Le Conseil rend un avis sur les conditions d'amélioration de la concurrence sur les marchés de détail des services téléphoniques à valeur ajoutée

Publié le 01 avril 2008

Le Conseil de la concurrence est favorable à la création d'un marché de gros de prestations d'appels sur les réseaux mobiles et à une régulation ex ante de ce marché.

Saisi par l'association des Renseignements pour Tous (ADRT)* d'une demande d'avis sur les conditions d'amélioration de la concurrence sur les marchés de détail des services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA, c'est-à-dire les services offerts sur les numéros spéciaux de la forme 08ABPQ, 118XYZ ou 3BPQ), le Conseil de la concurrence a rendu le 31 mars un avis, dans lequel il procède à une analyse des marchés concernés et des dispositifs de régulation sectorielle existants.

Les marchés des SVA sont caractérisés par une faible pression concurrentielle tant en ce qui concerne les services eux-mêmes que les communications qui permettent d'y accéder, lorsqu'elles sont facturées séparément comme c'est le cas au départ des mobiles.

Alors même que les appels vers les numéros spéciaux (il s'agit par exemple de services de renseignements téléphoniques, d'informations météorologiques, de services d'assistance de type hot lines, de numéros permettant aux entreprises d'éviter les numéros géographiques, etc.) s'imposent aux consommateurs dans des circonstances de plus en plus variées, la pression concurrentielle qui

s'exerce sur leur tarifs est insuffisante, de même que la transparence des prix pour les utilisateurs.

C'est particulièrement le cas pour les appels au départ des mobiles, le montant facturé étant en fait l'agrégat de plusieurs tarifs distincts : le prix du service fourni (facturé par l'éditeur de contenu) d'une part, qui comprend lui-même un coût à l'appel et un coût à la minute, et le coût de la communication (dit « airtime », tarif de l'opérateur mobile) d'autre part.

La pression concurrentielle qui s'exerce entre opérateurs de téléphonie mobile sur le prix de ces communications est faible. Les tarifs proposés pour les communications vers les numéros spéciaux ne sont pas décisifs pour le consommateur dans le choix de son opérateur, compte tenu de la part marginale qu'elles représentent dans leurs dépenses de communications mobiles.

Le législateur est récemment intervenu sur le tarif de détail des communications mobiles à destination des services de renseignements téléphoniques en imposant aux opérateurs mobiles de les inclure dans les forfaits au même titre que les communications interpersonnelles, ce qui était déjà fait par Orange et SFR mais pas par Bouygues Télécom (loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs). Cette disposition permet à ces communications de bénéficier de la même pression concurrentielle que celle qui s'exerce sur le cœur de l'offre des opérateurs mobiles.

Toutefois une réglementation plus poussée des tarifs de détail ne peut se justifier que dans des cas exceptionnels où aucune concurrence n'est susceptible de voir le jour. Dans tous les autres cas, le Conseil estime que doit être privilégiée une régulation appropriée des marchés de gros sous-jacents.

Le Conseil de la concurrence est favorable à l'instauration d'un marché de gros des prestations de départ d'appels sur les réseaux mobiles et à leur régulation ex ante

La vente en gros de prestations d'appel aux fournisseurs de services, telle qu'elle est déjà pratiquée par les opérateurs fixes, permettrait au consommateur de bénéficier d'un accroissement de la pression concurrentielle sur la composante communication de certains SVA, pour lesquels il existe des services concurrents. Dans ce nouveau schéma, les exploitants de SVA récupéreraient la maîtrise du coût total de l'appel pour le consommateur.

Ce modèle tarifaire présenterait l'intérêt d'être plus lisible pour l'utilisateur. Il serait en revanche sans effet sur les prix des services pour lesquels il n'existe pas de concurrence, en particulier les appels vers les numéros spéciaux qui se sont substitués aux numéros géographiques et qui constituent le seul moyen de joindre un correspondant, par exemple une « hot line ». Le Conseil de la concurrence souligne à cet égard que la protection des consommateurs contre les dérives constatées nécessiterait, pour ce cas précis, la mise en œuvre d'autres solutions.

Compte tenu du fait que l'apparition d'une offre de gros de départ d'appel sur les réseaux mobiles à destination des SVA ne peut être attendue du seul fonctionnement concurrentiel des marchés -chaque opérateur occupant une position monopolistique sur le marché du départ d'appel de son réseau à destination des SVA – la mise en œuvre d'une telle solution justifierait la mise en place à titre transitoire d'obligations ex ante. Celles-ci devraient cependant tenir compte des contraintes particulières de rentabilité et d'incitations à investir des réseaux mobiles, particulièrement dans la perspective d'un nouvel entrant.

* L'ADRT est une association regroupant des opérateurs de renseignements téléphoniques. Elle réunit actuellement les sociétés Pages Jaunes, Telegate 118 000 et 118 218 Le Numero.

AVIS 08-A-03 DU 31 MARS 2008

relatif au fonctionnement des services téléphoniques à valeur ajoutée

Consulter le texte intégral de l'avis

Contact(s)