

Avis n° 04-634
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 22 juillet 2004
sur la décision tarifaire n° 2004101 de France Télécom
relative à la commercialisation de la nouvelle offre « L'illimité PRO/PME »

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu l'article 133 de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle ;

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 9 juillet 2004 ;

Vu les éléments d'information complémentaires transmis les 16, 20 et 21 juillet 2004 ;

Après en avoir délibéré le 22 juillet 2004,

I. OBJET DE LA DECISION TARIFAIRE

La présente décision a pour objet la commercialisation en France métropolitaine d'une nouvelle offre de communications illimitées : « L'illimité PRO/PME ». Elle est destinée aux clients titulaires d'un Contrat Pro Services ou d'un Contrat Professionnel Présence. Elle s'inscrit dans la continuité des offres « Les illimités » destinées aux résidentiels.¹

Le client souscrivant à l'offre « L'illimité PRO/PME » bénéficie, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel forfaitaire, de la possibilité de passer un nombre illimité de communications téléphoniques à destination de numéros fixes de correspondants. Sont ainsi exclues de l'offre les communications vers des numéros mobiles, les communications internationales et vers l'outre-mer, les appels vers les services spéciaux.

Les titulaires de lignes Numéris, de numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA), et de groupements de lignes sont exclus du périmètre. De même, le contrat proposé aux clients définit les "cas d'utilisation inappropriée", qui peuvent conduire à une résiliation par France Télécom : l'utilisation du forfait à des fins d'en faire commerce, en tant que passerelle de réacheminement de communications, de manière ininterrompue (composition automatique et en continu), la programmation d'un télécopieur pour l'envoi en masse de télécopies (*fax mailing*), ou encore la revente du forfait.

L'offre « L'illimité PRO/PME » est incompatible avec toutes les autres options tarifaires portant sur le trafic local et national (grande distance et voisinage).

¹ Voir l'avis n°04-500 en date du 8 juin 2004 sur la commercialisation des nouvelles offres « Les illimités 24h/24 » et « Les illimités Soirs et Week-ends ».

II. ANALYSE DE L'AUTORITE

La nouvelle offre « L'illimité PRO/PME » reprend le principe d'une tarification s'affranchissant du nombre et de la durée des communications, introduit sur le marché résidentiel en juin 2004. Cette offre doit contribuer à la re-dynamisation des communications fixes.

Néanmoins, l'Autorité doit veiller à ce que l'exercice d'une concurrence loyale sur le marché de la téléphonie fixe ne se trouve pas faussé par un niveau de tarif trop faible. France Télécom détient 99,1% de parts de marché de l'accès analogique au réseau téléphonique pour la clientèle non-résidentielle en 2003 ; un opérateur alternatif est donc contraint d'acheter des services d'interconnexion à France Télécom pour répliquer une telle offre, et de se soumettre à leur achat en fonction du nombre et de la durée des appels. Si les offres de communications illimitées sont vendues à un prix trop faible sur le marché de détail, un effet de ciseau tarifaire est automatiquement généré.

L'Autorité doit par ailleurs vérifier que l'offre prévue n'a pas un caractère prédateur : les recettes que France Télécom est susceptible de réaliser en moyenne à partir de son offre auprès d'une cible de clients explicitement définie ne doivent pas être inférieures aux coûts supportés pour la mettre en œuvre.

Sur le marché visé par les offres d'abondance

France Télécom présente pour homologation des offres dites d'abondance depuis le 2^{ème} semestre 2001 sur le marché résidentiel. Elles se déclinent en offres de communications illimitées ou de tarification indépendante de la durée².

Sur le marché non-résidentiel, l'Autorité s'est prononcée défavorablement sur plusieurs offres d'abondance prévues par des décisions tarifaires de France Télécom :

- en 2003 sur l'offre « Bonus temps » des Forfaits Pro/PME, car elle générerait un effet de ciseau tarifaire pour les différents taux de temps de communication supplémentaire qu'elle permettait d'obtenir gratuitement (de 5% à 15%), en fonction de l'ancienneté de souscription au contrat ;³
- en 2004 sur l'offre « Bonus temps » du Forfait PRO/PME France et Mobiles pour les mêmes motifs ;⁴
- en 2004 sur la vente en nombre de Forfaits Pro/PME car ces niveaux tarifaires sont susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis-à-vis d'opérateurs tiers.⁵

L'Autorité note que les principaux concurrents de France Télécom commercialisent des offres de téléphonie dites « offres illimitées », non couplées avec l'accès ADSL, sur le marché

² Voir notamment l'avis n° 04-305 en date du 25 mars 2004 sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2004014 relative à la généralisation de l'offre « Appel à prix unique ».

³ Avis n° 03-633 en date du 15 mai 2003 sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2003031 relative à la commercialisation de l'offre « Bonus temps » sur les forfaits Pro/PME.

⁴ Avis n°04-408 en date du 6 mai 2004 sur la décision tarifaire de France Télécom n° 2004025 relative à la l'évolution tarifaire du « Forfait PRO/PME France et Mobiles » et à la création du « Bonus Temps » vers les mobiles du réseau métropolitain.

⁵ Avis n°04-593 en date du 13 juillet 2004 sur la décision tarifaire de France Télécom n°2004064 relative à la commercialisation de la vente en nombre de Forfaits Pro/PME.

résidentiel. Sur le marché professionnel, seul un opérateur a lancé un forfait illimité 24h/24, 7j/7.

Selon les informations fournies par France Télécom, l'objectif de placement de l'offre est de l'ordre de 100 000 clients sur un horizon de 24 mois, à comparer à un nombre de clients éligibles de l'ordre de 1 million. C'est sur cet objectif qu'on a été construites les hypothèses du CEP fournies par France Télécom.

Sur les tests de prédation et d'effet de ciseau de l'Autorité

La régulation sectorielle n'a pas vocation à interdire l'innovation marketing dans la mesure où les conditions d'une concurrence loyale sont maintenues. A ce titre, la commercialisation des offres dites d'abondance doit satisfaire à deux conditions essentielles :

- ces offres ne doivent pas générer un effet de prédation ;
- ces offres ne doivent pas générer un effet de ciseau tarifaire patent *ex-ante*.

Le compte d'exploitation prévisionnel présenté par France Télécom fait apparaître un résultat d'exploitation positif pour les années 2004, 2005 et 2006. L'Autorité estime donc que l'offre ne devrait pas *a priori* générer d'effet de prédation.

Sur les hypothèses de données retenues par France Télécom, et sur la base des tarifs proposés par France Télécom, le chiffre d'affaires généré permet, *a priori*, de couvrir les coûts d'un opérateur tiers, utilisant l'offre d'interconnexion de France Télécom.

Sur les hypothèses de France Télécom

L'Autorité observe que les comptes d'exploitation prévisionnels présentés par France Télécom sont basés sur des hypothèses de données de trafic *estimées* par France Télécom et non *constatées* à ce jour, faute de référence sur le marché français.

En particulier, et contrairement à ce qui a été anticipé sur le marché résidentiel, l'introduction d'une offre de communications illimitées sur le marché professionnel ne semble pas devoir être soumise à une hypothèse d'élasticité. France Télécom a retenu l'hypothèse que le nombre et la durée moyenne des appels émis par les professionnels à destination de numéros fixes en France seront peu modifiés par l'introduction de l'illimité PRO/PME. Cette hypothèse, si elle peut paraître vraisemblable, a suscité l'interrogation de l'Autorité. De la même manière, le niveau de consommation des clients qui vont souscrire cette offre est difficile à estimer faute de référence.

Sans valider, à ce stade, les hypothèses susvisées qui pourraient sous-estimer les consommations initiales et la modification des comportements (très faible élasticité), l'Autorité a retenu ces hypothèses de consommation, tout en demandant à France Télécom de s'engager sur les étapes suivantes :

- la transmission de statistiques d'appels *constatés* (nombre de clients, statistiques d'appels) à trois échéances : après neuf et douze mois de commercialisation de l'offre, et lorsque 60 000 offres auront été commercialisées ;
- la modification de la structure des tarifs de l'offre si une prédation ou un effet de ciseau était mis en évidence par l'Autorité au vu des statistiques constatées.

France Télécom a souscrit à cet engagement par courrier en date du 21 juillet 2004.

La non-éligibilité du Contrat Professionnel

Initialement, la décision tarifaire présentée par France Télécom prévoyait que les titulaires d'un abonnement au Contrat Professionnel ne pouvaient souscrire à l'offre Illimité Pro/PME. France Télécom a précisé ultérieurement que les titulaires du Contrat Professionnel représentent actuellement plus des trois-quarts des clients professionnels ayant une seule ligne analogique.

L'Autorité a estimé qu'en excluant les titulaires d'un Contrat Professionnel qui souhaiteraient accéder à l'offre « L'illimité PRO/PME », France Télécom sollicitait leur orientation vers une formule d'abonnement plus complexe et au tarif plus élevé.⁶ La possibilité de ne bénéficier du forfait illimité que si l'on est souscripteur d'un abonnement professionnel Présence ou Pro Services pourrait constituer une pratique anticoncurrentielle de vente couplée.

A la suite à la réunion de travail du 20 juillet 2004 entre les services de France Télécom et de l'Autorité, France Télécom a modifié sa décision tarifaire pour que tout client professionnel ait accès à l'offre Illimité PRO/PME.

L'inclusion des appels vers les numéros 087B

La décision tarifaire initialement présentée par France Télécom prévoyait l'exclusion des communications vers les numéros 08XX, parmi lesquels l'Autorité a estimé que les consommateurs pouvaient penser trouver les communications vers les numéros 087B de Free Telecom et de Wanadoo. France Télécom, interrogée sur ce point, a indiqué qu'une telle interprétation serait erronée. A la demande de l'Autorité, la société a alors prévu de préciser dans son catalogue que les communications vers les numéros 087B de Free Telecom et de Wanadoo ne font pas partie des appels vers les numéros 08XX exclus de l'offre.

III. CONCLUSION

L'Autorité considère que les nouvelles offres d'abondance proposées par France Télécom dans le cadre de la présente décision tarifaire peuvent répondre à certaines attentes de la part des clients du marché professionnel et contribuer ainsi à re-dynamiser le marché de la téléphonie fixe.

Néanmoins, si la structure tarifaire de ces offres se révèle trop basse au vu des comportements de consommation *constatés*, ces offres seraient de nature à fausser l'exercice d'une concurrence loyale. L'Autorité a donc demandé à France Télécom, qui a accepté, de s'engager sur les étapes suivantes :

- la transmission de statistiques d'appels *constatés* (nombre de clients, statistiques d'appels) à trois échéances : après neuf et douze mois de commercialisation de l'offre, et lorsque 60 000 offres auront été commercialisées ;

⁶ L'abonnement mensuel au Contrat Professionnel est de 13,1 €HT, alors qu'il est de 16,8 €HT pour le Contrat Professionnel Présence et pour le Contrat Pro Services.

- la modification de la structure des tarifs de l'offre si une prédation ou un effet de ciseau était mis en évidence par l'Autorité au vu des statistiques constatées.

Sur la base des engagements de France Télécom et des modifications apportées à l'offre (éligibilité des Contrats Professionnels et des appels vers les numéros 087B), l'Autorité émet un avis favorable sur la décision tarifaire n° 2004101.

Le présent avis sera transmis d'une part au ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et au ministre délégué 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 22 juillet 2004

Le Président

Paul Champsaur