

Décision n° 06-1173
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 5 décembre 2006
relative au questionnaire pour la collecte d'informations nécessaires au suivi des
marchés mobiles

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

Vu la directive n° 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès ») ;

Vu la directive n° 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (directive « autorisation ») ;

Vu la directive n° 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 ») ;

Vu la directive n° 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, L. 37-1, D. 98-11 et D. 98-12 ;

Après avoir délibéré le 5 décembre 2006 :

L'Autorité met en place un dispositif de recueil trimestriel d'informations auprès des opérateurs mobiles (opérateurs de réseau et opérateurs virtuels) et portant sur des éléments quantitatifs et qualitatifs relatifs à leur activité, aux fins de suivi du marché.

I. Le cadre juridique applicable

Le pouvoir général d'information

En vertu de l'article L. 32-4 code des postes et des communications électroniques (CPCE), l'Autorité dispose d'un pouvoir général d'information lui permettant de recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de télécommunications ou fournissant des services de télécommunications les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et 32-3, ainsi que les obligations qui leur sont imposées au titre du CPCE.

L'article L. 32-1 II dispose que l'ARCEP veille notamment :

« 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 ;

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

4° 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 ;

(...)

10° A la mise en place et au développement de réseaux et de services et à l'interopérabilité des services au niveau européen ;

11° A l'utilisation et à la gestion efficaces des fréquences radioélectriques et des ressources de numérotation ».

L'analyse des marchés

En vertu de l'article L. 37-1 CPCE, l'Autorité doit déterminer les marchés du secteur des communications électroniques pertinents en vue de l'application des articles L. 38 à L. 38-2. Elle doit ensuite, après avoir analysé l'état et l'évolution prévisible de la concurrence sur ces marchés, établir la liste des opérateurs réputés exercer une influence significative sur chacun de ces marchés. Enfin, il lui incombe de fixer les obligations applicables à ces opérateurs.

Il convient donc que l'Autorité dispose des éléments nécessaires à la mise en œuvre des dispositions relatives à l'analyse des marchés. Il en résulte que les opérateurs sont tenus de fournir à l'Autorité les informations relatives à leur activité d'exploitation et d'établissement de réseaux ouverts au public ou de fourniture de services de communications électroniques au public, nécessaires pour apprécier et analyser rapidement la situation des marchés concernés et leurs évolutions au cours du temps.

Règles portant sur l'information des utilisateurs

En outre, en vertu du I de l'article D. 98-12, les exploitants de réseaux ouverts au public et fournisseurs de services de communications électroniques au public communiquent à l'ARCEP, sur sa demande, outre les informations prévues aux articles L. 111-1 et, le cas échéant, L. 121-18 du code de la consommation, des informations sur :

- *« les conditions générales et contractuelles de fourniture du service fourni dans le cadre de sa déclaration, qui précisent :*
 - *les conditions de renouvellement des contrats ainsi que, le cas échéant, toute durée contractuelle minimale ;*
 - *les conditions relatives à la qualité de service ;*
 - *les délais de fourniture et les types de services de maintenance offerts ;*
- *s'agissant du service téléphonique au public, la description des services offerts dans le cadre des contrats proposés ;*
- *les tarifs de ses offres, y compris les formules de réductions tarifaires ;*
- *les formules d'indemnisation et de remboursement proposées, ainsi que les mécanismes de règlement des litiges. »*

II. Les objectifs poursuivis par l'Autorité

Par sa décision n° 05-0321 en date du 14 juin 2005, l'Autorité a mis en place un questionnaire visant la collecte d'informations nécessaires à l'application de l'article L. 37-1 du CPCE. Ce recueil annuel d'informations quantitatives permet à l'Autorité de tenir à jour les données sur lesquelles peuvent être fondées ses analyses de marchés pour en observer les évolutions et, le cas échéant, être en mesure de réexaminer la situation des marchés pertinents si les évolutions observées le justifient.

S'agissant plus spécifiquement du marché mobile, un recueil d'informations spécifique a été institué dans le cadre de l'Observatoire des mobiles. Eu égard aux évolutions régulières et fréquentes de ce marché et de son importance dans le secteur de communications électroniques, cette publication, en temps quasi-réel, s'est faite sur une base initialement mensuelle puis désormais trimestrielle.

Par ailleurs, le marché de gros de l'accès et de départ d'appel mobile, marché n° 15 de la recommandation de la Commission européenne, a fait l'objet d'une analyse de marché formelle de l'Autorité. L'analyse, qui concluait à l'imposition d'un remède prenant la forme d'une obligation d'accès en métropole et d'une obligation d'itinérance de déploiement dans la zone Antilles-Guyane, a été suspendue en vue de prendre la pleine mesure de l'impact de l'apparition récente d'opérateurs virtuels sur l'animation du marché de détail en métropole. Ainsi, les marchés de gros et de détail de l'accès et du départ d'appel mobile ont été mis sous surveillance, dans l'attente de la notification d'une nouvelle analyse à la Commission en 2006.

Enfin, les nouveaux services constituent un enjeu majeur en termes d'animation du marché à moyen terme, ce qui justifie d'en suivre le développement.

Les éléments développés ci-dessus justifient un suivi spécifique des marchés mobiles, selon une fréquence trimestrielle, au travers d'un recueil d'informations alimentant les documents de restitution décrits au VI de la présente décision, par le biais du questionnaire annexé à la présente décision. Dans ce cadre il convient également que les opérateurs transmettent systématiquement les évolutions principales de leurs offres conformément au I de l'article D. 98-12 du CPCE.

III. Les sociétés concernées par le suivi des marchés mobiles

Devront répondre au recueil d'informations trimestriel tous les opérateurs mobiles, qu'il s'agisse de sociétés exploitant ou établissant un réseau de communications électroniques ouvert au public (opérateurs de réseau) ou fournissant au public un service de communications électroniques (opérateurs virtuels).

Les opérateurs concernés à la date de la présente décision sont les suivants :

- Pour la métropole : Orange France, SFR, Bouygues Telecom, Transatel, Debitel, Omer Telecom, Futur Telecom, NRJ mobile, Neuf Cegetel, Tele2, Ten, Auchan Télécom, Carrefour Hypermarché SAS, Mobisud et Coriolis Télécom;

- Pour la zone Antilles-Guyane : Orange Caraïbe, Digicel AFG, Outremer Telecom, Dauphin Telecom, Saint-Martin Mobile, Saint-Martin et Saint-Barthélemy TelCell, Oceanic Digital FWI ;
- Pour La Réunion : Orange Réunion, SRR, Outremer Télécom;
- Pour Mayotte : SRR, Outremer Télécom;
- Pour Saint-Pierre et Miquelon : SAS SPM.

IV. La nature des éléments collectés

Le recueil d'informations est formalisé par un questionnaire annexé à la présente décision, qui sera renseigné sur une base trimestrielle par les opérateurs. Le champ des informations demandées prend en compte les spécificités des territoires considérés ainsi que la nature des acteurs (opérateurs de réseau ou opérateur virtuel) voire leur dimension.

Les informations demandées portent le cas échéant sur différents segments de clientèle, notamment la clientèle entreprises et, au sein du grand public, les clients prépayé et post-payé.

Elles permettent notamment à l'Autorité d'apprécier :

- La dimension du marché, notamment en termes de parc de clients, y compris à un niveau régional ou départemental selon le cas, ainsi que son évolution, par exemple en termes de ventes brutes et de migrations ;
- La fluidité du marché, notamment en termes de portabilité, de résiliations et d'engagement des clients ;
- Le volume d'activité (chiffres d'affaires, volumes de trafic, etc.) et la dimension commerciale (offres de détail et conditions contractuelles, distribution, etc.) du marché ;
- Les niveaux de prix, au-delà des tarifs faciaux des offres de détail, selon un degré de détail permettant un confort statistique suffisant ;
- Le développement du marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile, notamment du point de vue des contrats MVNO et de leurs documents de mise en œuvre, ainsi qu'en termes de volume d'activité (chiffres d'affaires, volumes de trafic, etc.) ;
- Le développement des nouveaux services et plus généralement des technologies, y compris en termes de déploiement des équipements de réseau.

Ces informations sont proportionnées aux besoins de l'Autorité compte tenu des objectifs mentionnés au II. La liste dressée ci-dessus est non exhaustive et susceptible de donner lieu à de nouvelles d'évolution compte tenu du développement des marchés de gros et de détail.

V. La concertation entreprise

Les premières étapes de définition du questionnaire ont été conduites en concertation avec les opérateurs. Notamment, une première réunion multilatérale a eu lieu le 7 juillet 2005, puis suivie de deux appels à commentaires des 21 septembre et 7 décembre 2005, sur des points résultant de réunions bilatérales avec des opérateurs de réseau et des opérateurs virtuels. Les opérateurs seront également associés dans les évolutions à venir du questionnaire.

VI. Le traitement et l'utilisation des éléments collectés

Les informations recueillies par le biais du questionnaire annexé à la présente décision seront utilisées dans le cadre des objectifs fixés en II.

Ces informations feront l'objet d'une diffusion contrôlée au sein de l'Autorité et seront utilisées par le Service régulation des marchés Fixe et Mobile, le Service Economie et Prospective ainsi que le Service Opérateurs et régulation des Ressources rares.

Elles permettront en particulier l'élaboration de tableaux de bord à usage interne, notamment dans le cadre de l'analyse du marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile. Conformément à l'article D. 295 du CPCE, une synthèse de ces tableaux de bord pourra par ailleurs être communiquée à la Commission européenne.

Enfin, sous réserve du respect du secret des affaires, elles pourront notamment être utilisées dans le cadre :

- du Suivi des Indicateurs Mobiles (SIM), publication trimestrielle remplaçant l'Observatoire des mobiles ;
- du rapport annuel de l'Autorité ;
- de documents soumis à consultation publique.

Décide :

Article 1 – Les opérateurs mobiles exploitants de réseau et/ou fournisseurs de services concernées fournissent les éléments de réponse au questionnaire annexé à la présente décision sur un rythme trimestriel, selon le calendrier établi par le Directeur Général de l'Autorité.

Article 2 – Le Directeur Général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui, à l'exception de son annexe, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 5 décembre 2006

Le Président

Paul Champsaur

Annexe I à la décision 06-1173

Questionnaire de collecte d'informations nécessaires au suivi des marchés mobiles en métropole

VII. A. QUESTIONNAIRE QUANTITATIF TOUS OPERATEURS

VII.1. Tous opérateurs

Pour chaque clientèle post-payé grand public, prépayé grand public, et entreprises :

- Parc de clients en début de trimestre
- Parc de clients en fin de trimestre
- Résiliations
- Ventes brutes

Migrations prépayé vers post-payé

Migrations post-payé vers prépayé

Flux de portages in pour chaque opérateur donneur

Flux de portages out pour chaque opérateur receveur

VII.2. Indicateur de prix

Pour chaque clientèle grand public / offres avec terminal, grand public / offres sans terminal et offres entreprises :

- Parc de clients en début de trimestre
- Parc de clients en fin de trimestre
- Chiffre d'affaires facturé sur le trimestre
- Volume de trafic voix sortant sur le trimestre

Pour la clientèle grand public / offres avec terminal, les opérateurs dont les chiffres d'affaires facturé sur le trimestre est compris entre 100 et 200 M€ [respectivement est supérieur à 200 M€] communiquent ces mêmes données sur deux [respectivement trois] segments correspondants aux clients de faible et forte consommation [respectivement de faible, moyenne et forte consommation].

Opérateurs dont le parc est supérieur à 250 000 lignes

Parc de clients post-payé grand public libres d'engagement

Parc de clients entreprises libres d'engagement

Parc de clients prépayé actifs

Parc de clients actifs multimédia

Parcs de clients par région d'enregistrement

VIII. B. QUESTIONNAIRE QUANTITATIF OPERATEURS DE RESEAU MOBILE

Trafic SMS sur le trimestre

Chiffre d'affaires total récurrent

Chiffre d'affaires récurrent des clients titulaires de forfaits

Trafic total récurrent, dont trafic sortant, trafic sortant on-net et trafic récurrent des clients titulaires d'un forfait.

Trafic récurrent des clients titulaires de forfaits

VIII.1.1. Développement du réseau GSM

Pour chaque région Ile-de-France, Nord et Est, Sud Ouest, Centre Est, Méditerranée et Ouest :

- Nombre de MSC
- Nombre de BSC
- Nombre de sites radio
- Nombre de cellules

Marché de gros de l'accès et du départ d'appel mobile

Chiffre d'affaires réalisé sur le trimestre auprès de chaque MVNO en distinguant :

- Partie variable, pour chaque formule tarifaire de gros :
 - o Chiffre d'affaires « accès » moyen par ligne
 - o Chiffre d'affaires « voix » moyen par minute
 - o Chiffre d'affaires « SMS » moyen par SMS
 - o Chiffre d'affaires « MMS » moyen par MMS
 - o Chiffre d'affaires « données » moyen par ko
- Revente de cartes SIM et terminaux
- Autres

IX. C. QUESTIONNAIRE QUALITATIF

Nouvelles formes de commercialisation

Offres innovantes

Animations diverses hors-prix

X. D. AUTRES DOCUMENTS

Contrats MVNO, avenants et documents de mise en œuvre éventuels

Descriptif des offres de détail en vigueur, y compris à destination des entreprises, incluant notamment :

- Les tarifs, y compris les formules de réductions tarifaires
- Les conditions de renouvellement des contrats ainsi que, le cas échéant, toute durée contractuelle minimale

Annexe II à la décision 06-1173**Questionnaire de collecte d'informations nécessaires au suivi des marchés mobiles dans les DOM et dans les collectivités territoriales de Mayotte et de Saint Pierre-et-Miquelon**

Parc de clients post-payé

Parc de client prépayé

Résiliations prépayé

Résiliations post-payé

Ventes brutes prépayé

Ventes brutes post-payé

Chiffre d'affaires récurrent

Trafic total récurrent, dont trafic sortant, trafic sortant on-net et trafic récurrent des clients titulaires d'un forfait.

Trafic SMS

Parc de clients prépayé actifs

Parc de clients actifs multimédia