

Avis n° 00–1026 de l’Autorité de régulation des télécommunications en date du 4 octobre 2000 sur les décisions tarifaires de France Télécom n° 00 090 relative à la commercialisation des contrats "Ligne Locale" et "Ligne France" n° 00 249 relative à la création des contrats "Ligne Locale" et "Ligne France" Professionnel n° 00 115 relative à une promotion sur la Ligne Locale réservée aux étudiants n° 00 230, n° 00 233 et n° 00 234 relatives à la nouvelle offre tarifaire "Ligne Internet"

L’Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment son article 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 les décisions tarifaires transmises par France Télécom reçues les 13 juin, 12 juillet, 8 août et 31 août 2000 ;

Vu les éléments d’information complémentaires fournis par France Télécom les 19 juin, 6 juillet, 14 août 2000 et 29 septembre 2000 ;

Vu le courrier de la Direction générale de l’industrie, des technologies de l’information et des postes en date du 13 juillet 2000, informant France Télécom de la suspension du délai d’homologation de la décision tarifaire n° 00 090 E relative à la commercialisation des contrats "Ligne Locale" et "Ligne France" ;

Après en avoir délibéré le 4 octobre 2000,

1. Description des décisions tarifaires

Les présentes décisions tarifaires portent sur la création d’offres tarifaires sous forme de forfaits mensuels dont le prix inclut l’abonnement téléphonique, un volume forfaitaire de communications et un ou plusieurs services complémentaires.

1.1 Les forfaits Ligne Locale et Ligne France proposés aux clients résidentiels

La décision tarifaire n° 00 090 porte sur la création de deux types de forfaits pour les clients résidentiels :

- la Ligne Locale, qui comprend l’abonnement principal, un forfait mensuel de communications (locales et d’accès à Internet), et un "service class" à choisir parmi le signal d’appel, le transfert d’appel ou la présentation du numéro ;
- la Ligne France, qui comprend l’abonnement principal, un forfait mensuel de communications (locales, d’accès à Internet et nationales extra-ZLE – zone locale élargie), et un "service class" à choisir parmi les trois cités ci-dessus.

Les prix proposés sont les suivants :

Ligne Locale (toutes taxes comprises par	Ligne France (toutes taxes comprises par
--	--

mois)		mois)	
<i>2 heures</i>	115 francs	<i>2 heures</i>	140 francs
<i>3 heures</i>	130 francs	<i>3 heures</i>	160 francs
<i>5 heures</i>	155 francs	<i>5 heures</i>	200 francs
<i>8 heures</i>	190 francs	<i>8 heures</i>	260 francs
<i>20 heures</i>	330 francs	<i>12 heures</i>	340 francs
		<i>20 heures</i>	495 francs

Ces forfaits sont valables 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7. Les heures du forfait non utilisées sur un bimestre ne sont pas reportées sur le bimestre suivant.

Ces offres comprennent l'accès, par un numéro vert, à un serveur vocal annonçant l'état de consommation du forfait.

Par ailleurs, ces forfaits sont compatibles avec certaines options tarifaires prévues au catalogue des prix, dont les clients peuvent bénéficier, pour les communications émises au-delà du forfait, et pour celles non comprises dans le forfait.

1.2 Les forfaits Ligne Locale et Ligne France proposés aux clients professionnels

Comme aux clients résidentiels, France Télécom souhaite proposer aux clients professionnels deux types de forfaits :

- la Ligne Locale Professionnelle, qui comprend l'abonnement principal et un forfait mensuel de communications (locales et d'accès à Internet) ;
- la Ligne France Professionnelle, qui comprend l'abonnement principal et un forfait mensuel de communications (locales, d'accès à Internet et nationales extra-ZLE).

Les prix proposés sont les suivants :

Forfaits Ligne Locale (hors taxes par mois)		Forfaits Ligne France (hors taxes par mois)	
<i>2 heures</i>	115 francs	<i>4 heures</i>	150 francs
<i>4 heures</i>	135 francs	<i>6 heures</i>	195 francs
<i>6 heures</i>	170 francs	<i>10 heures</i>	270 francs
<i>10 heures</i>	230 francs	<i>14 heures</i>	345 francs
<i>20 heures</i>	385 francs	<i>20 heures</i>	470 francs
<i>30 heures</i>	535 francs	<i>30 heures</i>	665 francs
		<i>40 heures</i>	855 francs

Ces forfaits sont valables 24 heures sur 24 heures, 7 jours sur 7. Les heures du forfait non utilisées sur un bimestre ne sont pas reportées sur le bimestre suivant.

Des services complémentaires sont associés à chacun des contrats (parution à l'annuaire, délai de rétablissement...) : les clients des quatre premiers forfaits (2 heures à 10 heures pour la Ligne Locale et 4 heures à 14 heures pour la Ligne France) bénéficient des services associés au contrat professionnel, ceux des forfaits suivants bénéficient des services associés au contrat "Professionnel Présence".

Les communications non comprises dans le forfait ou émises au-delà du forfait sont facturées au tarif prévu au catalogue des prix pour les titulaires d'un abonnement Professionnel ou Professionnel Présence.

1.3. La promotion sur la Ligne Locale réservée aux étudiants

Par la décision tarifaire n° 00 115, France Télécom propose une offre promotionnelle réservée aux étudiants résidant hors du domicile de leurs parents, et consistant, pour toute Ligne Locale souscrite entre le 1^{er} septembre et le 30 novembre 2000, à doubler le temps de communication du forfait pendant une durée d'un an.

1.4. La Ligne Internet

Avec la Ligne Internet, France Télécom souhaite proposer à ses clients résidentiels une ligne téléphonique dédiée à l'accès à Internet ; cette offre, moyennant le paiement de frais de mise en service de 300 francs toutes taxes comprises, inclut l'abonnement principal à la ligne et un forfait mensuel de 24 heures de communications Internet. Le prix mensuel proposé est de 190 francs par mois toutes taxes comprises.

Ce forfait est utilisable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Au-delà du forfait, les communications sont facturées selon le tarif en vigueur au catalogue des prix de France Télécom. Les heures du forfait non utilisées sur un bimestre ne sont pas reportées sur le bimestre suivant.

2. Analyse de l'Autorité

2.1. Le contexte de marché

Aujourd'hui, les conditions d'entrée sur le marché de la téléphonie fixe sont telles que, dans les faits, les opérateurs concurrents opèrent principalement sur le marché longue distance extra-ZLT – zone locale de tri – (c'est-à-dire en dehors du département) par le mécanisme de la sélection du transporteur.

Sur le marché local ou intra-ZLT, les opérateurs tiers ne peuvent intervenir aujourd'hui que par la mise en place d'infrastructures en propre ; l'ampleur des investissements à engager a conduit les opérateurs tiers à limiter ce déploiement à l'établissement de boucles locales sur des zones géographiques limitées pour des clients entreprises.

Cette situation est appelée à connaître des évolutions au cours de l'année 2001 :

- par la mise en œuvre effective du dégroupage de la boucle locale, dans les conditions réglementaires définies par le décret n° 2000-881 du 12 septembre 2000 ;
- par le déploiement de réseaux de boucle locale radio ;
- par la suppression de la zone de tri des appels locaux : celle-ci permettra aux opérateurs tiers de prendre en charge l'acheminement des communications également à l'intérieur du département.

Ces évolutions appellent un certain temps de mise en œuvre technique et opérationnelle ; elles se mettront vraisemblablement en place de manière progressive à partir de l'année 2001.

Afin de préserver l'égalité des chances entre les opérateurs, l'Autorité estime essentiel qu'il existe une cohérence de rythme entre la mise en place d'une concurrence réelle et significative sur la boucle locale, et la mise en œuvre par France Télécom, opérateur global, d'offres commerciales intégrant tous types de communications.

Pour procéder à l'analyse des offres proposées par France Télécom, l'Autorité s'est donc placée dans le contexte de marché tel qu'il peut être constaté aujourd'hui.

2.2 L'analyse de chacune des offres proposées

Le principe même de ces offres "tout compris" présente un intérêt de simplicité pour les clients, en leur permettant de connaître à l'avance le montant de leur facture. Il est ainsi remarquable de constater que, tant sur le marché de la téléphonie mobile que sur celui de l'accès à Internet, l'apparition de forfaits a été un facteur de développement important des offres au bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

La première caractéristique notable de ces offres réside dans le fait qu'elles associent l'abonnement à la ligne principale de l'abonné et un volume forfaitaire de communications.

L'Autorité considère que le fait que l'abonnement à la ligne (ainsi que celui à un "service class" dans le cas des lignes France résidentielles) soit groupé avec un forfait de communications au sein d'une offre unique, tandis que ces deux prestations sont aujourd'hui présentées de manière séparée ne remet en cause ni l'existence de l'abonnement en tant que tel, ni son prix, qui dans tous les cas est obligatoirement payé par l'abonné. En particulier, le consommateur doit garder la faculté de présélectionner ou sélectionner un opérateur concurrent.

L'Autorité a donc procédé à une analyse de ces offres en prenant en compte l'abonnement principal (ou professionnel) d'une part et le forfait de communications d'autre part ; elle a ensuite analysé chacune des offres afin de s'assurer de leur compatibilité avec les conditions d'une concurrence loyale, quant à leur composition et quant à leur niveau tarifaire

a) La Ligne France : le couplage entre les communications locales et longue distance

Avec la Ligne France, France Télécom propose pour la première fois de grouper au sein d'une même offre tarifaire les communications locales et nationales.

L'Autorité estime que les conditions de marché actuelles sont telles que ce couplage entre d'une part des communications offertes en situation de monopole de fait, d'autre part des communications offertes en situation de concurrence porte atteinte à la concurrence.

A cet égard, l'Autorité rappelle qu'elle a eu l'occasion de se prononcer défavorablement sur la création d'une option dite "PTV Global", dans un avis n° 99-745 du 10 septembre 1999, par laquelle France Télécom proposait aux clients professionnels une remise globale sur le montant de leur facture correspondant à l'ensemble de leur trafic téléphonique. Bien que la remise proposée fut strictement équivalente à celles offertes par deux options de la même gamme dites "PTV Local" et "PTV Longue Distance", l'Autorité a considéré que l'existence même d'une option groupant des réductions sur les communications locales et des réductions sur les autres communications aurait été de nature à détourner irrégulièrement la clientèle potentielle des transporteurs longue distance vers cette offre. Cet avis de l'Autorité a été suivi par les ministres qui n'ont pas homologué l'offre "PTV Global".

Les conditions actuelles du marché ne remettent pas en cause cette analyse : l'apparente simplicité de la Ligne France, que seule France Télécom est en mesure d'offrir aujourd'hui, lui permettrait de capter par avance une part importante de la clientèle, au détriment des opérateurs concurrents.

L'Autorité estime en conséquence que, dans le contexte actuel, la Ligne France porterait atteinte aux conditions d'une concurrence loyale sur le marché de la téléphonie fixe.

b) La Ligne Locale

Le marché local est encore aujourd'hui en situation de quasi-monopole, même si les conditions d'entrée des opérateurs tiers commenceront à évoluer à partir de l'année 2001.

L'analyse par l'Autorité des Lignes Locales se place dans ce contexte ; elle a consisté à s'assurer que ces offres ne présentent pas de caractère prédateur.

La comparaison des prix de ces offres aux coûts encourus par France Télécom repose sur les comptes d'exploitation prévisionnels fournis par France Télécom pour ces offres ; l'Autorité a par ailleurs été amenée à réviser certaines des hypothèses sur lesquelles reposent ces comptes, s'agissant en particulier du taux de consommation des forfaits ; au terme de cette analyse, l'Autorité constate que les recettes générées sont supérieures aux coûts exposés par France Télécom, à l'exception toutefois de la ligne locale résidentielle 2 heures.

L'Autorité a relevé à cette occasion que les comptes d'exploitation prévisionnels établis par France Télécom font apparaître, en charges, un coût d'accès au réseau fondé sur les coûts comptables, audités, de l'opérateur. L'Autorité estime qu'il y aura lieu, à l'avenir, que France Télécom présente de tels comptes d'exploitation prévisionnels en valorisant les coûts d'accès au réseau sur la base de coûts moyens incrémentaux de long terme : en effet, conformément au principe de non-discrimination, France Télécom doit s'imputer, pour ces prestations internes, des charges équivalentes à celles qu'elle fait supporter aux tiers pour les mêmes prestations ; or, en ce qui concerne l'accès au réseau, le décret n° 2000-881 du 12 septembre 2000 relatif à l'accès à la boucle locale prévoit que les tarifs du dégroupage seront orientés vers les coûts moyens incrémentaux de long terme.

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que l'article 3 des conditions contractuelles spécifiques de la Ligne Locale prévoit la mention suivante : "*pour la durée du présent contrat, il est fait application de l'article 3 des conditions générales*" ; or, ce dernier, applicable aux nouveaux clients de France Télécom, prévoit une durée minimale d'abonnement d'un an. L'Autorité estime que cette durée minimale est injustifiée s'agissant d'une offre tarifaire souscrite par un client existant de France Télécom ; elle aurait pour effet d'obliger les clients à rester abonnés auprès de France Télécom pour leur abonnement et communications locales pour un an à compter de la souscription, à quelques mois de la mise en place d'une concurrence réelle sur la boucle locale, privant ainsi ces clients de la faculté du choix de leur opérateur de boucle locale lorsque cette possibilité leur sera offerte.

Cette disposition aurait ainsi pour effet de détourner irrégulièrement la clientèle, au détriment des opérateurs tiers, ce qui n'est pas acceptable ; l'Autorité estime en conséquence que toute durée minimale de souscription à ces offres doit être supprimée.

c) L'offre promotionnelle sur la Ligne Locale réservée aux étudiants

L'Autorité a constaté que la promotion proposée par France Télécom, consistant à doubler le temps de communication des forfaits, conduit à des recettes inférieures aux coûts supportés par France Télécom sur l'ensemble des forfaits.

Toutefois, l'Autorité estime que compte tenu d'une part du caractère promotionnel de l'offre, d'autre part de l'intérêt particulier qu'elle présente en étant réservée aux étudiants, France Télécom doit pouvoir offrir cette offre, à condition néanmoins qu'elle ne soit pas subordonnée à l'engagement du client pendant une durée d'un an et que, conformément au paragraphe précédent, l'étudiant ait la possibilité de résilier l'offre à tout

moment, y compris durant la première année de souscription.

d) La Ligne Internet

L'analyse de l'Autorité sur la ligne Internet a consisté en premier lieu à s'assurer que les recettes générées étaient supérieures aux coûts de France Télécom.

En second lieu, l'Autorité s'est assurée que le prix proposé par France Télécom ne remettait pas en cause la capacité des opérateurs tiers et des ISP à intervenir sur le marché de l'accès à Internet en proposant des offres aussi attractives ; ainsi, en tenant compte du fait que l'abonnement principal (82,50 francs toutes taxes comprises) est dans tous les cas payé par le client à France Télécom, l'opérateur tiers doit être en mesure, pour concurrencer cette offre, de proposer à ses clients un forfait de communications d'un montant de 107,50 francs toutes taxes comprises pour 24 heures de communications.

L'Autorité constate que l'intensité de la concurrence qui prévaut aujourd'hui entre fournisseurs d'accès à Internet a conduit à une diversification importante des offres sur le marché (en particulier par l'apparition des offres gratuites et des offres d'accès illimitées) et par la même à une baisse générale des prix.

Compte tenu de ce contexte et de l'existence de nombreuses offres alternatives, de niveau souvent inférieur à celui de la Ligne Internet, l'Autorité estime au cas d'espèce que cette offre peut être approuvée.

En conclusion, l'Autorité émet un avis :

- défavorable sur les Lignes France pour les clients résidentiels et pour les clients professionnels, ainsi que sur la Ligne Locale 2 heures pour les clients résidentiels ;
- favorable sur les Lignes Locales pour les clients professionnels et sur les Lignes Locales 3 heures, 5 heures, 8 heures et 20 heures pour les clients résidentiels, sur la promotion réservée aux étudiants relative à ces quatre dernières offres, ainsi que sur la Ligne Internet, à la condition expresse que soit supprimée toute durée minimale de souscription à l'ensemble de ces offres.

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

Fait à Paris, le 4 octobre 2000

Le Président

Jean-Michel Hubert