

**Avis n° 04-773**  
**de l'Autorité de régulation des télécommunications**  
**en date du 28 octobre 2004**  
**sur la décision tarifaire n° 2004125 de France Télécom**  
**relative à la commercialisation de l'offre « Forfait Service Entreprises France »**

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 décision tarifaire de France Télécom, reçue le 26 août 2004 ;

Vu les informations complémentaires transmis par France Télécom, le 8 octobre 2004 ;

Après en avoir délibéré le 28 octobre 2004,

**1. L'objet de la décision tarifaire**

Par la présente décision tarifaire, France Télécom envisage de commercialiser l'offre dénommée « Forfait Service Entreprises France » qui s'adresse au marché des entreprises<sup>1</sup>.

Cette option qui sera disponible en France métropolitaine est, selon France Télécom, plus particulièrement destinée aux entreprises monosites.

L'offre « Forfait Service Entreprises France » a pour objet de mettre à disposition du client un forfait intégrant :

- un volume périodique d'heures de communications locales, de voisinage et interurbaines allant de 550 heures jusqu'à 8000 heures mensuelles ;
- la fourniture du service Analyse Trafic<sup>2</sup> sous forme de CD Rom.

En outre, le client qui souscrit à cette offre bénéficie de conditions tarifaires particulières :

- d'une part pour les communications locales, de voisinage et interurbaines en dépassement du forfait ;
- et d'autre part pour les communications vers l'international et vers les départements et collectivités territoriales d'Outre-mer.

Le client a la possibilité de changer gratuitement la durée du forfait une fois au cours de la durée du contrat (durée minimale égale à un an).

---

<sup>1</sup> Clients titulaires de contrats Professionnel Présence, Pro Services et/ou Professionnel Numéris

<sup>2</sup> Le service "Analyse Trafic" permet aux clients "professionnels" et "entreprises" de traiter, via un logiciel d'analyse, leurs détails de communication. Le fichier est transmis par e-mail, CD Rom ou DVD suivant la volumétrie des données.

Selon France Télécom, cette mesure vise à compléter la gamme des forfaits Pro/PME pour les clients monosites d'importance et remplacer progressivement la gamme « Avantage Site ».

### 1.1 Tarification des communications comprises dans le forfait

La structure des prix des forfaits proposés par France Télécom est la suivante :

Forfaits	Prix mensuel d'abonnement (€ hors taxes)	Prix de la minute au-delà du forfait (€ hors taxes) (*)
550 heures	1 192	0,034
800 heures	1 606	0,032
1 000 heures	1 810	0,029
2 000 heures	3 310	0,027
4 000 heures	6 310	0,026
6 000 heures	9 070	0,025
8 000 heures	11 590	0,024

(\*) : en dépassement du forfait, le tarif s'applique à la minute sans crédit temps avec décompte à la seconde

Les heures non utilisées au cours du bimestre ne peuvent faire l'objet d'un report sur le bimestre suivant.

### 1.2 Tarification des communications hors forfaits

Les communications internationales sont décomptées à la seconde sur la base d'un tarif sans crédit temps ; la tarification est la suivante :

Destinations	vers poste Fixe (€ hors taxes / minute)	vers poste Mobiles (€ hors taxes / minute)
vers zone Europe proche et Amérique du Nord	0,120	0,306
vers zone Maghreb	0,330	0,396
vers zone reste Europe et Amérique du Nord	0,330	0,516
vers zone Afrique et Océanie	0,660	0,846
vers zone Amérique Centrale	0,870	1,056
Vers zone Amérique du Sud	0,480	0,666
vers zone Asie 1, Australie, Nouvelle Zélande	0,300	0,486
vers zone Asie 2, reste Océanie	0,810	0,996
vers les zones frontalières Monaco	0,078	0,078
vers les autres zones frontalières	0,096	0,096

Les communications vers les départements et collectivités territoriales d'Outre-mer sont décomptées à la seconde sur la base d'un tarif sans crédit temps ; la tarification est la suivante :

Destinations	vers poste Fixe (€ hors taxes / minute)
vers DOM	0,123
vers Mayotte	0,246

Les communications vers les réseaux mobiles français sont valorisées :

- sur la base du tarif Equilibre pour les appels vers les mobiles (Orange, SFR et Bouygues) en métropole ;
- sur la base du tarif Professionnel/Entreprises pour les appels vers les mobiles DOM.

Les autres communications sont facturées sur la base du tarif Entreprise défini au catalogue des prix de France Télécom.

Les clients peuvent bénéficier des offres tarifaires « Avantage International Plus » et « Avantage International Plus 2 », ainsi que « Avantage Mobiles Plus 2 » et « Avantage Mobiles Plus 3 ».

## **2. L'analyse de l'Autorité**

### **2.1 Le marché des communications non-résidentielles**

Les chiffres d'affaires<sup>3</sup> depuis les lignes fixes s'établissent en 2003 à environ 3 milliards d'euros sur le marché de détail de la téléphonie fixe non-résidentielle, en décroissance de près de 10% par rapport aux mêmes revenus de l'année 2002.

Sur ces marchés de détail des communications téléphoniques, France Télécom détient en valeur<sup>3</sup> :

- les trois quarts des parts de marché des communications locales, de voisinage et nationales de longue distance ;
- les deux tiers de parts de marché des communications fixes vers les mobiles ;
- les deux tiers de parts de marché des communications fixes vers l'international.

Les entreprises potentiellement susceptibles de souscrire à la nouvelle offre « Forfait Service Entreprises France », représentent une part significative (de plus de 10%) des chiffres d'affaires susvisés.

Selon les informations fournies par France Télécom, à l'horizon 2005 quelques centaines de ces entreprises pourraient être intéressées par la nouvelle option tarifaire « Forfait Service Entreprises France ».

### **2.1 La décision tarifaire**

La gamme de forfaits « Forfaits Service Entreprises France » portent à la fois sur les communications locales, de voisinage et nationales de longue distance. L'Autorité a examiné en priorité dans quelle mesure cette catégorie de forfaits, et les niveaux tarifaires auxquels ils conduisent, s'avèrent compatibles avec l'exercice de la concurrence sur le marché de détail des communications locales et longue distance nationales.

#### ***Sur les niveaux tarifaires de l'offre***

L'Autorité note que, sur la période 2004-2006, les comptes d'exploitation prévisionnels fournis par France Télécom pour chacun des forfaits susvisés font apparaître annuellement un résultat d'exploitation positif.

---

<sup>3</sup> Source ART : Consultation publique (9 juillet – 23 août 2004) sur l'analyse des marchés de la téléphonie fixe (hors communications vers les services spéciaux, Internet, publiphones et cartes téléphoniques).

Elle a vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires du « Forfait Service Entreprises France » sont compatibles avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, souhaitant mettre en œuvre une offre comparable en ayant recours au service d'interconnexion de France Télécom.

La configuration de clientèle correspond à des structures d'entreprises monosites couvrant au mieux les profils caractéristiques de ce marché.

La recette moyenne liée aux communications comprises dans l'assiette des forfaits dépend à la fois du taux moyen de consommation et de dépassement de chacun des forfaits proposés. L'Autorité a retenu l'hypothèse d'un taux de consommation du « Forfait Service Entreprises France » de 90%.

Elle observe notamment que dans le cadre de cette nouvelle offre, pour chacun des forfaits proposés, le tarif des communications en dépassement du forfait est plus avantageux que celui auquel conduirait le forfait sur la base d'un taux de consommation égal à 100%. Il peut ainsi être raisonnablement estimé, au cas d'espèce, que les clients prendront des forfaits légèrement sous dimensionnés par rapport à leur consommation moyenne pour optimiser leur taux de consommation, notamment dans le cas des forfaits d'entrée de gamme (550 heures et 800 heures).

Au terme de son analyse, l'Autorité considère que l'offre « Forfaits Service Entreprises France » présente, *a priori*, un effet de ciseau tarifaire vis-à-vis d'opérateurs tiers pour chacun des forfaits qui la compose à l'exception des forfaits de durée 550 heures et 800 heures.

***Sur la compatibilité de l'offre avec la sélection du transporteur appel par appel.***

L'Autorité n'a pas relevé de clause empêchant l'accessibilité de cette nouvelle offre, par le biais du préfixe 8, à des clients ayant opté pour la sélection du transporteur. Par ailleurs, France Télécom a confirmé l'accessibilité pour les clients présélectionnés auprès d'un opérateur tiers et accédant à ses services par le préfixe 8.

### **3. Conclusion**

L'Autorité émet un avis défavorable sur la décision tarifaire n° 2004125 de France Télécom, considérant que les dispositions prévues dans la présente décision tarifaire sont susceptibles *a priori* de fausser l'exercice d'une concurrence loyale sur le marché des communications des entreprises.

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 28 octobre 2004

Le Président

Paul Champsaur