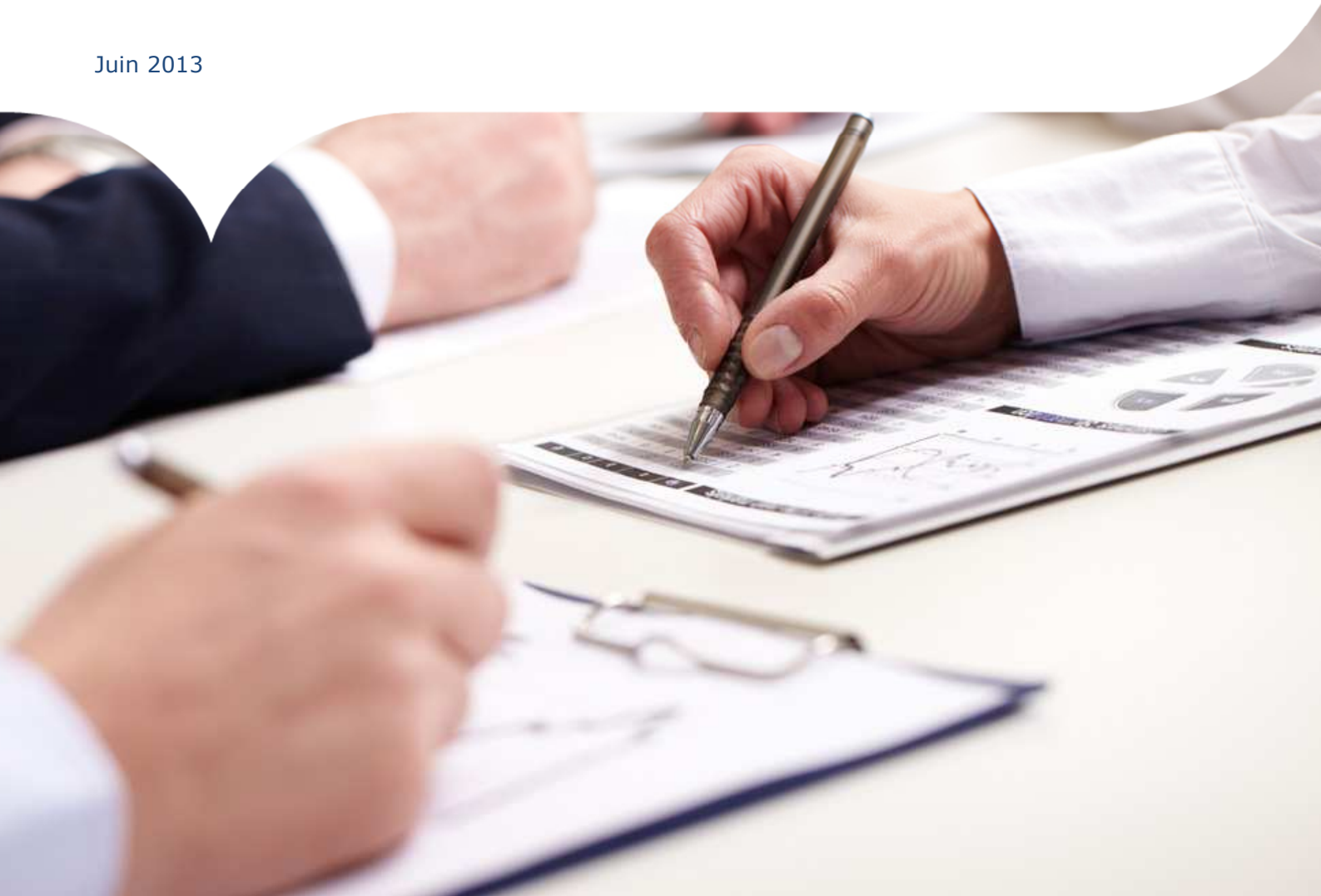


Contribution Prosodie à la consultation publique : Analyse des marchés de gros de la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS des opérateurs en métropole et outre-mer pour la période 2014 - 2016

Juin 2013



Question 1. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la définition et la délimitation des marchés proposés par l'Autorité.

Nous n'avons pas d'observations particulières quant à la définition et à la délimitation des marchés proposés par l'Autorité.

Question 2. Les acteurs sont invités, le cas échéant, à indiquer à l'Autorité si des opérateurs devraient être ajoutés ou au contraire retirés des listes présentées en Annexe A et en Annexe B. Ces indications pourront également concerner des opérateurs amenés à devenir commercialement actifs avant l'adoption du présent projet de décision.

Nous n'avons pas d'observations quant à aux listes présentées en Annexe A et en Annexe B.

Question 3. Certains opérateurs ont sollicité l'Autorité pour qu'elle inclue la terminaison d'appel MMS dans les marchés de terminaisons d'appels régulés. Les acteurs sont invités à formuler des observations sur la pertinence d'ajouter les marchés de la terminaison d'appel MMS à la présente analyse de marchés. Dans leur réponse, les acteurs sont invités à transmettre des éléments relatifs aux tarifs de gros de la terminaison d'appel MMS actuellement en vigueur, aux déséquilibres de trafic et aux problèmes concurrentiels éventuellement rencontrés concernant cette prestation.

Nous ne sommes pas présents sur le marché de la terminaison d'appel MMS et n'avons pas identifié de besoin d'inclusion dans les marchés de terminaisons d'appels régulés.

Question 4. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de chaque opérateur fixe disposant des éléments de réseau nécessaires pour contrôler l'accès au service téléphonique fixe de ses utilisateurs finals et l'acheminement des appels à leur destination comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel fixe vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Nous partageons l'analyse de l'Autorité concluant à la désignation de chaque opérateur fixe comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel fixe vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Question 5. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de chaque opérateur mobile disposant des éléments de réseau nécessaires pour contrôler l'accès au service téléphonique mobile de ses utilisateurs finals et l'acheminement des appels vocaux mobiles à leur destination comme opérateur exerçant une influence significative sur les marchés de la terminaison d'appel vocal mobile vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Nous partageons l'analyse de l'Autorité concluant à la désignation de chaque opérateur mobile comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel mobile vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Question 6. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la désignation de chaque opérateur mobile disposant des éléments de réseau nécessaires pour contrôler l'accès au service téléphonique mobile de ses utilisateurs finals et l'acheminement des SMS à leur destination comme opérateur exerçant une influence significative sur les marchés de la terminaison d'appel SMS vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Nous partageons l'analyse de l'Autorité concluant à la désignation de chaque opérateur mobile comme opérateur exerçant une influence significative sur le marché de la terminaison d'appel SMS vers les numéros ouverts à l'interconnexion sur son réseau.

Question 7. Les acteurs sont invités à commenter le document « Bilan et perspectives » joint en Annexe du présent projet de décision

Dans son document « Bilan et perspectives », l'Autorité aborde les évolutions sur le marché de détail des SVA à compter du 1^{er} janvier 2015 et les impacts sur le marché de gros avec la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 du 17 juillet 2012.

L'ARCEP pointe le « caractère potentiellement suffisant du cadre réglementaire actuel » en ce qui concerne le marché de gros du départ d'appel.

Nous ne partageons cependant pas la position de l'Autorité et sommes au contraire très inquiets quant à l'évolution du marché de gros des SVA : départ d'appel et taux de rémunération des opérateurs départ dans le cadre des reversements SVA.

Taux de rémunération

Certains opérateurs avaient annoncé dès 2011 que la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 s'accompagnerait inévitablement d'une évolution significative des taux de rémunération pour contribuer au financement de la réforme des SVA.

Or, nous constatons un fort mouvement inflationniste entamé en 2012 (cf. annexe : évolution des taux de rémunération des principaux opérateurs départ sur la période 2012 – 2013).

Ces augmentations substantielles font peser un risque sur le marché des SVA et nous doutons que le cadre actuel puisse permettre d'accompagner la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 dans des conditions satisfaisantes.

D'autre part, elles n'ont pas été effectuées conformément à la décision n° 2007-0213 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 SVA.

L'obligation de faire droit aux demandes raisonnables de reversement imposée aux opérateurs départ prévoit un « partage de la rémunération entre l'opérateur départ et l'exploitant du numéro

SVA ». La décision précise que ce partage est « le fruit de la négociation et constitue une répartition de la valeur entre les parties. En particulier, sous réserve du respect des principes de non-discrimination et d'objectivité, la présente obligation n'exclut pas que des taux différents puissent le cas échéant être mis en place en fonction par exemple de la typologie des services, de leur contenu ou du niveau des impayés ».

Or, dans les faits, il n'y a aucune négociation et les taux de rémunération de l'opérateur départ sont imposés unilatéralement.

Nous avons tenté, à plusieurs reprises, d'exercer le droit de mettre en place des taux différents liés à la nature de notre trafic. Les opérateurs départ nous ont opposé une fin de non-recevoir, prétextant qu'il ne leur était pas possible de gérer des taux différents par opérateur SVA, ce que nous contestons puisque, à l'inverse, nous devons nous-même gérer des taux différents par opérateur départ.

Par ailleurs, nous estimons que ces augmentations ne sont pas justifiées et ce plus particulièrement encore sur les paliers bas sur lesquels il n'y a pas d'abus ou de fraudes constatés susceptibles de générer des surcoûts pour l'opérateur départ.

Nous constatons ainsi un alignement sur les taux historiquement les plus hauts des opérateurs mobiles ayant pour conséquence une perte de revenus pour les opérateurs SVA et pour les éditeurs. En effet, répercuter ces augmentations sur le tarif de détail ne paraît pas envisageable, puisque cela nécessiterait de changer de numéro et de tarif à un peu plus d'un an de la mise en œuvre de la réforme.

La décision n°2007-0213 n'est ainsi pas suffisante pour laisser place à une véritable négociation entre les parties. Nous pensons qu'elle ne le sera pas non plus pour permettre un juste partage de la valeur.

En effet, la décision n°2007-0667 du 6 septembre 2007 s'appliquant à France Telecom prévoit l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs sur les taux de rétention de sa prestation de reversement. L'Autorité précise que « le caractère non excessif peut être notamment évalué à l'aune du niveau des taux habituellement appliqués sur le marché français ».

Or, compte tenu de la généralisation des augmentations, comment pourrait-on qualifier « d'excessifs » les tarifs d'un acteur qui s'inscrit dans une tendance ?

Nous considérons donc comme nécessaire le renforcement des règles symétriques encadrant le partage de la rémunération entre l'opérateur départ et l'opérateur SVA. Seule une obligation de contrôle tarifaire sous la forme d'une orientation vers les coûts permettrait un juste partage de la valeur.

Dans le cadre de la réforme, une réflexion sur les taux de rémunération sera nécessaire compte tenu de l'introduction de nouveaux tarifs, notamment à l'appel. Il nous semble important de ne pas multiplier le nombre de taux. Au contraire, une simplification pourrait être souhaitable en réduisant le nombre. Dans ce cas, il conviendra de garder une corrélation entre le taux appliqué et la réalité des coûts générés. Les opérateurs départ ont notamment toujours mis en avant un lien entre le niveau tarifaire et le risque d'impayés, ce qu'illustrent les taux de rémunération actuels différenciés par palier. Il pourrait cependant être envisagé de lier le taux à la nature du service plutôt qu'à son tarif. Cela sera possible grâce au référentiel des numéros SVA qui sera mis en œuvre pour accompagner la réforme.

Départ d'appel SVA (DA SVA)

Concernant le DA SVA, nous craignons également que le cadre réglementaire actuel ne soit pas suffisant pour permettre la mise en œuvre de la décision n° 2012-0856 dans des conditions satisfaisantes.

L'harmonisation de la structure tarifaire entre les appels au départ des réseaux fixes et mobiles vers les SVA avec la mise en place du modèle « C+S » sur le marché de détail va entraîner des évolutions sur le marché de gros.

Aujourd'hui, le modèle actuel caractérisant le marché de détail avec un prix « P » facturé depuis les réseaux fixes auquel se rajoute une composante « A » depuis les réseaux mobiles se traduit sur le marché de gros par :

- Un DA depuis les fixes puisque le coût de la communication n'est pas recouvré sur le marché de détail
- Pour les SVA surtaxés, un DA nul depuis les fixes puisque le coût de la communication est recouvré sur le marché de détail mobiles (en dehors de l'opérateur Free qui impose un modèle différent)

La généralisation du modèle « C+S » devrait ainsi se traduire par :

- La disparition du DA SVA dès lors que le coût de communication est recouvré sur le marché de détail ($C \neq 0$)
- L'application d'un DA SVA dans les autres cas ($C=0$; $S=0$)

Pour que le marché des numéros gratuits se développe, il est nécessaire que la valeur du DA mobile soit proche de celle du fixe. Des valeurs trop différentes sont incompatibles avec une maîtrise de leurs coûts pour les éditeurs. Aujourd'hui, nous constatons que les SVA, dont les libre-appel, sont très majoritairement appelés depuis les réseaux fixes. Avec l'extension de la gratuité au départ des mobiles, la répartition des appels fixe/mobile va inévitablement évoluer et très probablement s'inverser.

Or, les premiers échanges avec les opérateurs départ nous font penser que la plupart d'entre eux souhaitent maintenir un DA SVA dans tous les cas. Pis encore, il y aurait une volonté de la part de certains de réintroduire en plus une surtaxe SVA.

Nous estimons ainsi, qu'en l'absence de directives sur le marché de gros dans la décision n° 2012-0856, les opérateurs auront la liberté d'appliquer des composantes de coûts injustifiées tandis que pour les opérateurs SVA, le seul recours possible sera de contester le niveau « raisonnable » de ces coûts (cf. décision n° 2007-0213).

De telles évolutions sont de nature à fragiliser le marché des SVA dans son ensemble.

En particulier, se pose la question du « succès », sur le marché de détail, de l'introduction des nouvelles tranches de numéros à tarification banalisée (C+S avec $S=0$) qui sont non gratuits et non surtaxés.

Ces numéros sont censés combler un vide introduit en 2008 par la LME (Loi de Modernisation de l'Economie) interdisant les numéros surtaxés pour les appels téléphoniques « en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ».

De plus, ces numéros présentent un intérêt particulier pour les administrations. Du fait des coûts de collecte élevés sur les numéros libre appel, un grand nombre d'entre elles se sont positionnées sur le tarif le plus bas des numéros surtaxés.

Afin que les numéros banalisés trouvent un marché, il est nécessaire que leur économie soit comparable à celle des numéros non géographiques (tranche 09) qui, jusqu'alors, ont été privilégiés par les entreprises dans le cadre de la LME. Le modèle de l'interconnexion directe s'appliquant aux numéros non géographiques, leur collecte ne génère pas de coûts pour l'opérateur d'arrivée, ce dernier percevant même une TA. Avec l'interconnexion indirecte, l'opérateur SVA supporte les coûts liés à la collecte du trafic au plus près de l'opérateur départ, qui lui facture le DA.

Une véritable concurrence des numéros non géographiques par les numéros banalisés impliquerait donc :

- La disparition du DA
- Des coûts d'acheminement du trafic identiques
- L'introduction d'un revenu à travers la perception d'une TA

Compte tenu du niveau actuel de la TA, nous considérons que son introduction n'est plus un enjeu. Nous avons également conscience que celle-ci nécessiterait des adaptations au niveau des SI des opérateurs.

La disparition du DA est, en revanche, une condition indispensable à l'existence d'un marché des numéros banalisés. Comme nous l'avons déjà précisé, elle devrait être une conséquence évidente de la mise en œuvre du « C+S » sur le marché de détail.

Enfin, s'agissant des coûts d'acheminement du trafic, la solution réside dans l'utilisation d'architectures d'interconnexions SIP mutualisées. Nous préconisons en effet la disparition des modèles interconnexion directe / interconnexion indirecte dans le cadre de l'IP, ce qui présente également l'avantage de mettre fin aux différences techniques actuelles entre la collecte de numéros SVA et de numéros interpersonnels.

Nous souhaitons donc que l'Autorité prenne position sur les conséquences sur le marché de gros de la généralisation du modèle « C+S » sur le marché de détail.

Calendrier de mise en œuvre de la réforme

Dès la publication de la décision n° 2012-0856, nous avons, avec les opérateurs de la FFT, identifié un risque majeur de dé-numérotation massive lié à la gestion et à la tarification par blocs des numéros SVA. C'est pourquoi, il a été décidé de mettre en place un référentiel commun des SVA permettant la tarification au numéro.

Les éditeurs auront ainsi la possibilité de conserver leur numéro en choisissant librement un tarif dans la nouvelle grille applicable au 1^{er} janvier 2015 et ce dans la limite des plafonds fixés par l'Autorité.

Pour se faire, ils devraient avoir connaissance, dans les meilleurs délais, de tous les paramètres leur permettant de préparer cette évolution : nouveaux tarifs appelant et nouvelles conditions du marché de gros. En effet, les choix qui accompagneront cette migration vont s'avérer complexes et particulièrement stratégiques (maintien ou non d'un niveau tarifaire comparable pour l'appelant, changement de mode de tarification « à l'appel »/« à la durée », impact sur le modèle économique pour l'éditeur, ...).

Si les travaux sur la nouvelle grille tarifaire que nous menons au sein de SVA+ sont bien avancés et devraient être finalisés à très court terme, nous n'avons aucune visibilité quant aux disponibilités des offres de gros. Cette situation est d'autant plus inquiétante que les opérateurs de la FFT s'étaient initialement engagés à les communiquer avant le 31 mars 2013.

Nous pensons qu'il faudra au minimum trois mois aux éditeurs pour arrêter leurs choix une fois qu'ils auront tous les éléments en main sachant qu'ils réclament ensuite un délai minimum d'un an pour préparer leur communication.

Question 8. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant les problèmes concurrentiels rencontrés sur les marchés analysés

Le marché du SMS push est caractérisé par une concurrence tarifaire très forte et un manque de transparence.

Les tarifs appliqués par certains « pure players » ne peuvent relever que du dumping ou de pratiques illégales : terminaison SMS opérateurs mobiles tiers, roaming, hérisson, SS7 international, etc.

Ce constat n'est pas propre au marché Français et nous pensons qu'une réflexion à l'échelle européenne est nécessaire compte tenu du positionnement international de certains de ces acteurs.

Question 9. Les acteurs sont invités à formuler des observations concernant la pertinence des marchés de la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS pour une régulation ex ante

Nous partageons les conclusions de l'Autorité sur la pertinence d'une régulation ex ante des marchés de la terminaison d'appel vocal fixe, vocal mobile et SMS.

Question 10. Les acteurs sont invités à se prononcer sur le caractère raisonnable (i) d'une forte réduction du nombre de points d'interconnexion pertinents dans le réseau fixe de France Télécom (y compris pour sa partie RTC) ainsi que (ii) d'une période de mise en œuvre limitée à 2 ans.

Nous sommes favorables à une forte réduction du nombre de points d'interconnexion pertinents dans le réseau fixe de France Telecom (y compris pour sa partie RTC) dans le cadre des interconnexions SIP.

Par contre, le délai de 2 ans nous paraît trop long et devrait être ramené à un an dans la mesure où des interconnexions en mode IP sont déjà opérationnelles avec France Telecom, y compris pour adresser la partie RTC.

Question 11. Les acteurs sont invités à faire part de leurs observations sur une extension de l'obligation de séparation comptable et de comptabilisation des coûts aux opérateurs Orange Réunion et Digicel.

Nous n'avons pas d'observations ce point.

Question 12. Les acteurs sont invités à commenter sur les obligations non-tarifaires envisagées par l'Autorité.

Nous n'avons pas de remarques particulières sur les obligations non-tarifaires envisagées par l'Autorité.

Question 13. Les acteurs sont invités à apporter leurs commentaires sur l'encadrement tarifaire envisagé par l'Autorité concernant la prestation de terminaison d'appel SMS fournie aux opérateurs mobiles tiers.

Nous sommes favorables à l'encadrement tarifaire envisagé par l'Autorité en ce qui concerne la prestation de terminaison d'appel SMS fournie aux opérateurs mobiles tiers.

Question 14. Les acteurs sont invités à se prononcer sur la pertinence de fixer un encadrement tarifaire pluriannuel pour la prestation de terminaison d'appel SMS dite « Push » et le cas échéant à commenter les modalités de cet encadrement.

Nous sommes favorables à un encadrement pluriannuel pour la prestation de terminaison d'appel SMS « push ». Comme précisé à la question 8, la concurrence sur le marché du SMS « push » est rude et parfois déloyale. Si la différence entre la terminaison d'appel SMS « push » et la terminaison d'appel SMS fournie aux opérateurs mobiles tiers augmente, comme ce fut le cas lors du cycle 2011-2013, le risque de concurrence déloyale s'en trouve accru. Nous pensons que cet écart devrait au contraire se réduire dans le temps.

Nous pensons également que cet encadrement devrait inclure les prestations connexes dans un panier moyen préalablement défini. En effet, les frais fixes restent relativement élevés et sont compliqués à répercuter aux éditeurs comme le souligne l'Autorité dans son bilan.

Question 15. Les acteurs sont invités à apporter leurs commentaires sur le présent projet de décision, et notamment sur les parties pour lesquelles l'Autorité n'a pas posé de questions particulières aux acteurs.

Nous n'avons pas d'autres commentaires à apporter.

