

# Réponse d'**Atos Worldline** à la

## CONSULTATION PUBLIQUE sur l'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

**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 de remarque sur cette définition.

**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 de remarque sur les listes présentées

**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.

De par nos activités d'opérateur SVA et d'agrégateur de SMS, nous ne sommes concernés que par les terminaisons d'appel MMS pour des services de livraison de contenu. Dans ce contexte, le marché des MMS Push Agrégateur est en tout point similaire à celui des SMS Push Agrégateur, ce constat pèse en faveur de l'ajout des marchés de la terminaison d'appel MMS à la présente analyse de marchés. Notre seule réserve concerne le poids économique des services de Push MMS dans notre activité d'agrégateur, les volumes de ces services MMS sont anecdotiques nous n'avons pas de perspectives de développement.

**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 sommes en accord total avec l'analyse de l'autorité, chaque opérateur visé par l'annexe A est en effet en situation de monopole pour les prestations de terminaison d'appel vocale fixe à destination des abonnés de sa propre boucle locale.

**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 sommes en accord total avec l'analyse de l'autorité, chaque opérateur visé par l'annexe B est en effet en situation de monopole pour les prestations de terminaison d'appel vocale mobile à destination des abonnés de sa propre boucle locale.

**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 sommes en accord total avec l'analyse de l'autorité, chaque opérateur visé par l'annexe B est en effet en situation de monopole pour les prestations de terminaison d'appel SMS à destination des abonnés de sa propre boucle locale.

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

Concernant la terminaison d'appel SMS du « Push », nous constatons bien une amélioration par rapport à la situation précédente. La mise en place de SLA et la baisse des tarifs sont des évolutions primordiales pour les SMS-MT de livraison de contenu.

Cependant les tarifs de terminaison d'appel SMS des offres agrégateurs restent bien plus élevés que ceux de la terminaison d'appel SMS interpersonnel et nous ne comprenons pas comment se justifie une différence aussi importante. A minima, nous souhaitons que cette différence entre les 2 types de terminaison d'appel SMS soit maîtrisée pour ne pas dépasser le niveau actuel afin d'éviter la concurrence déloyale des éditeurs de service qui passeraient par d'autres routes que les offres de Push agrégateur ; idéalement le tarif associé à ces prestations spécifiques aux agrégateurs doit faire l'objet d'une obligation d'orientation vers les coûts.

De plus, dans un souci d'accroître la visibilité sur les évolutions tarifaires, nous souhaitons avoir connaissance des modifications de tarifs avec un préavis, à minima, de 6 mois.

En ce qui concerne l'évolution des réseaux voix, la perspective de la migration des interconnexions inter-opérateurs en IP permettra de réduire structurellement les coûts de fonctionnement des réseaux. Pour aller encore plus loin dans la rationalisation de ces coûts, nous souhaitons la mise en place de points d'interconnexions colocalisés dans lesquels les points pertinents de raccordement avec la majorité des opérateurs seraient disponibles à l'instar de ce qui existe pour les interconnexions Internet. Ces points d'échanges mutualisés nous permettraient ainsi de nous affranchir des modèles d'interconnexions directe et indirecte qui existent actuellement car chaque opérateur serait responsable de sa « demie-interconnexion » jusqu'au point de raccordement.

Nous partageons l'analyse et les craintes de l'Autorité sur la partie 5.4 du document « Bilan et perspectives » qui évoque les problématiques de collecte des numéros SVA sous l'angle du départ d'appel. A l'instar de la situation sur la terminaison d'appel, nous préconisons une convergence des tarifs du départ d'appel mobile et de ceux du départ d'appel fixe. Par ailleurs les tarifs des prestations de départ d'appel restent généralement bien plus élevés que ceux des prestations de terminaison d'appel vocal qui nous semblent similaires ; cette situation ne nous paraît pas cohérente avec une orientation vers les coûts.

De manière générale, nous sommes très sensibles aux tarifs des prestations des opérateurs de boucles locales appelants en matière de numéros SVA : commission de l'opérateur de départ sur le prix du service et départ d'appel. Les dernières évolutions des tarifs en matière de prestation SVA nous inquiètent fortement car les opérateurs SVA se sont vu imposer un doublement du tarif de certains services sans qu'aucun élément de justification ne soit fourni. Ces modifications de l'écosystème des numéros SVA ont d'autant plus d'impact qu'elles n'ont pas pu être anticipées ni répercutées. En effet, si ces augmentations étaient intervenues concomitamment à l'instauration

du modèle « C+S », elles auraient pu être intégrées à la réforme globale et prises en compte dans le choix du nouveau tarif du service.

Etant donné que la réforme des numéros SVA entre en application au 1<sup>er</sup> janvier 2015, il nous semble urgent de définir l'encadrement des prestations dans le nouveau modèle économique en « C+S ». En effet les conditions sur le marché de gros pour la collecte des numéros SVA n'étant pas encore connues dans ce modèle « C+S », les éditeurs ne sont pas en mesure de choisir les paliers tarifaires cibles pour les numéros de leurs services. Ce calendrier de mise en œuvre est un des points les plus critiques de la réforme.

Nous craignons que l'absence de concurrence effective sur les prestations des opérateurs de boucles locales liées aux numéros SVA ne finisse par engendrer une modification de l'équilibre économique entre les différents acteurs et par déstabiliser le marché.

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

La situation de monopole de l'opérateur de boucle sur ses propres abonnés supprime tout pouvoir de négociation des tarifs de terminaison d'appel de la part de l'opérateur acheteur. Dans le cadre de la terminaison d'appel SMS des agrégateurs vers les opérateurs mobiles, le SMS soumis est perçu différemment par le destinataire en fonction de sa typologie (livraison de contenu, marketing direct ou WebtoSMS Interpersonnel). Les SMS de livraison de contenu sont sollicités et attendus par leurs destinataires ; par conséquent ils engendrent moins de coûts pour les opérateurs destinataires que les autres types de Push SMS : il y a moins de plaintes clients à gérer et les dispositifs anti-spam ne sont pas nécessaires.

Cette spécificité liée à la typologie de trafic ne nous a pas permis d'obtenir des coûts de terminaison d'appel différenciés.

**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 n'avons pas de remarque sur la pertinence de ces marchés.

**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.

Les contraintes économiques et techniques permettant de rendre accessible tous les numéros du réseau fixe de France Telecom depuis les PRN nous semblent en effet proportionnés aux bénéfices que le marché pourra en tirer. Etant donné que les réseaux des opérateurs évoluent naturellement vers l'IP qui permet de rationaliser les interconnexions, la réduction du nombre de points d'interconnexion pertinents dans le réseau de France Telecom ainsi que le délai de 2 ans pour la mise en œuvre nous apparaissent comme raisonnable.

**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 de remarque sur cette extension de l'obligation de séparation comptable.

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

Nous jugeons en effet pertinent de maintenir les obligations comptables sur le marché de la terminaison d'appel mais aussi sur les autres marchés : accès au service téléphonique, départ d'appel et taux de rémunération de l'opérateur de boucle local sur les reversements liés aux numéros SVA. Il est important de pouvoir contrôler que ces tarifs s'approchent des niveaux concurrentiels qui seraient atteints si les marchés de ces prestations étaient soumis à une concurrence effective.

**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 n'avons pas de remarque sur cet encadrement tarifaire envisagé par l'Autorité.

**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.

Comme indiqué dans notre réponse à la question 7, nous nous interrogeons sur la justification de la différence des tarifs entre la prestation de terminaison d'appel SMS de « Push » et la prestation de terminaisons d'appel SMS fournie aux opérateurs mobiles tiers. Dans le cadre de notre activité de Push SMS de livraison de contenu qui génère très peu de plaintes des destinataires des SMS, nous estimons que les prestations additionnelles fournies par les opérateurs mobiles tiers ne justifient pas un triplement du coût de terminaison d'appel SMS.

Etant donné qu'il y a plusieurs typologies d'usage de la prestation de terminaison d'appel SMS de Push (livraison de contenu, marketing direct ou WebtoSMS Interpersonnel) et que ces typologies ont des spécificités différentes, il nous semble pertinent de détailler les prestations techniques et tarifaires offertes par les opérateurs mobiles afin d'éviter aux agrégateurs de souscrire à des prestations qui ne leur seraient pas nécessaires.

Par ailleurs, le manque de visibilité sur l'évolution des tarifs lors du précédent cycle de régulation n'a pas permis aux utilisateurs de ces services, les éditeurs, de bénéficier pleinement des évolutions tarifaires car ils n'ont pas pu anticiper l'ajustement de l'utilisation de ces services en conséquence.

L'encadrement tarifaire pluriannuel dans les conditions décrites par l'Autorité nous semble en effet un moyen pertinent de contrôler que les tarifs de la terminaison d'appel SMS de Push sont bien ceux qui seraient atteints dans une situation de concurrence effective. Il permettrait aussi de garantir la prévisibilité de l'évolution des tarifs à long terme. Afin d'avoir une vision globale des prestations offertes pour la terminaison d'appel SMS de Push, l'encadrement incluant les prestations annexes nous semble le plus approprié.

**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 de commentaire supplémentaire.