

**REPONSE A LA CONSULTATION SUR LE PROJET DE  
DECISION RELATIF AU MARCHE DE LA TERMINAISON  
D'APPEL VOCAL POUR LE 3<sup>EME</sup> CYCLE DE REGULATION**

**11 OCTOBRE 2010**

<b>Synthèse.....</b>	<b>3</b>
<b>1    <i>Le bilan de la régulation du second cycle.....</i></b>	<b>4</b>
1.1    Le « manque de concurrence » souligné par l'ARCEP n'est pas démontré.....	4
1.2    Les remarques des opérateurs ne sont que partiellement prises en compte.....	5
<b>2    <i>L'impact de la baisse de TA durant le prochain cycle.....</i></b>	<b>6</b>
2.1    La baisse de TA exerce une pression à la hausse sur le tarif d'accès, en particulier des clients à faible usage.....	6
2.2    Le call-back pourra amplifier cette tendance .....	6
<b>3    <i>La disparité des TA à l'échelle nationale provoque une distorsion concurrentielle au détriment des opérateurs français .....</i></b>	<b>7</b>
<b>4    <i>L'Autorité doit apporter la prévisibilité à long terme dont le secteur à besoin au plan économique et commercial.....</i></b>	<b>8</b>

## Synthèse

Tout d'abord, Bouygues Telecom approuve la décision visant à prolonger jusqu'au 30 juin 2011 le niveau des TA voix actuelles. Il convient cependant de rappeler que les TA (3 et 3,4 ct €) conduisent à un transfert financier indu de Bouygues Telecom vers ses deux concurrents, ceci en raison de l'écart entre le niveau des TA et les coûts de référence.

Concernant les évolutions apportées au bilan du second cycle, Bouygues Telecom conteste fermement l'argument de l'Autorité selon lequel les tarifs sont peu liés aux coûts sous-jacents, et en rejette catégoriquement la conclusion.

D'autre part, Bouygues Telecom invite l'Autorité à bien vouloir considérer les éléments suivants dans l'exercice du troisième cycle de régulation :

- Veiller à prendre en compte l'impact sur le marché du relèvement du tarif d'accès pour les consommateurs à faible usage,
- S'assurer de ne pas amplifier les distorsions concurrentielles qui s'exercent aujourd'hui au détriment des opérateurs français, du fait des disparités de TA au niveau européen
- Donner la prévisibilité à long terme dont le secteur a besoin au plan économique, en maintenant le plafond tarifaire fixé par l'ARCEP pendant au minimum 12 mois.

# 1 Le bilan de la régulation du second cycle

Le bilan présenté dans le projet de décision a fait l'objet de quelques modifications par rapport à la version de l'analyse de marché. Bouygues Telecom ne compte pas répéter les éléments déjà fournis en mai 2010 en réponse à l'analyse de marché, mais simplement commenter deux de ces modifications.

## 1.1 Le « manque de concurrence » souligné par l'ARCEP n'est pas démontré

L'Autorité ajoute un chapitre à la conclusion de son bilan et y prétend que la « *stagnation du revenu moyen par minute, indiquant que les tarifs de détails sont peu liés aux coûts sous-jacents, [...] pourrait également être le signe que le marché mobile de détail souffre, plus généralement, d'un manque de concurrence* ».

C'est la une déclaration forte et lourde de sens dans le cadre d'une analyse de marché.

A l'appui de cette conclusion fondamentale, l'ARCEP ne produit qu'un seul argument rappelé par la figure ci-dessous, suggérant que la marge des opérateurs ne fait que croître dans le temps à mesure que les TA baissent :

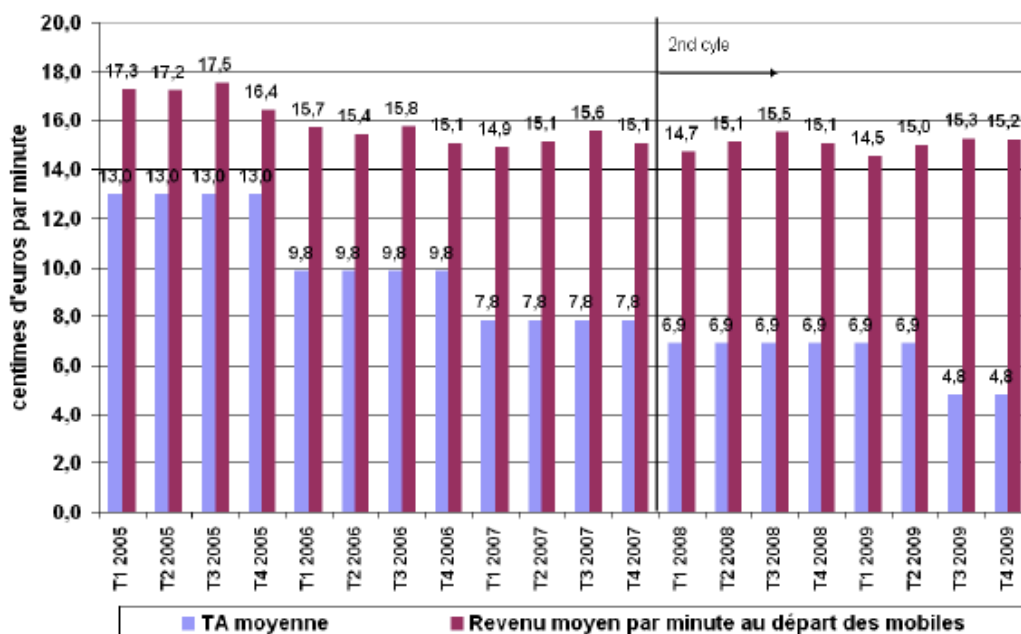


Figure 11. - Comparaison de l'évolution du tarif de terminaison d'appel moyen et du revenu moyen par minute au départ des mobiles (T1 2005-T4 2009, source : observatoire de l'ARCEP)

Nous réfutons totalement cet argument, entaché d'au moins deux biais méthodologiques très graves, qui retirent toute pertinence à la conclusion de l'ARCEP.

### Première objection :

L'ARCEP confond deux évolutions qui n'ont rien à voir : celle des tarifs et celles des coûts.

En effet, les TA subissent un changement de référence (coût complet vers coût incrémental) et par conséquent une baisse très significative au cours du second cycle.

En revanche, celle des coûts sous-jacents, et notamment les coûts réseaux, ne suit pas du tout cette évolution puisqu'elle tend à la stabilité.

Il est donc faux d'écrire que la marge des opérateurs ne fait que croître tandis que les revenus de détails stagnent.

#### Seconde objection :

Le marché de détail de la téléphonie mobile est en constante mutation et a vu en seulement quelques années l'apparition de l'illimité voix puis sa généralisation, et le fort développement de la data qui prend aujourd'hui une place très importante au cœur des offres. Peu de secteurs peuvent se prévaloir d'un tel dynamisme.

Ainsi, l'augmentation du revenu de détail se compose aujourd'hui :

- De la baisse du revenu variable voix, pour partie rendu fixe par l'inclusion de plages d'illimité dans les forfaits,
- De l'intégration dans les forfaits des SMS, majoritairement illimités 24h/24, 7j/7
- De l'intégration dans les forfaits du trafic mail 24h/24
- De l'intégration dans certains forfaits d'un volume élevé de data (TV)

Dès lors, ramener l'ensemble de ces revenus au volume de minutes voix sortantes ne fait aucun sens aujourd'hui, et comparer dans la durée ce revenu moyen (par ex comparer T4 2005 et T4 2009) est méthodologiquement erroné sans un ajustement clairement identifié. L'ARCEP reconnaît d'ailleurs elle-même que ce résultat « est à interpréter avec précautions ». La conclusion de l'Autorité doit donc logiquement être interprétée avec les mêmes précautions.

Enfin, la terminaison d'appel voix ne représente qu'une partie du coût de l'opérateur qui délivre un service intégrant voix, SMS, TV, données : Quels sont les autres éléments de coûts à la disposition de l'Autorité permettant d'affirmer que « *les tarifs de détails sont peu liés aux coûts sous-jacents* » ?

#### Conclusion

L'ARCEP se trompe lourdement dans l'interprétation des données produites, et sa conclusion sur le manque de concurrence est donc discréditée. D'ailleurs, l'Autorité ne peut à la fois développer longuement au chapitre II.2.2 le dynamisme commercial des opérateurs mobiles et opérateurs mobiles virtuels qui surenchérissent dans l'abondance, et conclure à l'absence de concurrence du marché.

Il est regrettable de constater que l'ARCEP cherche visiblement par tous les moyens, sans y parvenir, à démontrer l'absence de concurrence sur le marché. Sur un document de 117 pages, le seul argument présenté en ce sens n'a pas fait l'objet d'une analyse sérieuse et risque d'orienter durablement le marché dans une direction inappropriée.

## **1.2 Les remarques des opérateurs ne sont que partiellement prises en compte**

En second lieu et à titre subsidiaire, il est tout à fait remarquable de constater que si les arguments de l'analyse et les données produites ont beaucoup varié entre l'analyse d'avril et le projet de décision de septembre ... les conclusions restent inchangées mot pour mot (nonobstant l'ajout bien malheureux rappelé ci-dessus).

Nous notons une évolution tout à fait opportune par rapport au bilan exposé en avril : la nuance apportée dans le propos de l'Autorité relatif à l'évolution des volumes de trafic fixe vers mobile.

## 2 L'impact de la baisse de TA durant le prochain cycle

### 2.1 La baisse de TA exerce une pression à la hausse sur le tarif d'accès, en particulier des clients à faible usage

Bouygues Telecom estime que la baisse de TA provoque un effet de resserrement de gamme dont l'un des aspects est l'augmentation des tarifs de détail pour les consommateurs à faible usage/faible dépense, que ces consommateurs s'orientent vers des offres prépayées ou post-payées.

En effet, la baisse des revenus entrants fait baisser la marge des opérateurs à un niveau incompressible compte tenu de leurs charges d'exploitation, notamment commerciales. En revanche, la structure de coûts des MVNO est mieux adaptée pour adresser le segment à faible valeur.

L'Observatoire des marchés mobiles montre cette tendance : la part de marché des ventes brutes prépayées des MVNO est significativement supérieure à celle des opérateurs mobiles, et également significativement supérieure à celle des ventes brutes post-payé de ces mêmes MVNO.

Bouygues Telecom maintient que la baisse des terminaisons d'appel dégrade la rentabilité des offres qui s'adressent aux petits consommateurs. Nous ajoutons que la persistance de cette baisse vers le niveau incrémental et par conséquent la quasi disparition du revenu variable devra in fine être compensée par le relèvement de la composante fixe du tarif de détail, en particulier pour les clients à faible dépense.

Symétriquement, l'amélioration tendancielle du solde d'interconnexion des offres à fort usage et la forte concurrence sur ce segment conduit à une baisse du prix de celles-ci. Cette baisse sur les segments à fort usage, conjuguée à une hausse du prix sur les segments à faible usage se traduira par un resserrement de toute la gamme.

### 2.2 Le call-back pourra amplifier cette tendance

Un autre phénomène est de nature à amplifier la nécessité de cette compensation : le call-back. (\*)

En effet, des abonnés à forte dépense pourraient être tentés de se tourner vers une combinaison entre offre prépayée pour l'accès au réseau et offre call-back pour un usage élevé facturé à un tarif « incrémental ».

Ce mécanisme n'est pas nouveau et certains acteurs se sont positionnés depuis au moins cinq ans sur ce créneau. Mais le risque se présente dorénavant, et toujours plus à chaque baisse de TA car à un niveau incrémental, les coûts fixes ne sont récupérés par l'opérateur mobile :

- Ni de l'opérateur de call-back qui ne paie que la composante incrémentale
- Ni du client prépayé, subventionné par péréquation, qui ne génère plus de revenu entrant sur la composante fixe de la TA.

Il est par ailleurs favorisé par le fort développement de l'écosystème autour des banques d'applications sur smartphones (Android Market et Apple Store). De nombreuses applications de call-back sont déjà accessibles gratuitement et instantanément, dont la plupart proposent même un crédit à la souscription du service (par ex. Mikoyu call-back sur iPhone).

Encore une fois, la réponse des opérateurs devra être un relèvement du tarif d'accès au réseau mobile pour recouvrer leurs coûts fixes, qui ne baissent pas en phase de réinvestissement.

Pourtant, l'ARCEP, dans son analyse, ignore totalement le développement de cette pratique. En ce sens, l'Autorité ne réalise pas une analyse prospective du marché, comme elle aurait dû le faire en vertu des principes applicables à la régulation sectorielle.

(\*) Dans un schéma de call-back, le client de l'opérateur mobile souhaitant émettre un appel compose le numéro téléphonique d'une plate-forme, qui se charge :

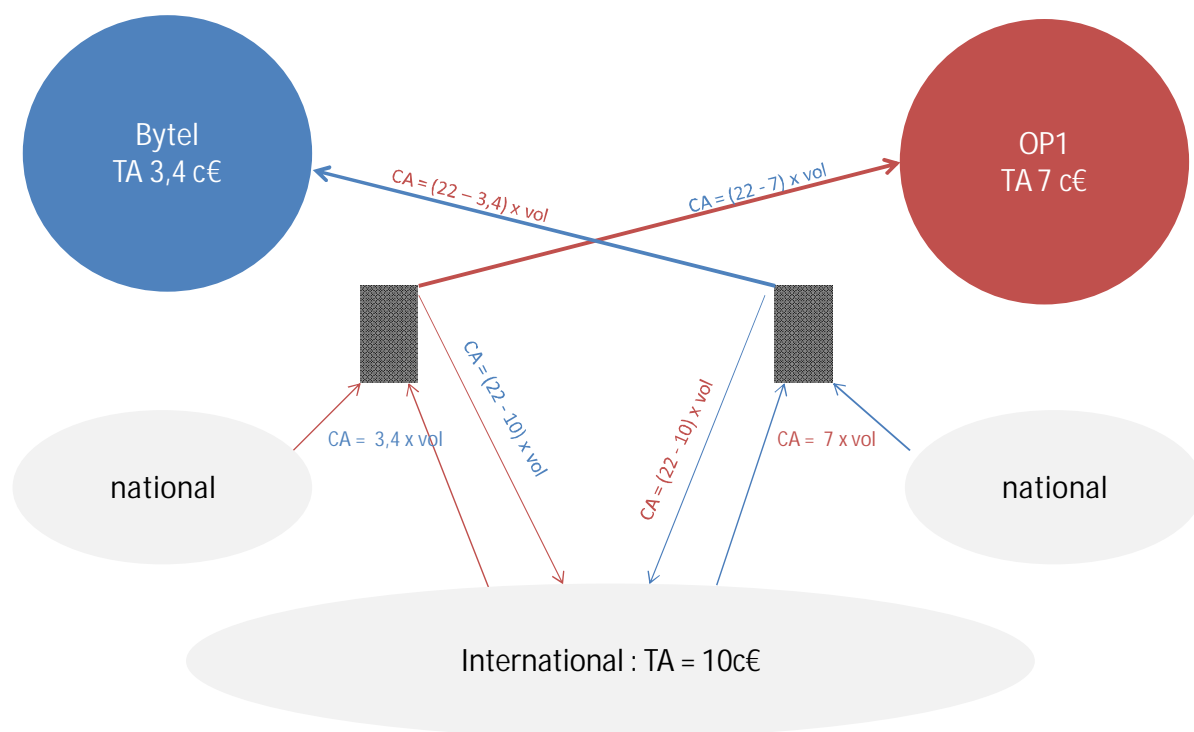
- De couper la communication et de rappeler l'appelant
- D'appeler le destinataire
- De mettre en relation les deux parties ;

L'opérateur de call-back paie deux terminaisons d'appel et se fait rémunérer par l'appelant, qui peut soit s'abonner à ce service, soit prépayer ses communications.

### 3 La disparité des TA à l'échelle nationale provoque une distorsion concurrentielle au détriment des opérateurs français

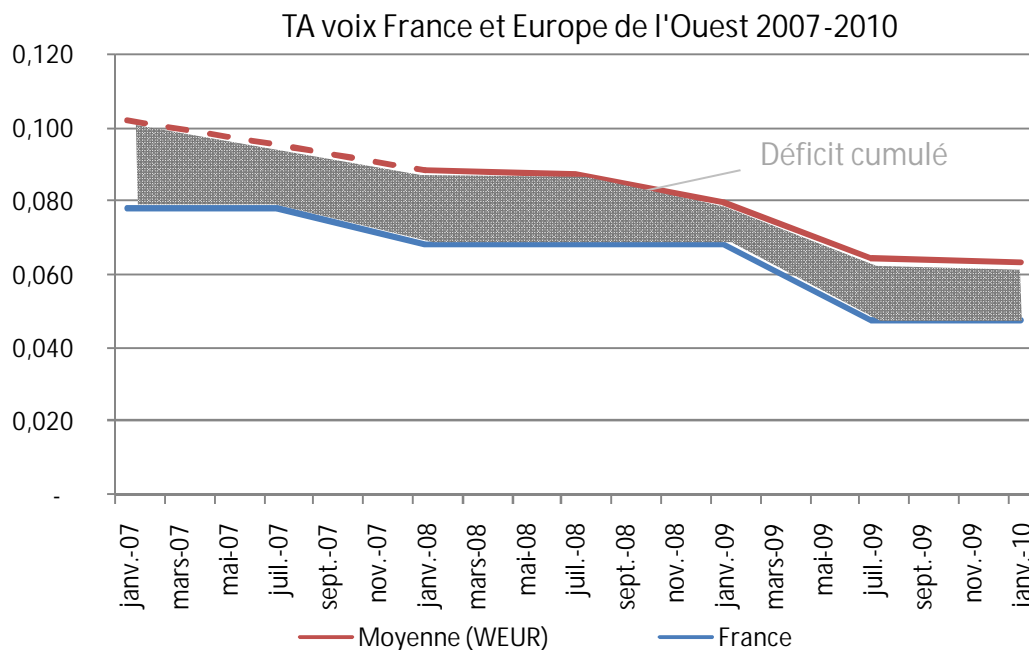
Le benchmark semestriel BEREC des TA en Europe fait apparaître depuis 2007 un écart stable en valeur relative (environ 25%), entre la moyenne des TA françaises et la moyenne des TA d'Europe de l'ouest.

Nous souhaitons attirer l'attention de l'Autorité sur le fait que cela ne va pas sans poser un problème concurrentiel pour l'itinérance internationale (Roaming) qui désavantage les opérateurs mobiles métropolitains au profit des autres opérateurs des Etats Membres, dans la mesure où les opérateurs européens facturent le trafic entrant vers les clients des opérateurs français en situation d'itinérance à un tarif plus élevé que les opérateurs français le trafic entrant vers les clients étrangers en situation d'itinérance en France. Et dans la mesure aussi où le coût d'acheminement des appels supporté par les opérateurs européens pour le trafic sortant des clients des opérateurs français en situation d'itinérance est inférieur à celui supporté par les opérateurs français pour le trafic sortant des clients étrangers en situation d'itinérance en France.



Nous considérons qu'un opérateur européen doté du même profil de trafic que Bouygues Telecom génère aujourd'hui un profit supérieur d'environ 15% à celui de Bouygues Telecom du fait de ce déséquilibre de tarifs, toutes choses égales par ailleurs.

Cette distorsion est d'autant plus importante que ce déséquilibre est maintenu depuis le premier cycle de régulation, et que, dès lors, les déficits se cumulent.



(source : ERG/BEREC et analyse Bytel)

Par conséquent, nous demandons à l'Autorité de prendre en compte cette difficulté concurrentielle, liée aux disparités tarifaires à l'échelle européenne, dans les prochaines décisions sur les plafonds tarifaires.

#### 4 L'Autorité doit apporter la prévisibilité à long terme dont le secteur a besoin au plan économique et commercial

Dans son projet de décision, l'Autorité a décidé de maintenir pendant six mois les tarifs maximaux de terminaison d'appel des opérateurs mobiles nationaux en fixant comme objectif de baisse pour ce tarif, l'atteinte, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, du coût incrémental de long terme d'un opérateur générique. L'Autorité ne précise donc le plafond tarifaire devant être respecté par ces opérateurs que pour une durée particulièrement brève, correspondant uniquement aux six premiers mois du cycle d'analyse de trois ans. Elle renvoie ainsi à des « *décisions ultérieures, notamment sur la base du modèle de coûts actuellement en cours de révision pour la métropole (...), les plafonds tarifaires applicables pour le reste de la période de trois ans* » (projet, p. 56).

Ce choix est sans précédent. En effet, aucun autre régulateur européen n'a décidé de définir des remèdes pour une durée aussi limitée. Ce choix ne correspond pas non plus à la pratique antérieure de l'Autorité. Ainsi, lors du cycle d'analyse précédent, l'ARCEP avait donné une visibilité étendue à dix huit mois, ce qui était déjà réduit dans le cadre d'une analyse de trois ans.

Or, ce choix ne permet pas à l'ensemble des acteurs du marché de la téléphonie mobile d'anticiper les adaptations nécessaires. En effet, dans une industrie de réseau offrant des services au plus grand nombre, rien ne peut se faire en six mois. Aucune anticipation n'est donc possible.

Ce faisant, l'Autorité ne tire pas pleinement les conséquences de sa propre analyse.

Ainsi, l'Autorité souligne que « *{l}es tarifs de terminaison d'appel vocal mobile demeurent (...) structurants pour le secteur* » et représentaient en 2009 « *presque 32% du chiffre d'affaire de détail sur le marché mobile* ». L'évolution des tarifs de terminaison d'appel a donc un impact majeur sur



les résultats financiers des opérateurs et, partant, leur capacité à animer la concurrence sur le marché de détail. Cet impact est d'autant plus significatif que le marché de détail évolue fortement, les revenus « voix » tendant à baisser, sans que revenus issus d'autres services de données ne viennent compenser cette baisse.

L'Autorité énonce également qu'elle a pleinement conscience que l'adaptation du marché se traduira « vraisemblablement par un ajustement dynamique des offres tarifaires des opérateurs et des habitudes de consommation », processus qui demande du temps « que ce soit pour faire évoluer [les] offres (structure commerciale à adapter, études marketing complémentaires à lancer...) ou faire migrer progressivement [les] parcs de clientèle ». L'Autorité reconnaît ainsi que l'adaptation nécessaire des offres de détail s'inscrit dans un processus de long terme au cours duquel les opérateurs doivent être en mesure de bâtir de nouvelles offres puis de les proposer à leurs clients, afin de les amener ensuite à choisir progressivement ces dernières. Plusieurs années devraient être nécessaires pour mener à bien ce processus, années au cours desquelles les opérateurs devraient être en mesure d'anticiper les évolutions des tarifs de gros afin d'adapter les tarifs de détail (structure, contenu et montant des offres).

A ce titre, comme le relève l'Autorité, les effets d'une baisse des tarifs de terminaison d'appel sur les offres sont majeurs et conduiront nécessairement à leur adaptation, qu'il s'agisse des offres « prépayées », les clients de ce segment recevant « en général plus d'appels qu'ils n'en émettent » ou des offres avec engagement, dont les évolutions « comportent un risque important pour les opérateurs dans la mesure où elles sont particulièrement coûteuses et notamment rendent possible la résiliation sans pénalité par les consommateurs des contrats » (projet, p. 56).

L'incertitude est encore plus grande pour Bouygues Telecom du fait de son déséquilibre de trafic. Ce choix est contraire au principe de prévisibilité de la régulation sectorielle. En effet, le régulateur doit donner aux acteurs la visibilité nécessaire pour adapter leurs offres à l'évolution du cadre réglementaire.

C'est ce que rappelle la Commission dans sa notice explicative jointe à la recommandation marchés pertinents :

*« Allowing a regulatory measure or remedy to run its course, without risk of it being reversed mid-term, is an important element of regulatory commitment which reinforces the predictability of regulatory intervention. »<sup>1</sup>*

L'Autorité de la concurrence va dans le même sens dans son avis n°10-A-17 lorsqu'elle considère que « dans un souci de prévisibilité des acteurs déjà régulés, mais également des futurs entrants sur le marché, il serait souhaitable que l'ARCEP se livre à l'analyse des nouveaux marchés de gros de la terminaison d'appel de Free Mobile, d'UTS Caraïbe ou d'éventuels full MVNO dès que possible après leur entrée sur le marché, sans nécessairement attendre le prochain cycle d'analyse de marché si le temps nécessaire à la collecte des informations utiles ne le justifie pas. ».

En l'occurrence, décider de ne pas donner plus de six mois de visibilité aux opérateurs mobiles sur les plafonds tarifaires qui leur seront imposés n'est donc pas conforme à ce principe de prévisibilité et ne donne aucune indication sur le planning de prise en compte de Free Mobile dans l'analyse de marché.

<sup>1</sup> EXPLANATORY NOTE Accompanying document to the Commission Recommendation on Relevant Product and Service Markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services – page 50.