM proposée par l'ARCEP est très insuffisante. En effet, comme nous l'avons vu les coûts sont largement au dessous des prix proposés. Les opérateurs français, compte tenu des économies d'échelles réalisées et de la maturité du secteur ne peuvent pas connaître des coûts supérieurs à 1 centime d'euro. Le cas inverse serait très inquiétant et indiquerait que l'industrie des télécoms serait, en France, bien moins efficace qu'ailleurs. Or, les résultats financiers hors normes, depuis plusieurs années, des différents opérateurs français montrent que ce n'est pas le cas.

La convergence du prix de la TAM vers son coût est un exercice politiquement difficile. En effet, comme nous l'avons fait remarquer le prix relativement élevé de la TAM en Europe pèse de tout son poids sur le régulateur. Pour éclairer le débat l'UFC-Que Choisir propose que l'on porte une attention accrue à certains pays qui sont parvenus, malgré les difficultés, à un prix représentatif des coûts. On peut par exemple citer les exemples d'Israël et de la Corée du sud. Le premier a réussi à imposer en 2006 un prix de la TAM à 2,5 cts d'euro<sup>9</sup>. Le second, quant à lui à fait converger le prix de la TAM en 2005 à 2,8 cts d'euro<sup>10</sup>. Mais le cas le plus exceptionnel est l'Inde où la TAM, à 0,5 centime d'euro, est à un prix inférieur à celui de la terminaison d'appel fixe. Malgré tout l'autorité de régulation indienne estime que : « les prix de la terminaison d'appel fixe et mobile peuvent être plus faibles que le niveau actuel »<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Le vice premier ministre et ministre de la communication a imposé, le 29 juillet 2004, que le tarif de la TAM passe de 45 Israeli cents (7,6 cts d'euro) à 27 Israeli cents (4,56 cts d'euro) au 1<sup>er</sup> janvier 2005 et que cette baisse soit suivie d'une nouvelle baisse à 15 Israeli cents (2,5 cts d'euro) par minute au premier janvier 2006. (Source : ministère de la communication, <http://www.moc.gov.il>)

<sup>10</sup> New Zealand Commerce Commission (NZCC) (2005). Telecommunications Act 2001: Schedule 3 investigation into regulation of mobile termination. Final report 9 June.

<sup>11</sup> Telecom Régulatory Authority of India, Notification, N°409-5-2005-fn, February, 2006 , p. 42.