

Décision relative à la mise en place d'un questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires au suivi des marchés de détail de la téléphonie fixe, du haut débit fixe et du très haut débit fixe

Décision n° 2011-1355 du 24 novembre 2011

Décision n° 2011-1355
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 24 novembre 2011
relative à la mise en place d'un questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires
au suivi des marchés de détail de la téléphonie fixe, du haut débit fixe et du très haut
débit fixe

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

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

Vu la recommandation C(2007)5406 de la Commission des Communautés européennes 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 ;

Vu la décision C(2010)8623 de la Commission européenne du 26 novembre 2010 concernant l'affaire FR/2010/1144 relative aux modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur le territoire français à l'exception des zones très denses ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 33-1, L. 34-8-3, L. 36-13, L. 37-1, D. 98-11 ;

Après en avoir délibéré le 24 novembre 2011 :

Sur le cadre juridique applicable

L'article 5 de la directive «cadre» du 7 mars 2002 tel que modifié par la directive 2009/140/CE prévoit la possibilité pour les autorités réglementaires nationales de collecter des informations auprès des entreprises assurant la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques :

« 1. Les États membres veillent à ce que les entreprises assurant la fourniture de réseaux et de services de communications électroniques transmettent toutes les informations, y compris les informations financières, qui sont nécessaires aux autorités réglementaires nationales pour garantir la conformité avec les dispositions de la présente directive et des directives particulières ou avec les dispositions des décisions adoptées conformément auxdites directives. En particulier, les autorités réglementaires nationales ont le pouvoir d'exiger que ces entreprises fournissent des informations concernant l'évolution des réseaux ou des services susceptible d'avoir une incidence sur les services qu'ils fournissent en gros aux concurrents. (...)

Les entreprises fournissent ces informations rapidement et sur demande, en respectant les délais et le niveau de détail exigés par l'autorité réglementaire nationale. Les informations demandées par l'autorité réglementaire nationale sont proportionnées à ses besoins pour l'accomplissement de cette tâche. L'autorité réglementaire nationale indique les motifs justifiant sa demande d'information et traite les informations conformément au paragraphe 3 ».

Les dispositions de l'article 5 de la directive « cadre » ont été transposées en droit français, d'une part, à l'article D. 98-11 du code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), d'autre part, aux articles L. 36-13 et L. 32-4 du même code.

Demande d'informations nécessaires pour l'application de l'article L. 37-1 du CPCE

L'article L. 33-1 du CPCE dispose que :

« L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont soumis au respect de règles portant sur :

(...)

1) Les obligations qui s'imposent à l'exploitant pour permettre son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et celles qui sont nécessaires pour l'application de l'article L. 37-1 ».

L'article D. 98-11 du CPCE pris en application de l'article L. 33-1 du même code précise les règles portant sur les obligations de fourniture d'informations qui s'imposent à l'opérateur pour permettre son contrôle par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Autorité ») et celles nécessaires pour l'application de l'article L. 37-1.

Aux termes de l'article D. 98-11 du CPCE :

« L'opérateur doit fournir à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes des éléments chiffrés relatifs à l'exploitation de son réseau et à la fourniture des services, dans les domaines financiers, commerciaux et techniques, dans les conditions précisées ci-après.

1. Selon une périodicité définie par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ou à sa demande, l'opérateur lui communique les informations nécessaires :

d) A la conduite des analyses des marchés prévues à l'article L. 37-1, qui comprennent, outre celles faisant l'objet d'une demande motivée :

- la description de l'ensemble des services offerts ;*
- les tarifs et conditions générales de l'offre ;*
- les données statistiques de trafic ;*
- les données de chiffre d'affaires ;*
- les données de parcs de clients ;*
- les prévisions de croissance de son activité ;*
- les informations relatives au déploiement de son réseau ;*
- les informations comptables et financières pertinentes.*

(...)

3. L'Autorité indique les motifs de sa demande, qui doit être proportionnée, et précise le niveau de détail des informations à fournir ainsi que les délais de leur fourniture ».

Conformément à l'article D. 98-3 du CPCE, les dispositions susvisées de l'article D. 98-11 s'appliquent « aux exploitants de réseaux ouverts au public et aux fournisseurs de services de communications électroniques au public ».

Ainsi, sur le fondement des articles L. 33-1 et D. 98-11 du CPCE, l'Autorité peut recueillir les informations techniques, commerciales et financières énumérées au d) du 1 de l'article D. 98-11 nécessaires à la conduite des analyses des marchés de fourniture en gros de l'accès aux infrastructures physiques de la boucle locale filaire (marché 4), de fourniture en gros d'accès à haut et très haut débit activé (marché 5) et de fourniture en gros de services de capacité (marché 6).

Demande motivée d'informations sur le fondement des articles L. 36-13 et L. 32-4 du CPCE

Aux termes de l'article L. 36-13 du CPCE, l'Autorité « *recueille les informations et procède aux enquêtes nécessaires à l'exercice de ses missions, dans les limites et conditions fixées par l'article L. 32-4* ».

L'article L. 32-4 du CPCE précise que l'Autorité peut, de manière proportionnée aux besoins liés à l'accomplissement de ses missions, et sur la base d'une décision motivée :

« *1° Recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le présent code ou par les textes pris pour son application* ».

Demande d'informations nécessaires au respect des principes définis à l'article L. 32-1 du CPCE

Le II de l'article L. 32-1 du CPCE dispose que :

« *Dans le cadre de leurs attributions respectives, le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prennent, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis et veillent :*

(...)

2° A l'exercice au bénéfice des utilisateurs d'une concurrence effective et loyale entre les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques. A ce titre, ils veillent à l'exercice de la concurrence relative à la transmission des contenus et, lorsque cela est approprié, à la promotion d'une concurrence fondée sur les infrastructures ;

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

3° bis A tenir compte, lorsqu'ils fixent des obligations en matière d'accès, du risque assumé par les entreprises qui investissent et à autoriser des modalités de coopération entre les investisseurs et les personnes recherchant un accès, afin de diversifier le risque d'investissement dans le respect de la concurrence sur le marché et du principe de non-discrimination ;

3° ter A tenir compte de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommation dans les différentes zones géographiques du territoire national ;

(...)

A la définition de conditions d'accès aux réseaux ouverts au public et d'interconnexion de ces réseaux qui garantissent la possibilité pour tous les utilisateurs de communiquer librement et l'égalité des conditions de la concurrence ;

(...)

12° A un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ».

Demande d'informations nécessaires au respect des obligations imposées par le code ou les textes pris pour son application

Sur le fondement de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité peut recueillir les informations nécessaires pour s'assurer du respect des obligations imposées par le CPCE ou par les décisions prises en son application.

Sur les objectifs poursuivis par l'Autorité

En application des articles du CPCE susmentionnés, l'Autorité a besoin de disposer d'éléments d'informations sur le fonctionnement concurrentiel des marchés de détail de services de communications.

L'Autorité se fixe comme objectif d'assurer l'information de l'ensemble des acteurs du secteur par la publication dans des délais très courts d'indicateurs agrégés sur les principaux segments du marché des communications électroniques sur réseaux fixes. Le déploiement du très haut débit et son adoption par les consommateurs sont l'objet d'une attention particulière. Par la mise en place de cette publication, l'Autorité souhaite répondre à la forte demande d'informations dont fait l'objet ce secteur. Par ailleurs, les évolutions du marché du haut débit et l'impact sur le segment de la téléphonie fixe justifient un suivi trimestriel.

L'Autorité souhaite également disposer de la segmentation des offres proposées sur les marchés de détail par débit et par service offert, suivant en cela les demandes qui lui sont faites par la Commission européenne au travers du questionnaire semestriel qu'elle fait parvenir aux Etats membres via le comité des communications (COCOM).

Enfin, l'analyse des marchés pertinents implique pour l'Autorité d'avoir une vision fine de l'ensemble de la chaîne de valeur, c'est-à-dire non seulement des différents marchés de gros sur chaque technologie, mais aussi des marchés de détail correspondants dont la connaissance est indispensable à l'analyse des marchés situés plus en amont. Les données collectées par ce questionnaire pourront donc être utilisées dans cet objectif.

Sur les sociétés concernées

Ce recueil d'informations s'adresse aux sociétés exploitant ou établissant un réseau, ou fournissant au public un service de communications électroniques de téléphonie fixe, à haut débit fixe ou à très haut débit fixe.

Par mesure de proportionnalité, sont tenues de répondre au questionnaire les seules sociétés qui, directement ou via les groupes qui en détiennent le contrôle, comprennent, sur les marchés de détail de la téléphonie fixe, du haut débit fixe et du très haut débit fixe confondus, un nombre d'abonnements actifs supérieur à 50 000.

Sur la nature des données collectées

Les informations demandées portent sur des indicateurs « physiques » et ne nécessitent pas de retraitements importants de la part des opérateurs. Elles comprennent notamment le volume de trafic, le nombre de recrutements et de résiliations du trimestre, et le nombre d'abonnés aux différents services de communications électroniques offerts par un opérateur, qu'elles fassent l'objet d'une commercialisation directe auprès des utilisateurs ou par l'intermédiaire d'un tiers.

Le recueil d'informations est formalisé par le questionnaire annexé à la présente décision, qui devra être renseigné sur une base trimestrielle par les opérateurs concernés.

La liste de ces informations est susceptible d'évoluer compte tenu du développement des marchés de gros et de détail concernés. La présente décision sera alors modifiée en tant que de besoin.

Sur le traitement et l'utilisation des données collectées

L'Autorité élaborera des indicateurs agrégés relatifs aux marchés considérés ; ces indicateurs pourront être par exemple le volume de trafic, le nombre d'abonnés, le nombre de recrutements bruts, le degré de concurrence. Le questionnaire est conçu pour permettre la construction de ces indicateurs agrégés. Les rubriques du questionnaire n'ont pas toutes vocation à être publiées.

Ces informations feront l'objet d'un retraitement et d'une diffusion contrôlée au sein de l'Autorité. Elles pourront notamment être utilisées dans le cadre des travaux plus généraux d'analyse de marché ou de suivi de marché par l'Autorité.

Décide :

Article 1 - Les opérateurs exploitant ou établissant un réseau, ou fournissant au public un service de communications électroniques de téléphonie fixe, à haut débit fixe ou à très haut débit fixe qui, directement ou via les groupes qui en détiennent le contrôle, comprennent, sur l'ensemble de ces marchés de détail confondus, un nombre d'abonnements actifs supérieur à 50 000, transmettent à l'Autorité les éléments de réponse au questionnaire annexé à la présente décision, sur un rythme trimestriel.

Article 2 - Les informations sont communiquées à l'Autorité au plus tard 30 jours après la fin de chaque trimestre à compter du premier trimestre 2012.

Article 3 – Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 novembre 2011

Le Président

Jean-Ludovic SILICANI

Annexe

Suivi des indicateurs avancés sur les réseaux fixes

Les données collectées portent sur le trimestre et sont mesurées en fin de trimestre. Les réponses seront à transmettre à l'Autorité au plus tard 30 jours après la fin de chaque trimestre.

Les informations demandées correspondent **au nombre d'abonnements actifs** qui se définit comme le nombre d'abonnements souscrits par des clients sur des lignes activées, c'est-à-dire des lignes sur lesquelles le client peut accéder au service. En particulier, un client ayant seulement commandé le service ou signé le contrat de service mais pour lequel le service n'est pas activé n'est pas un client actif de l'opérateur.

On définit le nombre d'abonnements au service téléphonique :

- pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspond à une ligne fixe ;
- par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilise autant de lignes fixes que le nombre de canaux voix actives, ou à défaut 2 pour les accès de base et 30 pour les accès primaires. Pour la voix sur large bande des clients entreprise, le nombre d'abonnements sera comptabilisé en équivalent canaux à l'image du nombre d'abonnements sur lignes numériques.

On désigne par « offre haut débit fixe », toute offre permettant d'atteindre des débits supérieurs à ceux des technologies bas débit ($\geq 128\text{kbits/s}$) quel que soit le réseau d'accès et inférieurs aux débits des offres très haut débit. Les offres fondées sur les technologies DSL et le câble coaxial entrent dans cette catégorie.

On désigne par « offre très haut débit fixe », toute offre fixe présentant un débit crête descendant minimal de 50 Mbit/s et un débit crête remontant minimal de 5 Mbit/s. Les réseaux d'architecture FttH et avec terminaison en câble coaxial permettant d'atteindre un tel débit entrent dans cette catégorie.

Le **débit contractuel de la ligne** est le débit maximum descendant de la ligne tel qu'il est décrit dans le contrat avec le consommateur. Le débit doit être comptabilisé en équivalent IP.

Des informations sur les offres multiservices sont demandées. Il s'agit d'offres combinant plusieurs services parmi un accès haut débit ou très haut débit à Internet, un service de téléphonie fixe sur IP, un service de télévision, un service de téléphonie mobile.

L'ensemble des données demandées excluent l'autoconsommation d'une part, et, pour ce qui concerne les marchés de gros, l'auto-provisionnement d'autre part.

La segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est définie comme suit :

Client entreprises : la clientèle « entreprises » regroupe deux types de clients :

1 – les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

2 - les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

NB : ne seront pas comptabilisées les offres aux entreprises exerçant une activité dans le secteur des communications électroniques qui entrent dans la catégorie des opérateurs ou de l'interconnexion.

Client grand public : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprises ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres estampillées « Pro » pour des raisons purement commerciales, seront inclus en grand public sauf si ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

Chaque opérateur transmettra les données suivantes :

Informations relatives au nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe :

- nombre total d'abonnements au service de téléphonie fixe de l'opérateur sur le marché de détail ;
- recrutements bruts réalisées par l'opérateur au cours du trimestre sur le service de téléphonie fixe (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) en distinguant les abonnés au service sur bande étroite (RTC) et ceux en voix sur large bande ;
- résiliations encourues par l'opérateur sur le marché de détail du service de téléphonie fixe au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ;
- le volume de communications interpersonnelles sortantes au départ des postes fixes.

L'opérateur distinguera :

- les abonnés au service sur bande étroite sur le réseau propre de l'opérateur ou via la VGA (RTC) ;
- les abonnés en voix sur large bande ;
- les abonnés à la sélection du transporteur via la sélection appel par appel ou la présélection (RTC).

En outre, ces informations seront segmentées par type de clientèle.

Informations relatives au nombre d'abonnements au haut débit fixe et très haut débit :

- nombre total d'abonnés de l'opérateur sur le marché de détail, en distinguant les abonnés DSL, ceux sur les réseaux haut débit en câble coaxial et en très haut débit avec terminaison en câble coaxial, ceux sur réseaux FttH et ceux sur autres réseaux haut débit fixe ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
Ces informations seront également distinguées selon les classes de débits contractuels suivantes : <2Mbits/s ; de 2 à <10 Mbits/s ; de 10 à <30 Mbits/s ; de 30 à <50 Mbits/s ; de 50 à <100 Mbits/s ; supérieur ou égal à 100 Mbits/s.
- ventes brutes réalisées par l'opérateur au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) en distinguant les abonnements selon les technologies (cf supra) ; ces informations seront segmentées par type de clientèle ;
- résiliations encourues par l'opérateur sur le marché de détail au cours du trimestre (hors changement de fournisseur de services au sein d'un même groupe) ; ces informations seront segmentées par type de clientèle.

Informations relatives au nombre d'abonnements à des offres multiservices :

- nombre total d'abonnés à une offre internet (avec ou sans téléphonie) + téléphonie mobile ;
- nombre total d'abonnés à un offre internet (avec ou sans téléphonie) + télévision *via* le réseau filaire ;
- nombre total d'abonnés à un offre internet (avec ou sans téléphonie) + télévision *via* le réseau satellite
- nombre total d'abonnés à un offre internet (avec ou sans téléphonie) + télévision *via* le réseau satellite + téléphonie mobile ;
- nombre total d'abonnés à un offre internet (avec ou sans téléphonie) + télévision *via* le réseau filaire + téléphonie mobile

Ces informations seront segmentées selon la technologie utilisée.