

Avis n° 00-459 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 17 mai 2000 relatif à la demande de la société Kertel de proposer des tarifs sociaux

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu le code des postes et télécommunications, et notamment ses articles L. 35 à L. 35-3, R. 20-31, R. 20-34, R. 20-39 à R. 20-44 ;

Vu l'arrêté du 10 mai 2000 fixant au titre de l'année 2000 le montant mensuel de la réduction tarifaire téléphonique pour certaines catégories de personnes au titre du service universel des télécommunications ;

Vu les lettres de la société Kertel à l'Autorité datées du 18 février, du 15 mars et du 28 avril 2000 ;

La société Kertel ayant été auditionnée par le Collège de l'Autorité le 22 mars 2000 ;

Après en avoir délibéré le 17 mai 2000 ;

## **I. Les dispositions de l'article R. 20-34**

L'article L. 35-1 du Code des postes et télécommunications prévoit qu'au titre du service universel des télécommunications "certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap" puissent bénéficier de "conditions tarifaires et techniques prenant en compte le(ur)s difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique", conditions désormais appelées "tarifs sociaux". Selon l'article L. 35-3, un opérateur est susceptible de proposer à ses clients de tels tarifs sociaux, le coût de cet offre étant déduit de sa contribution au fonds de service universel. Ces tarifs sociaux peuvent se traduire soit par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles, désormais appelés ayants droit, (alinéa I de l'article R. 20-34) ou un abandon de dettes de clients (alinéa II du même article). L'opérateur doit suivre pour cela une procédure prévue à l'alinéa III du même article, procédure nécessitant l'avis de l'Autorité.

C'est dans le cadre de l'alinéa I de l'article R. 20-34 que la société Kertel a adressé à l'Autorité une demande.

## **II. L'offre de la société Kertel**

Dans son courrier du 18 février 2000, la société Kertel a proposé d'offrir aux ayants droit un crédit mensuel de consommation égal au montant de la réduction tarifaire prévu à l'alinéa I de l'article R. 20-34 pour l'année 2000, soit 27,60 francs hors taxes. Ce service est accessible depuis un poste fixe résidentiel au moyen du numéro 3003 au départ de la France métropolitaine. Il permet de téléphoner partout en France et vers l'international. Les tarifs de la proposition de la société Kertel sont ceux du produit "Kertel maison".

Dans son courrier du 15 mars, la société Kertel précise d'une part qu'un ayant droit bénéficie d'une telle offre pendant 12 mois consécutifs, quelle que soit l'évolution de sa situation et d'autre part que le montant du crédit mensuel sera augmenté d'un "bonus" de 7 francs toutes taxes comprises à la charge de la société Kertel.

Dans son courrier du 28 avril 2000, la société Kertel ajoute que le service sera accessible depuis les DOM et à destination des mobiles ; et qu'après épuisement de son crédit consommation, un ayant droit pourra bénéficier des tarifs de l'offre service universel par recharge de son crédit. Ce courrier est accompagné d'une nouvelle grille tarifaire.

Le présent avis se fonde sur ce dernier courrier. L'offre de la société Kertel est un produit de téléphonie fixe prépayée. Un ayant droit choisissant cette offre verra son compte crédité mensuellement d'un crédit de 40 francs toutes taxes comprises, c'est-à-dire 33 francs toutes taxes comprises correspondant au crédit maximum réglementaire plus un bonus de 7 francs toutes taxes comprises à la charge de la société Kertel. Ce crédit lui permet de téléphoner partout en France et à l'international, vers les postes fixes et les mobiles. L'ayant droit peut connaître gratuitement le tarif proposé vers une destination précise ou consulter son solde.

Il existe un tarif unique par destination (pas de distinction entre plein tarif et tarif réduit). Ce tarif se décompose en une charge à l'établissement d'appel de 33 centimes TTC quelle que soit la destination et en une partie "variable" fonction de la durée de communication, toute minute commencée étant intégralement débitée.

Depuis la France métropolitaine, ce tarif variable est de 33 centimes TTC par minute en local et en longue distance et de 1,50 franc TTC par minute vers les mobiles.

Dans les départements d'outre-mer, le tarif variable à destination de la France est de 1,30 franc TTC par minute depuis la Guadeloupe et la Martinique, de 2,30 francs TTC par minute depuis la Réunion et la Guyane française. Le tarif local est de 1,40 franc TTC par minute depuis la Guadeloupe et la Martinique (tarif intra-Antilles) et de 3,40 francs TTC par minute depuis la Réunion et la Guyane (tarif intra-Réunion et intra-Guyane). Les tarifs vers les autres destinations sont ceux qui s'appliquent au départ de la métropole majorés de 1 franc TTC par minute depuis la Guadeloupe et la Martinique et de 2 francs TTC par minute depuis la Réunion et la Guyane française.

Pour un ayant droit, la procédure sera a priori la suivante : il recevra de l'organisme social gérant sa prestation un courrier qu'il devra retourner à un prestataire de services, courrier où devra être indiqué l'opérateur de son choix et le numéro de téléphone correspondant à la ligne fixe. Le prestataire de services enverra à la société Kertel les coordonnées des ayants droit l'ayant choisi ; la société Kertel ouvrira un compte service universel pour cet ayant droit correspondant à la ligne téléphonique choisie. Les ayants droit choisissant les tarifs sociaux de la société Kertel recevront une lettre présentant l'offre de la société Kertel.

### III. Sur l'offre de la société Kertel

Il apparaît à l'analyse, et compte tenu du "bonus" proposé par la société Kertel, que l'offre "tarifs sociaux" de la société Kertel est comparable pour un ayant droit à une réduction de l'abonnement à France Télécom de 27,60 francs hors taxes au départ de la France métropolitaine, même si un consommateur établissant exclusivement des communications locales aurait avantage à utiliser la formule de réduction de l'abonnement. En revanche, les tarifs, notamment locaux, proposés par la société Kertel au départ des DOM ne sont pas concurrentiels.

### IV. Sur l'incorporation des frais de gestion

Les organismes sociaux doivent être remboursés de leurs frais de gestion. Le fonds de service universel ne pouvant créditer directement ces organismes, il reviendra aux opérateurs chargés de fournir des tarifs sociaux, et en l'occurrence à la société Kertel, d'ajouter ces frais de gestion au coût net de leur prestation dont ils doivent être crédités, puis de reverser aux organismes sociaux ces frais.

### V. Sur le montant de la compensation

Le système d'information de la société Kertel doit permettre de calculer le montant dont cet opérateur sera crédité au titre du fonds de service universel une année civile donnée sur la base des règles énoncées ci-après. Ce dispositif particulier devra pouvoir être audité.

**1ère règle** : un mois donné, le montant de la compensation dont est créditée la société Kertel pour un ayant droit sera égal à la plus faible des deux valeurs suivantes : crédit hors taxes effectivement consommé par l'ayant droit, crédit maximum réglementaire hors taxes.

**2ème règle** : si l'opérateur accepte des reports de consommation d'un mois sur l'autre quand le crédit maximum réglementaire n'est pas épuisé, le crédit réglementaire du mois suivant est augmenté du reliquat.

**3ème règle** : un ayant droit sera titulaire du crédit maximum réglementaire pour 12 mois consécutifs. Les opérateurs sont libres d'abonder rétroactivement les comptes des ayants droit (par exemple depuis le 1er janvier 2000 pour les ayants droit entrant dans le dispositif le 1er mai 2000), mais ceci ne donnera pas lieu à compensation au titre du fonds de service universel.

**4ème règle** : quand un ayant droit sort du dispositif tarifs sociaux de la société Kertel, soit qu'il n'est plus ayant droit, soit qu'il a changé d'opérateur, l'opérateur peut lui accorder un délai pendant lequel il peut continuer à consommer le solde restant à son crédit. Dans ce cas, l'opérateur sera crédité des montants consommés pendant cette période.

## **VI. Conclusion**

Emet un avis favorable à la fourniture de tarifs sociaux par la société Kertel dans le cadre de l'article R. 20–34 au départ de la France métropolitaine sous réserve d'une communication par la société Kertel de ses tarifs vers les principales destinations aux ayants droit au moment de l'activation de leur compte.

Emet un avis défavorable à la fourniture de tarifs sociaux par la société Kertel dans le cadre de l'article R. 20–34 aux ayants droit des DOM aux tarifs proposés.

Toute modification de tarifs sera soumise à l'avis de l'Autorité. Celle-ci souhaite que, pendant la première année calendaire de mise en place d'une offre de tarifs sociaux, les tarifs n'augmentent pas, destination par destination.

Le présent avis sera transmis d'une part au ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et d'autre part au secrétaire d'Etat à l'industrie, transmis pour information à la société Kertel.

Fait à Paris, le 17 mai 2000

Le Président

Jean–Michel Hubert