

Avis n° 03-68 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 16 janvier 2003 sur la décision tarifaire n° 202169 de France Télécom relative à la modification de la tarification du service " Accès Sélectif Modulable " et à la création du service " Sélection Permanente d'Appels Mobiles "

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu la directive 02/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive " service universel ") ;

Vu la directive 98/10/CE du 26 février 1998 concernant l'application de la fourniture d'un réseau ouvert (ONP) à la téléphonie vocale et l'établissement d'un service universel des télécommunications dans un environnement concurrentiel ;

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment les articles L.34-1-1 et L.36-7 ;

Vu l'article 17 du cahier des charges de France Télécom approuvé par le décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996 ;

Vu la demande d'avis de France Télécom, reçue le 27 novembre 2003 ;

Vu les éléments d'informations complémentaires fournis par France Télécom les 27 décembre 2002 et 14 janvier 2003 ;

Après en avoir délibéré le 16 janvier 2003 ;

1. L'objet de la décision tarifaire

1.1 Le contexte

Les services d'accès sélectifs de France Télécom permettent de restreindre l'usage de sa ligne téléphonique en interdisant certaines communications ; cette restriction qui ne concerne que les appels sortants, peut être fixe, c'est à dire permanente, ou modulable et dans ce cas modifiable par l'abonné lui-même.

France Télécom offre actuellement à ses clients la gratuité totale d'une part aux accès sélectifs modulables, et d'autre part aux accès sélectifs fixes Audiotel et Télématique.

Les services d'accès sélectifs fixe ou modulables relatifs au kiosque Audiotel et au kiosque télématique ne privent pas l'utilisateur de la possibilité de passer d'autres types d'appels par France Télécom ou par un autre transporteur.

Le service d'accès sélectifs fixes

Le service d'accès sélectifs fixes ne permet de restreindre les appels qu'aux seules communications locales, locales ou de voisinage, et nationales. La tarification est la suivante :

- Accès Sélectif Local : 15,12 € TTC lors de la mise en service ;
- Accès Sélectif Régional : 2,25 € TTC par mois ;
- Accès Sélectif National : 2,25 € TTC par mois.

La souscription au service autorise la sélection d'un opérateur tiers pour toutes les destinations.

Les services d'accès sélectifs fixes Audiotel et Télématique permettent d'interdire les appels à destination des services Audiotel ou Télétel ; ces services sont gratuits pour l'utilisateur.

Le service d'accès sélectifs modulables

Le service d'accès sélectifs modulables permet de restreindre l'émission des communications à partir de l'installation du client (ligne analogique uniquement), en programmant lui-même à tout moment une option de restriction (1) souhaitée pour les appels sortants. L'abonnement au service est gratuit.

Le service d'accès sélectifs modulable permet d'interdire les appels vers toutes les communications :

- payantes par l'appelant (option 1) ;
- payantes par l'appelant, à l'exception des communications locales (option 2) ;

- payantes par l'appelant, à l'exception des communications nationales (option 3) ;
- vers les accès au service Audiotel kiosque (option 4) ;
- vers les accès aux services Audiotel kiosque et Télétel kiosque (option 5) ;
- vers les mobiles (option 6).

La souscription au service n'autorise la sélection d'un opérateur tiers que pour les options de restriction suivantes : l'option 3 (hors appels vers l'international) et les options 4 et 5.

1.2 La proposition de France Télécom

La présente décision tarifaire a pour objet en France métropolitaine et dans les départements et collectivités territoriales d'Outre-mer :

- la modification de la tarification de " l'Accès sélectif Modulable " et son changement d'appellation en " Sélection Modulable d'Appels " ;
- la création du service " Sélection Permanente d'Appels Mobiles ".

En outre, France Télécom procède à un changement de nom commercial de la gamme " Accès Sélectifs " en " Sélection d'Appels " à compter du 1^{er} avril 2003.

La modification de la tarification de " l'Accès sélectif Modulable "

Elle se traduit par la suppression de la gratuité du service, quelle que soit l'option de restriction choisie par l'utilisateur ; le prix d'usage (notamment le changement d'option) reste gratuit.

Le prix mensuel d'abonnement au service d'accès sélectifs modulables est désormais de 1,50 € TTC en France métropolitaine.

Parallèlement, elle introduit, en complément de la gestion du service par le poste téléphonique, la gestion du service par le 3000 (serveur vocal gratuit) en permettant notamment à l'utilisateur de modifier le niveau de restriction.

La création du service " Sélection Permanente d'Appels Mobiles "

Ce nouveau service, offert gratuitement, permet au client ayant souscrit à l'offre, d'interdire les appels émis depuis sa ligne téléphonique vers les mobiles.

2. L'analyse de l'Autorité

Les services d'accès sélectifs permettent à l'utilisateur de continuer à recevoir des appels de toute provenance, à l'exception des appels payables à l'arrivée de type " PCV " dont la réception n'est pas autorisée.

Les services d'accès sélectifs, fixes ou modulables, de France Télécom permettent à l'abonné :

- d'interdire de façon sélective certains appels (tels que les appels à tarif élevé pour des services à taux majoré) ;
- de ne payer que le service demandé et de s'affranchir des compléments de services ou des services qui ne sont pas nécessaires ;
- de surveiller et maîtriser ses dépenses téléphoniques et de lui éviter une interruption injustifiée du service.

Sur les accès sélectifs modulables

France Télécom a transmis, le 26 novembre 2003 à l'Autorité, en accompagnement de la décision tarifaire, les conditions spécifiques relatives au service " Sélection Modulable d'Appels " applicables en France métropolitaine. Dans cette demande d'avis, elle informait que les conditions spécifiques DOM se rapportant à ce service étaient en cours de mise au point. Au regard des compléments d'information fournis ce jour par France Télécom concernant les conditions spécifiques DOM, l'Autorité note que les clients bénéficient des mêmes dispositions qu'en métropole.

Selon les informations fournies par France Télécom, moins de 3% des clients susceptibles de souscrire à " l'Accès Sélectif Modulable " ont adhéré à cette offre ; par ailleurs, selon l'opérateur, la moitié des clients ayant souscrits au service ne l'utilisent jamais.

France Télécom évalue l'effet de cette mesure, en année pleine, à près de 2 millions d'euros, avec en corollaire, du fait du passage à l'abonnement payant, une forte diminution du parc actuel de clients abonnés au service " Sélection Modulable d'Appels ".

L'Autorité s'est attachée à mesurer les effets de l'évolution de la tarification des accès sélectifs modulables sur les consommateurs. A cet effet, elle a comparé le prix proposé par France Télécom pour rendre payant ce service à ceux qu'elle applique d'une part aux services permettant de maîtriser sa consommation téléphonique (Webfact, Le 3000, Facture détaillée, Allofact, Accès Sélectif Fixe), et d'autre part à ceux qu'elle applique à certains services complémentaires représentatifs (@llo, Transfert d'Appel, Présentation du Numéro).

Le tarif proposé pour les accès sélectifs modulables est comparable à celui appliqué à ces services. Néanmoins, l'Autorité s'interroge sur le niveau tarifaire proposé au regard notamment de la prévision faite par France Télécom sur l'évolution du nombre de clients abonnés au service " Sélection Modulable d'Appels " : en forte décroissance, de plus de 80%, par rapport à la situation actuelle.

France Télécom informera ses clients du passage payant du service " Sélection Modulable d'Appels ", ainsi que du moyen de résiliation (prévu par appel en composant le 3000), par le biais d'un message sur leurs factures dès le mois de janvier 2003.

Sur les accès sélectifs fixes

La création du service " Sélection Permanente d'Appels Mobiles " étoffe la gamme des accès sélectifs gratuits déjà existants.

L'Autorité considère que cette modalité est favorable aux consommateurs.

Sur l'interdiction sélective des appels sortants

L'Autorité note que le nouveau cadre réglementaire européen des nouvelles directives communautaires récemment adoptées, dont la directive 02/22/CE du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive " service universel ") sera transposé dans le droit français des communications électroniques par le biais d'un projet de loi au Parlement.

Actuellement, dans le cadre des services de télécommunications fournis au public, le service d'interdiction sélective des appels sortants est contenu dans l'offre de services avancés de téléphonie vocale telle que définie au 4° de l'article L.34-1-1 du code des postes et télécommunications. Ces services avancés de téléphonie vocale font partie des services obligatoires que doit fournir France Télécom sur l'ensemble du territoire.

Dans ce contexte, l'Autorité rappelle l'évolution apportée par le nouveau cadre réglementaire. Ainsi, le deuxième alinéa de l'article 10 de la directive " service universel " mentionne : " *Les Etats membres veillent à ce que les entreprises désignées assument des obligations au titre des articles 4, 5, 6 et 7 et de l'article 9, paragraphe 2, fournissent les compléments de services avancés et services spécifiques énumérés dans l'annexe I, partie A (2), de manière à ce que les abonnés puissent surveiller et maîtriser leurs dépenses et éviter une interruption du service.* "

La partie A de l'annexe I précise ces services : Facturation détaillée, Système de prépaiement, Paiement échelonné des frais de raccordement, Factures impayées et Interdiction sélective des appels sortants, à titre gratuit : " *C'est à dire le complément de services gratuit permettant à l'abonné qui en fait la demande au fournisseur de service téléphonique de filtrer des messages sortants d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel.* "

En l'état, l'analyse de l'Autorité, dans l'attente d'une transposition au sein du cahier des charges des opérateurs en charge du service universel, est que ce filtrage des messages sortants d'un type particulier est assimilable au filtrage de certaines catégories d'appels de type appel local, appel régional, appel national, appel télématique (Audiote ou Télétel), appel international ou appel fixe vers mobile.

Aussi, l'Autorité souhaite que, tant que le nouveau cadre réglementaire n'aura pas été transposé, France Télécom maintienne son dispositif tarifaire actuel dans le cadre des accès sélectifs fixes ou modulables, ceci au regard de la répartition du parc des clients par moitié entre les services d'accès sélectifs fixes et ceux d'accès sélectifs modulables. Dès lors que la transposition aura été achevée et notamment en ce qui concerne la directive " service universel ", elle demande que France Télécom lui transmette une nouvelle décision tarifaire prenant en compte le nouveau cadre réglementaire.

3. Conclusions

L'Autorité note que l'évolution de l'offre des services de restriction d'appels rend désormais compatible toutes les options de restriction avec la sélection d'un opérateur tiers, à l'exception de l'option de restriction 1 du service " Sélection Modulable d'appels " qui interdit tous les appels payants.

Elle considère que la création du service " Sélection Permanente d'Appels Mobiles " répond aux attentes des consommateurs, et leur bénéficie.

Elle émet un avis favorable sur la partie de la décision tarifaire n° 2002169 de France Télécom relative à la création du service " sélection Permanente d'Appels Mobiles ".

Pour ce qui concerne la modification de la tarification de " l'Accès Sélectif Modulable ", compte tenu des observations précédentes, l'Autorité ne peut se prononcer favorablement sur cette partie de la décision tarifaire n° 2002169 de France Télécom

Le présent avis sera transmis d'une part au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et au ministre déléguée à l'industrie, et d'autre part transmis pour information à France Télécom. Il sera mentionné au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 16 janvier 2003

Le Président

Paul Champsaur

(1) En fonction de l'option de restriction choisie, un ensemble de types d'appels (indicatifs, services) est autorisé.

(2) Services et compléments de services visés à l'article 10 de la directive " service universel ".