

Décision n° 2011-0153
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 8 février 2011
relative à la mise en place d'enquêtes annuelles et trimestrielles dans le secteur des
communications électroniques

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

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32-1, L. 32-4, et L. 135,

Après en avoir délibéré le 8 février 2011 :

Sur le cadre juridique applicable

L'article L.135 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) donne compétence à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes pour « (...) *procéder aux expertises, mener les études, recueillir les données et mener toutes actions d'information sur le secteur des communications électroniques et sur celui des postes (...)* ».

De plus, ce même article pose une obligation pour «... *le prestataire du service universel postal, les titulaires de l'autorisation prévue à l'article L. 3 et les opérateurs ayant effectué la déclaration prévue à l'article L.33-1 ...*» de fournir à l'Autorité « *les informations statistiques concernant l'utilisation, la zone de couverture et les modalités d'accès à leur service* ».

Ces dispositions permettent d'exiger des opérateurs la communication de données ou d'informations, sans qu'ils puissent y déroger en invoquant le secret des affaires.

Sur les objectifs poursuivis par l'Autorité

Par la mise en œuvre de ces dispositions, l'Autorité a pour objectifs :

- d'assurer l'information de l'ensemble des acteurs du secteur, notamment des consommateurs, par la publication d'indicateurs agrégés sur les principaux segments du marché des communications électroniques et de l'évolution des prix des services mobiles ;
- de fournir des éléments pertinents pour l'évaluation des politiques publiques et, en particulier, des actions de l'Autorité dans la mise en œuvre du cadre réglementaire en vigueur ;
- d'évaluer l'effet de ses décisions sur le marché dans son ensemble.

Sur la nature des données collectées

Les informations demandées dans le cadre des enquêtes statistiques et formalisées par les questionnaires en annexes 1 et 2 concernent l'ensemble des activités de communications électroniques des entreprises en question. Ces informations statistiques sont ventilées par type d'utilisateurs (grand public/entreprises) et comprennent notamment les recettes brutes, le volume de trafic et le nombre d'abonnés aux différents services offerts, ainsi que les dépenses en valeur et en volume de services de communications électroniques.

Ces informations recouvrent l'ensemble des services offerts par un opérateur, qu'ils fassent l'objet d'une commercialisation directe auprès des utilisateurs ou par l'intermédiaire d'un tiers.

Le recueil de données sur l'emploi et l'investissement de ces opérateurs est de nature à éclairer les décisions de l'Autorité et contribuer à l'évaluation des politiques publiques.

En outre, l'Autorité a initié un travail sur le suivi des prix des services mobiles dont le recueil des informations est formalisé par les questionnaires en annexes 3 et 4 à la présente décision. Pour l'année 2010, les opérateurs devront renseigner exceptionnellement deux questionnaires, celui en annexe 4 correspondant à une segmentation plus fine des informations que le questionnaire en annexe 3. Pour l'année 2011, seul le questionnaire en annexe 5 devra être renseigné par les opérateurs.

Les informations demandées dans le cadre de cette collecte pour le suivi des prix concernent la structure de la clientèle et les consommations mensuelles moyennes associées (communications vocales, nombre de SMS émis, volume de données consommées), la ventilation des communications vocales et des SMS selon le jour et l'heure de l'émission, et certains indicateurs complémentaires permettant de prendre en compte certaines frictions dans le comportement des consommateurs.

Sur le traitement et l'utilisation des données collectées

Sur le suivi statistique du marché des communications électroniques

L'Autorité élaborera des indicateurs agrégés relatifs aux marchés considérés ; ces indicateurs pourront par exemple recouvrir la valeur des marchés, le volume de trafic, le nombre d'abonnés, la facture moyenne, 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.

Les informations individuelles transmises par les opérateurs dans le cadre de la présente décision sont communiquées à l'Autorité dans une finalité à caractère principalement statistique. Afin que la collecte de données ne représente pas une charge excessive pour les entreprises, une partie des informations sera - sauf opposition explicite et motivée de la part des entreprises - utilisée à des fins de régulation notamment pour la conduite des analyses de marchés prévues à l'article L. 37-1 du CPCE et dans le cadre des décisions n°2010-0715 (collecte d'informations nécessaires au suivi des marchés mobiles) et n°2010-0387 (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 et du très haut débit). Sont concernés :

- les abonnements, volumes de minutes et revenus des services sur réseaux fixes ;
- les abonnements, volumes de minutes et revenus des services sur réseaux mobiles.

Ces données pourront dès lors être transmises aux directions en charge du suivi des marchés.

En cas d'opposition, seuls auront accès à ces informations les agents de l'Autorité chargés d'établir les statistiques annuelles et trimestrielles.

Sur le suivi des prix

L'Autorité élaborera des indicateurs agrégés relatifs permettant de suivre l'évolution des prix des services mobiles. Ces indicateurs pourront par exemple éclairer sur la dépense des consommateurs selon leur volume d'utilisation des services, ou sur l'évolution globale des prix des services mobiles. Le questionnaire est conçu pour permettre la construction de ces indicateurs agrégés.

Transmission à l'INSEE des données collectées

Les données collectées dans le cadre de cette décision pourront être transmises à l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), conformément aux dispositions de l'article 7 bis de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 modifiée sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques, aux fins exclusives d'établissement de statistiques.

Sur la publication des indicateurs agrégés

Pour mener des actions d'information sur le secteur des communications électroniques, l'Autorité publiera des indicateurs agrégés portant sur les différents services proposés par ce secteur ainsi que des indicateurs sur l'évolution des prix des services mobiles, afin de répondre au besoin d'information des agents économiques et du grand public.

Sur les évolutions apportées aux questionnaires de l'observatoire portant sur l'année 2010 et sur les trimestres 2011

Les principales évolutions portent sur les points suivants :

- segmentation des investissements entre fixe et mobile ;
- ajout d'indicateurs relatifs au volume et revenu des agrégateurs de SMS ;
- création d'un indicateur spécifique aux offres couplées fixe-mobile ;
- intégration d'indicateurs sur le développement durable.

Sur la mise en place d'un questionnaire sur le suivi des prix des services mobiles

L'Autorité a souhaité adapter les informations transmises aux nouvelles pratiques des clients, notamment en matière de services data. Le nouveau questionnaire s'articule parfaitement avec le questionnaire précédent dont il reprend la découpe, et permet d'être plus précis en affinant les segmentations. En 2011, il tient également compte des forfaits couplés fixe- mobile.

Décide :

Article 1 - Les informations individuelles collectées au titre du suivi statistique du marché des communications électroniques pour les années 2010 et 2011 auprès des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au 10 février 2011, le seront conformément aux questionnaires figurant en annexe 1 et 2 de la présente décision.

Article 2 - Les opérateurs communiquent les données relatives à l'année 2010 au plus tard le 1^{er} juin 2011.

Les opérateurs communiquent les données relatives à l'enquête trimestrielle 2011 au plus tard :

- le 10 mai 2011 pour le premier trimestre 2011,
- le 11 août 2011 pour le deuxième trimestre 2011,
- le 10 novembre 2011 pour le troisième trimestre 2011,
- le 10 février 2012 pour le quatrième trimestre 2011.

Article 3 - Mesdames Anne-Laure Durand, Géraldine Olivier, Sophie Palus et Messieurs Bruno Maillot, Christian Vidal, agents de l'Autorité, sont seuls habilités à recevoir et à traiter les informations individuelles collectées en application des articles 1 et 2 de la présente décision.

Article 4 - Les agents de l'Autorité mentionnés à l'article 3 sont autorisés à transmettre aux directions en charge du suivi des marchés quand l'opérateur déclaré ne s'y est pas formellement opposé, les informations individuelles relatives aux :

- abonnements, volumes de minutes et revenus des services sur réseaux fixes ;
- abonnements, volumes de minutes et revenus des services sur réseaux mobiles.

Article 5 - Les opérateurs mobiles exploitants de réseau et/ou fournisseur de services mobiles transmettent à l'Autorité les éléments de réponse au titre de l'année 2010 conformément aux questionnaires figurant en annexe 3 et annexe 4 de la présente décision et au titre de l'année 2011 conformément au questionnaire figurant en annexe 5.

Article 6 - Les éléments requis à l'article 5 doivent être communiqués au plus tard :

- le 28 février 2011 pour ce qui concerne les annexes 3 et 4,
- le 15 septembre 2011 pour ce qui concerne l'annexe 5.

Article 7 – Le directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui, à l'exception de ses annexes, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 8 février 2011

Le Président

Jean-Ludovic Silicani