

Avis n° 04-1074
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 9 décembre 2004
sur les décisions tarifaires de France Télécom
n° 2004166 relative à l'évolution des tarifs fixe vers mobiles
Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour les clients résidentiels
et n° 2004167 relative à l'évolution des tarifs fixe vers mobiles
Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour les clients professionnels / entreprises.

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 n° 04-937 portant sur l'influence significative de la société Orange France sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur son réseau et les obligations imposées à ce titre ;

Vu la décision n° 04-938 portant sur l'influence significative de SFR sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur son réseau et les obligations imposées à ce titre ;

Vu la décision n° 04-939 portant sur l'influence significative de la société Bouygues Telecom sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur son réseau et les obligations imposées à ce titre ;

Vu la demande d'avis de France Télécom, reçue le 8 décembre 2004 ;

Vu les éléments d'information complémentaires fournis par France Télécom le 9 décembre 2004 ;

Après en avoir délibéré le 9 décembre 2004 ;

I. Le contexte

Le 2 novembre 2004, l'Autorité a notifié à la Commission européenne et soumis à consultation publique, ses projets de décisions sur les marchés métropolitains de terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles. Ces projets prévoient d'imposer aux trois opérateurs mobiles métropolitains certaines obligations au titre de leur influence significative sur le marché de gros de la terminaison d'appel vocal sur leurs réseaux respectifs. En particulier, un encadrement tarifaire a été imposé pour les années 2005 à 2007, qui induit une première baisse à effet du 1^{er} janvier 2005.

SFR, Orange France et Bouygues Telecom (« Bouygues ») ont communiqué aux opérateurs de téléphonie fixe les tarifs de terminaison d'appel facturés à compter du 1^{er} janvier 2005, dont la mise en vigueur est conditionnée à la conformité des décisions finales de l'Autorité avec les projets de décisions précités.

Enfin, sur la base de ces tarifs, France Télécom a soumis pour homologation deux décisions tarifaires dont l'objet est de prendre en compte la baisse de charge de terminaison d'appel des opérateurs mobiles. La mise en vigueur de ces nouveaux tarifs par France Télécom est conditionnée à la conformité des décisions finales de l'Autorité avec les projets de décisions précités.

L'Autorité a adopté ce jour les décisions n° 04-937, 04-938 et 04-939 précités qui imposent un encadrement tarifaire aux trois opérateurs mobiles conforme aux projets de décisions notifiés à la Commission européenne le 2 novembre 2004.

1.1. La décision tarifaire n° 2004166 relative à l'évolution des tarifs fixe vers mobiles Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour les clients résidentiels

La première décision tarifaire de France Télécom a pour objet la modification des offres de communications vers les mobiles métropolitains pour les clients résidentiels¹, depuis la métropole, les DOM et Mayotte.

La modification de la terminaison d'appel des opérateurs mobiles métropolitains a été répercutée sur les offres suivantes :

- Le tarif de base
- Le « Plan »
- Les « Heures vers les Mobiles »

1.1.1. Le tarif de base des clients résidentiels

La décision tarifaire n°2004166 comporte deux modifications du tarif de base :

- le remplacement du crédit temps par un prix d'établissement d'appel,
- la réduction du tarif par minute vers les réseaux de SFR, Orange et Bouygues au départ de la métropole, des DOM et de Mayotte.

La définition des plages de modulation horaire n'est pas affectée.

¹ Clients titulaires d'un abonnement principal, d'un abonnement social ou d'un abonnement Numéris Itoo.

Tarifs de base pour la métropole

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | | DT n° 2004166 | |
|---|-----------------------|----------|----------------------|----------|
| | Orange/SFR | Bouygues | Orange/SFR | Bouygues |
| Prix minimum par appel | 17,6 | 20,1 | 15 | 15 |
| Pour une durée en secondes de | 30 | 30 | 0 | 0 |
| <i>Au-delà de la durée forfaitaire, tarification à la seconde</i> | | | | |
| Prix de la minute au tarif normal | 17,6 | 20,9 | 12,7 | 16,6 |
| Prix de la minute au tarif réduit | 8,4 | 10,9 | 6,6 | 8,3 |

Tarifs de base pour les DOM²

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | DT n° 2004166 |
|---|-----------------------|----------------------|
| | O/SFR/ByT | O/SFR/ByT |
| Prix minimum par appel | 31,3 | 17,7 |
| Pour une durée en secondes de | 60 | 0 |
| <i>Au-delà de la durée forfaitaire, tarification à la seconde</i> | | |
| Prix de la minute au tarif normal | 31,3 | 26,7 |
| Prix de la minute au tarif réduit | 19,4 | 17,5 |

Tarifs de base pour Mayotte

| | Tarifs actuels | DT n° 2004166 |
|-------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| | O/SFR/ByT | O/SFR/ByT |
| Impulsions par appel | 3,3 | 1,9 |
| Cadence d'impulsion au tarif normal | 29,1 secondes | 21,1 secondes |
| Cadence d'impulsion au tarif réduit | 18 secondes | 32,1 secondes |

En métropole, le prix de la minute de communication distingue les appels vers les abonnés de SFR et Orange des appels vers les abonnés de Bouygues. Au départ des DOM et de Mayotte, cette distinction n'existe pas malgré la différence de terminaison d'appel.

1.1.2. L'offre « le Plan » (résidentiels)

Le « Plan » est une formule comprenant un abonnement mensuel,³ et une grille tarifaire spécifique, notamment pour les communications vers les mobiles.

La décision tarifaire n°2004166 comporte une réduction du tarif par minute vers les réseaux de SFR, Orange et Bouygues en métropole et au départ des DOM. La définition des plages de modulation horaire n'est pas affectée.

Tarifs du « Plan » pour la métropole

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | | DT n° 2004166 | |
|--|-----------------------|----------|----------------------|----------|
| | Orange / SFR | Bouygues | Orange / SFR | Bouygues |
| Prix minimum par appel | 11,7 | 11,7 | 15 | 15 |
| <i>Au-delà de la mise en relation, tarification à la seconde</i> | | | | |
| Prix de la minute au tarif normal | 16,7 | 20,1 | 12,2 | 15,8 |
| Prix de la minute au tarif réduit | 5,8 | 8,4 | 2,8 | 2,8 |

² Au départ de la Guadeloupe et de ses Iles du Nord, de la Martinique, de la Guyane, de la Réunion.

³ 1,25 €HT en métropole, 1,38 €HT en Guadeloupe, Martinique et Réunion, 1,5 €HT en Guyane.

Tarifs du « Plan » pour les DOM

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | DT n° 2004166 |
|--|-----------------------|----------------------|
| | O/SFR/ByT | O/SFR/ByT |
| Prix minimum par appel | 28,6 | 17,7 |
| <i>Au-delà de la mise en relation, tarification à la seconde</i> | | |
| Prix de la minute au tarif normal | 28,6 | 24,9 |
| Prix de la minute au tarif réduit | 16,6 | 12 |

1.1.3. Les forfaits « Les Heures vers Mobiles »

Cette offre se compose de 5 forfaits commercialisés depuis mai 2004. Ils proposent des durées de communications vers les mobiles allant de 30 minutes à 5 heures par mois.

La décision tarifaire n°2004166 modifie comme suit leur tarif mensuel d'abonnement :

| Forfait | Prix mensuel en € HT | | Prix mensuel en € TTC |
|----------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------|
| | Tarifs actuels | DT n° 2004166 | DT n° 2004166 |
| ½ heure | 6,27 | 4,93 | 5,9 |
| 1 heure | 12,12 | 9,2 | 11 |
| 2 heures | 22,58 | 17,56 | 21 |
| 3 heures | 30,94 | 25,08 | 30 |
| 5 heures | 49,33 | 40,97 | 49 |

1.1.4. Création d'une offre de communications illimitées vers les mobiles

La décision tarifaire n°2004166 inclut la création d'une nouvelle offre de forfaits pour les appels vers les mobiles métropolitains : « Mes Illimités vers mobiles ». L'abonné bénéficie de :

- la gratuité vers 1, 2 ou 3 numéros mobiles qu'il a préalablement choisi(s), en semaine entre 18 heures et 8 heures ainsi que le week-end et les jours fériés ;
- 30 minutes d'appels gratuits par mois vers tous les numéros mobiles 24 heures sur 24.

| Forfait | DT n° 2004166 | |
|----------------|----------------------|-------------|
| | €HT | €TTC |
| 1 numéro | 20,07 | 24 |
| 2 numéros | 25,08 | 30 |
| 3 numéros | 29,26 | 34,99 |

1.2. La décision tarifaire n° 2004167 relative à l'évolution des tarifs fixe vers mobiles Orange France, SFR et Bouygues Telecom pour les clients professionnels et entreprises

La seconde décision tarifaire de France Télécom a pour objet la modification des offres de communications vers les mobiles métropolitains pour les clients titulaires de l'un des abonnements destinés aux professionnels ou aux entreprises, en métropole et dans les DOM.⁴

⁴ Contrat Professionnel, Contrat Pro Services, Contrat Professionnel Présence, Contrat Professionnel Numéris.

La modification de la terminaison d'appel des opérateurs mobiles est répercutée sur les offres suivantes :

- Le tarif de base
- Option Plus
- Option Plus Mobilité
- Forfait PRO/PME vers Mobiles
- Forfait PRO/PME France et Mobiles
- Le Plan Pro

France Télécom créé également de nouvelles versions des offres existantes « Avantage Mobiles Plus », « Avantage Volume Service France et Mobiles » et « Atout RPV Mobiles ».

1.2.1. Le tarif de base des clients professionnels et entreprises

La décision tarifaire n°2004167 comporte deux modifications semblables à celles qui ont été proposées pour le segment résidentiel, en métropole :

- le remplacement du crédit temps par un prix d'établissement d'appel ;
- la réduction du tarif par minute vers les réseaux de SFR, Orange et Bouygues.

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | | DT n° 2004166 | |
|---|-----------------------|----------|----------------------|----------|
| | Orange/SFR | Bouygues | Orange/SFR | Bouygues |
| Prix minimum par appel | 20 | 24 | 17,5 | 17,5 |
| Pour une durée en secondes de | 20 | 20 | 0 | 0 |
| <i>Au-delà de la durée forfaitaire, tarification à la seconde</i> | | | | |
| Prix de la minute | 16 | 18 | 12 | 15 |

Seul le prix de la minute de communication diffère selon qu'on appelle un abonné de SFR et Orange ou un abonné de Bouygues.

Tarifs de base pour les DOM

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | DT n° 2004166 |
|---|-----------------------|----------------------|
| | O/SFR/ByT | O/SFR/ByT |
| Prix minimum par appel | 27 | 17,5 |
| Pour une durée en secondes de | 60 | 0 |
| <i>Au-delà de la durée forfaitaire, tarification à la seconde</i> | | |
| Prix de la minute | 27 | 19,5 |

Il n'y a pas de différenciation tarifaire entre les appels vers les différents réseaux mobiles.

1.2.2. L'offre « Option Plus » (marché Professionnels)

La décision tarifaire n°2004167 comporte :

- l'abandon du crédit temps pour une charge d'établissement d'appel dans les DOM ;
- une réduction du tarif par minute vers les réseaux de SFR, Orange et Bouygues ;
- l'uniformisation du tarif par minute entre ces trois réseaux destinataires en métropole.

Tarifs d'Option Plus en métropole

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | | DT n° 2004166 |
|-------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------|
| | Orange/SFR | O/SFR/ByT | O/SFR/ByT |
| Prix minimum par appel | 16 | 18 | 17,5 |
| Prix de la minute | 14 | 16 | 12 |

Tarifs d'Option Plus dans les DOM

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | | DT n° 2004166 |
|---|-----------------------|--|----------------------|
| | O/SFR/ByT | | O/SFR/ByT |
| Prix minimum par appel | 26 | | 17,5 |
| Pour une durée en secondes de | 30 | | 0 |
| <i>Au-delà de la durée forfaitaire, tarification à la seconde</i> | | | |
| Prix de la minute | 24 | | 19,2 |

L'offre « Option Plus Mobilité » subit mécaniquement la réduction des tarifs de la grille « Option Plus », puisqu'elle se définit par une réduction sur le prix par minute au-delà du prix minimum par appel. Le montant de cette réduction additionnelle est inchangé (12,5 %).

1.2.3. L'offre « le Plan Pro »

Le « Plan Pro » propose, entre autres réductions, des tarifs préférentiels pour les appels vers les mobiles, qui dépendent du montant minimum de facturation pour lequel s'est engagé le client (20 à 120 €HT par mois, par pas de 20 €).

Pour les appels vers les mobiles, la réduction incluse dans la décision tarifaire n° 2004167 est la suivante, pour les nouveaux abonnés à cette offre et pour ceux qui y ont déjà souscrit :

Tarifs du Plan Pro

| <i>En centimes d'euros HT</i> | Tarifs actuels | DT n° 2004166 |
|--|-----------------------|----------------------|
| Prix minimum par appel | 21 | 20 |
| Prix de la minute selon le niveau d'engagement | de 13 à 11,5 | de 10,5 à 6 |

1.2.4. La gamme « Forfait PRO/PME Mobiles »

La gamme « Forfait PRO/PME Mobiles », initiée fin 2003, se compose actuellement de 12 forfaits de 20 à 720 minutes mensuelles d'appels vers les mobiles métropolitains.

La décision tarifaire n° 2004167 fait évoluer ces tarifs mensuels comme suit, par des réductions allant de 12 à 19 % :

| Forfait | Prix mensuel en € HT | |
|----------------|-----------------------------|----------------------|
| | Tarifs actuels | DT n° 2004167 |
| 20 minutes | 4,9 | 4,3 |
| 40 minutes | 9,7 | 7,9 |
| 80 minutes | 18,5 | 15,5 |
| 120 minutes | 27 | 23 |
| 160 minutes | 35,8 | 30 |
| 200 minutes | 44,5 | 38 |

| Forfait | Prix mensuel en € HT | |
|----------------|-----------------------------|----------------------|
| | Tarifs actuels | DT n° 2004167 |
| 240 minutes | 53 | 45 |
| 300 minutes | 66 | 56 |
| 360 minutes | 78,5 | 66,5 |
| 480 minutes | 104 | 88 |
| 600 minutes | 129,5 | 110 |
| 720 minutes | 154,5 | 131 |

1.2.5. La gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles »

La gamme « Forfait PRO/PME France et Mobiles » fait partie de la déclinaison des divers « Forfaits PRO/PME » ; elle inclut notamment des minutes de communications vers les mobiles, parallèlement à des heures de communications fixes et de minutes de réunion téléphonique.

La décision tarifaire n° 2004167 fait évoluer :

- le volume de minutes d'appels vers les mobiles dans le forfait mensuel ;
- le tarif mensuel de chaque forfait.

La tarification de la gamme se décline donc comme le montre le tableau ci-après :

| Forfait | | Heures vers les mobiles ⁽¹⁾ | | Prix mensuel en € HT | |
|-----------------------|----------------------|---|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| Tarifs actuels | DT n° 2004167 | offres actuelles | DT n° 2004167 | Tarifs actuels | DT n° 2004167 |
| 25 heures | 25 heures | 3 h | 3 h | 89 | 84 |
| 37,5 heures | 38 heures | 4,5 h | 5 h | 130,50 | 128 |
| 50 heures | 50,5 heures | 6 h | 6 h 30 mn | 172 | 166 |
| 62,5 heures | 63 heures | 7,5 h | 8 h | 211 | 203,5 |
| 75 heures | 75,5 heures | 9 h | 9 h 30 mn | 252 | 242 |
| 100 heures | 10,5 heures | 12 h | 12 h 30 | 336 | 322 |
| 125 heures | 126 heures | 15 h | 16 h | 418 | 403 |
| 150 heures | 151 heures | 18 h | 19 h | 500 | 479 |
| 175 heures | 176 heures | 21 h | 22 h | 582 | 555 |
| 200 heures | 201 heures | 24 h | 25 h | 665 | 635 |
| 250 heures | 251 heures | 30 h | 31 h | 824 | 787 |
| 300 heures | 301 heures | 36 h | 37 h | 988 | 938,5 |
| 350 heures | 352 heures | 42 h | 44 h | 1 148 | 1 098 |
| 400 heures | 402 heures | 48 h | 50 h | 1 309 | 1 239 |
| 480 heures | 483 heures | 60 h | 63 h | 1 577 | 1 490 |
| 550 heures | 553 heures | 70 h | 73 h | 1 812 | 1 705 |

⁽¹⁾ Les durées affichées sont en fait toutes augmentées de 5%, et arrondies à la minute. Par exemple, le forfait 50 heures comprend en réalité 6 heures et 18 minutes d'appels vers les mobiles ; le forfait 50 heures 30 minutes comprendra 6 heures et 50 minutes.

1.2.6. Les options tarifaires liées au volume

La décision tarifaire n° 2004166 de France Télécom prévoit par ailleurs les mesures suivantes :

- Gamme « Avantage Mobiles Plus »

L'offre initiale « Avantage Mobiles Plus » et l'offre « Avantage Mobiles Plus 2 » ne seront plus commercialisées, tandis qu'est créée l'offre « Avantage Mobiles Plus 4 ». Elle reprend le principe des précédentes mais avec des taux de réduction augmentés allant de 12 % à 27 % selon le volume mensuel de communications vers les mobiles, pour des seuils allant de 50 à 4 000 €.

- Gamme « Avantage Volume Mobiles »

Dans la gamme « Avantage Volume », l'offre initiale « Avantage Volume Mobiles » et l'offre « Avantage Volume Mobiles 2 » ne seront plus commercialisées.

- Gamme « Avantage Volume Service France et Mobiles »

Dans la gamme « Avantage Volume » de France Télécom, l'offre initiale « Avantage Volume Service France et Mobiles » devient compatible avec le tarif « Equilibre » qui n'est pas modifié.

Par ailleurs, une offre « Avantage Volume Service France et Mobiles 2 » est créée pour proposer des taux de réduction allant de 19% à 23% pour les appels vers les mobiles, en fonction de seuils de consommation allant de 1 900 à 11 000 € par mois. Une option site permet d'obtenir jusqu'à 6% de réduction supplémentaire sur le trafic vers les mobiles.

- Gamme « Forfait Service Entreprises France »

Il s'agit d'une offre plus particulièrement destinée aux entreprises monosites. Cette gamme a fait l'objet d'un premier avis défavorable de l'Autorité.⁵ France Télécom propose désormais trois forfaits, au lieu de sept initialement :

| DT n° 2004167 | | |
|----------------------|---|--|
| Forfaits | Prix mensuel d'abonnement (€ HT) | Prix de la minute au-delà du forfait (€ cts HT) |
| 550 heures | 1 192 | 3,4 |
| 800 heures | 1 606 | 3,2 |
| 1 000 heures | 1 890 | 3,0 |

Nota : par rapport à la décision tarifaire 2004125, le forfait 1000 heures a été augmenté de 80 € par mois, et le prix au-delà du forfait de 0,1 centime d'euro par minute.

Les abonnés à l'une des offres « Forfait Service Entreprises France » peuvent souscrire à l'option « Forfait Service Entreprises Mobiles », caractérisée par le nombre d'heures mensuelles d'appels vers les opérateurs mobiles :

| Forfaits | Prix mensuel d'abonnement (€ HT) | Prix de la minute au-delà du forfait (€ cts HT) |
|-----------------|---|--|
| 30 heures | 315 | 17,50 |
| 50 heures | 515 | 17,17 |
| 100 heures | 990 | 16,50 |
| 200 heures | 1910 | 15,92 |
| 300 heures | 2850 | 15,83 |

- Gamme « Atout RPV Mobiles »

Les deux premières offres ne seront plus commercialisées, tandis que « Atout RPV Mobiles 4 » devient compatible avec le tarif « Equilibre ».

Par ailleurs, l'offre « Atout RPV Mobiles 5 » est lancée, pour des réductions destinées notamment aux clients multisites. Les taux de réduction réseau vont de 16 à 24%, ils sont complétés par des réductions sites pouvant atteindre 6% et une réduction de 15% sur le trafic interne.⁶

⁵ Avis n° 04-773 de l'Autorité du 28 octobre 2004 sur la décision tarifaire n° 2004125 relative à la commercialisation de l'offre « Forfait Service Entreprises France ».

⁶ C'est-à-dire vers des numéros déclarés par le client.

II. L'analyse de l'Autorité

L'Autorité s'est attachée à vérifier l'impact des diverses réductions tarifaires que France Télécom propose sur :

- le niveau de la rétention conservée par France Télécom avant et après modification de la charge de terminaison d'appel de SFR et Orange et de Bouygues ;⁷
- la possibilité *a priori* que les offres entravent l'exercice d'une concurrence effective ou limitent les possibilités d'entrée sur le marché, par un effet de ciseau tarifaire ou de prédation.

II.1. Sur les modifications des tarifs pour les clients résidentiels

II.1.1. Le tarif de base

L'Autorité s'est attachée à vérifier que la réduction portant sur le tarif de base des appels vers les mobiles métropolitains répercutait, en valeur absolue, la remise obtenue par France Télécom à l'occasion de la réduction de la charge de la terminaison d'appel mobile.

Les valorisations s'appuient notamment sur des hypothèses de profils d'appels. Ces derniers ont fait l'objet de modifications à cette occasion, au vu des statistiques constatées pour l'année 2004.

Sur la base des profils de consommation mis à jour, l'Autorité a estimé la rétention telle qu'elle peut être calculée pour l'année 2004, afin de la comparer à la rétention obtenue après modification des tarifs pour 2005. Il ressort de cette comparaison que la rétention issue de la réduction de la charge de terminaison d'appel des opérateurs mobiles en 2005 devrait diminuer par rapport à celle de 2004.

Il convient de souligner que l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs de détail de France Télécom est programmée pour le 17 janvier 2005, alors que la réduction des charges de terminaison d'appel mobile seront effectives dès le 1^{er} janvier. L'Autorité a donc vérifié que la baisse de coûts dont France Télécom bénéficiera entre le 1^{er} et le 16 janvier 2005 à prix de détail constant, sera effectivement restituée au client final sur la période du 17 janvier au 31 décembre 2005.

II.1.2. L'offre « le Plan »

La réduction des tarifs du « Plan » pour les appels vers les mobiles inclut notamment une forte réduction pendant les heures creuses : une minute de communication est facturée 2,8 centimes d'euro HT, quel que soit l'opérateur métropolitain appelé, au delà du prix d'établissement d'appel.

L'analyse de l'ART a porté sur l'identification d'un éventuel effet de ciseau tarifaire, au vu des statistiques d'appels constatés pour 2004. Il apparaît qu' en moyenne, le nouveau tarif du « Plan » n'est pas susceptible de générer *a priori* un tel effet.

⁷ Conformément à la démarche développée notamment dans les avis n° 03-1337 de l'Autorité du 18 décembre 2003 sur les décisions tarifaires de France Télécom n° 2003141 et n° 2003142 (Orange et SFR) ; Avis n° 04-198 de l'Autorité du 19 février 2004 sur les décisions tarifaires de France Télécom n° 2004011 et n° 2004012 (Bouygues).

L'augmentation du gradient horaire est susceptible d'engendrer une modification des comportements de consommation et par voie de conséquence une diminution du revenu moyen par minute. On ne peut donc pas exclure qu'un effet de ciseau apparaisse progressivement au cours de l'année. Cependant, la prochaine réduction de la charge de terminaison d'appel des opérateurs mobiles au 1^{er} janvier 2006 corrigera un tel effet s'il se matérialisait.

II.1.3. Les forfaits « Les Heures vers Mobiles »

L'Autorité a vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires de ces offres sont compatibles avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace. Elle constate, au terme de son analyse, que le niveau de recette⁸ issue de la réduction tarifaire des forfaits « Les Heures vers Mobiles » n'est pas susceptible *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

II.1.4. L'option « Mon Mobile Préféré » (résidentiels)

La réduction apportée par la souscription à l'offre « Mon Mobile Préféré » porte sur la partie des communications passée au-delà de 2 minutes vers un numéro unique choisi préalablement par l'abonné. La réduction est calculée en fonction du tarif de base et donc réduite mécaniquement par la présente décision tarifaire. De ce fait, cette option ne pose pas de problème concurrentiel.

II.1.5. Sur la création d'une offre de communications illimitées vers les mobiles pour les clients résidentiels

France Télécom a lancé en 2004 plusieurs offres de communications illimitées vers des postes fixes.

L'Autorité a étudié les offres de communications illimitées vers les mobiles au regard de l'importance que représentent les coûts externes dans la formation du prix de détail. Il en résulte un risque particulièrement élevé qu'elles génèrent un effet de ciseau tarifaire dès lors que les estimations du comportement des consommateurs (durée et nombre des appels) se révéleraient sous-estimées. Pour les mêmes raisons, le risque de prédation est également particulièrement important. L'Autorité observe néanmoins que ces risques sont limités par le *numerus clausus* imposé à l'offre.

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

Sans valider, à ce stade, les hypothèses susvisées qui pourraient sous-estimer la modification des comportements (élasticité trop faible), l'Autorité a retenu ces hypothèses de consommation.

Afin de tenir compte de l'incertitude sur la pertinence de ces hypothèses, l'Autorité a demandé à France Télécom de s'engager à :

- communiquer à l'Autorité le nombre d'offres commercialisées mois par mois durant l'année 2005 ;
- fournir les statistiques d'appels *constatés* (durée des appels et nombre d'appels avant et après souscription à l'offre notamment) et de répartition du parc de numéros sélectionnés par opérateur mobile pour chacune des trois offres aux quatre échéances

⁸ Sur la base d'un taux de consommation du forfait de 90%.

suivantes : 1^{er} juin 2005, 1^{er} octobre 2005, un mois après le franchissement du seuil de 50 000 offres au cas où ce seuil serait atteint avant le 1^{er} mai 2005, et un mois après la commercialisation des 100 000 offres rendues disponibles ;

- modifier la structure tarifaire de l'offre pour le 1^{er} janvier 2006 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 ces engagements par courrier en date du 9 décembre 2004.

II.2. Sur les modifications des tarifs pour les clients professionnels et entreprises

II.2.1. Le tarif de base

L'Autorité s'est attachée à vérifier que la rétention de France Télécom n'augmentera pas à l'occasion de cette baisse de charges externes. Les valorisations présentées par France Télécom s'appuient notamment sur des profils d'appels. Ces derniers ont fait l'objet de modifications pour 2005, au vu des statistiques constatées pour l'année 2004, tant pour les professionnels que pour les entreprises.

Sur la base de ces profils mis à jour, l'Autorité a estimé la rétention telle qu'elle peut être calculée pour l'année 2004, afin de la comparer à la rétention obtenue après modification des tarifs pour 2005. Il ressort de cette comparaison que la rétention issue de la réduction de la charge de terminaison d'appel des opérateurs mobiles diminuera en 2005.

Il convient de souligner que, conformément aux dispositions du code de la consommation, l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs de détail de France Télécom ne peut être concomitante avec la baisse de charges de terminaison d'appel. Ces tarifs entreront donc en vigueur le 17 janvier 2005. L'Autorité a donc vérifié que la baisse de coûts dont France Télécom bénéficiera entre le 1^{er} et le 16 janvier 2005 à prix de détail constant, sera effectivement restituée au client final sur la période du 17 janvier au 31 décembre 2005.

II.2.2. Les offres « Option Plus » et « Option Plus Mobilité »

La tarification de l'offre « Option Plus » a été harmonisée pour les appels vers les trois opérateurs mobiles. La réduction des tarifs n'est pas susceptible *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire.

II.2.3. L'offre « le Plan Pro »

La réduction des tarifs du « Plan Pro » pour les appels vers les mobiles inclut notamment une forte réduction pour les abonnés choisissant les minima de facturation les plus élevés : une minute de communication est facturée jusqu'à 6 centimes € HT par minute en sus du prix d'établissement d'appel.

L'analyse de l'ART a porté sur l'identification d'un éventuel effet de ciseau tarifaire, au vu des statistiques d'appels constatés pour 2004. Il apparaît que les nouveaux tarifs du « Plan Pro » ne sont pas susceptibles de générer *a priori* un tel effet en moyenne.

Le faible niveau du tarif à la minute pour l'offre ayant l'engagement de facturation minimum le plus élevé est susceptible d'engendrer une modification des comportements de consommation et par voie de conséquence une diminution du revenu moyen par minute. On ne peut donc pas exclure qu'un effet de ciseau apparaisse progressivement au cours de l'année. Cependant, la prochaine réduction de la charge de terminaison d'appel des opérateurs mobiles au 1^{er} janvier 2006 corrigera un tel effet s'il se matérialisait.

II.2.4. La gamme « Forfait PRO/PME Mobiles »

L'Autorité s'est attachée à vérifier que France Télécom ne propose pas, par le biais d'une réduction tarifaire sur ces forfaits, une offre susceptible *a priori* d'entraver l'exercice d'une concurrence effective ou de limiter les possibilités d'entrée sur le marché. Pour cela, elle a vérifié dans quelle mesure les niveaux tarifaires de cette offre sont *a priori* compatibles avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.⁹

Elle constate, au terme de son analyse, que les niveaux de recettes issues de la commercialisation des offres « Forfait PRO/PME vers Mobiles » ne sont pas susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

II.2.5. Les « Forfaits PRO/PME France et Mobiles »

En plus de la réduction tarifaire prévue par France Télécom pour chaque durée d'abonnement à un « Forfait PRO/PME France et Mobiles », l'ajout de minutes d'appels vers les mobiles dans les forfaits augmentés, ainsi que les minutes supplémentaires prévues au catalogue, constituent une réduction tarifaire supplémentaire : en effet, le client qui constate que le forfait immédiatement inférieur au sien bénéficie d'un temps de communication augmenté, tend à le choisir pour continuer à appeler autant en dépensant moins.

L'Autorité a procédé, comme précédemment, à une analyse pour vérifier que France Télécom ne propose pas une offre susceptible *a priori* d'entraver l'exercice d'une concurrence effective ou de limiter les possibilités d'entrée sur le marché.

Elle constate, au terme de son analyse, que les niveaux de recettes issues de la commercialisation des offres « Forfait PRO/PME France et Mobiles » ne sont pas susceptibles *a priori* de générer un effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

II.2.6. Les options tarifaires liées au volume

- Gamme « Avantage Volume »

L'Autorité a vérifié que la nouvelle offre de cette gamme, et la réduction des premières offres qui la composent, n'est pas susceptible *a priori* d'entraver l'exercice d'une concurrence effective ou de limiter les possibilités d'entrée sur le marché. Les niveaux tarifaires de cette gamme sont *a priori* compatibles avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

- Gamme « Avantage Volume Service France et Mobiles »

La modification de la gamme s'ajoute à l'effet mécanique de la réduction tarifaire du tarif de base des professionnels et entreprises.

L'analyse conduit à constater que le taux de réduction envisagé avec la création de l'offre « Avantage Volume Service France et Mobiles 2 » ne présente pas *a priori* d'effet de ciseau tarifaire vis à vis d'opérateurs tiers.

⁹ L'Autorité a retenu l'hypothèse d'un taux de consommation du forfait de 90%.

- Gamme « Forfait Service Entreprises France »

L'Autorité a émis un avis défavorable sur la commercialisation de cette gamme le 28 octobre 2004¹⁰. L'Autorité estime que malgré les modifications de tarifs, l'offre « Forfait Service Entreprise France 1000 heures » n'est pas *a priori* compatible avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif, jugé efficace, qui souhaiterait commercialiser des offres comparables en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

A contrario, en complément des forfaits 550 heures et 800 heures, sur lesquels elle n'avait pas détecté d'effet de ciseau, l'Autorité estime que les différentes options « Forfait Service Entreprises Mobiles » sont compatibles avec les conditions économiques d'un opérateur alternatif efficace.

- Gamme « Atout RPV Mobiles »

La compatibilité de l'offre « Atout RPV Mobiles 4 » avec le tarif « Equilibre » ne pose pas de problème étant donné que ce tarif n'a pas évolué alors que la terminaison d'appel des opérateurs mobiles a sensiblement baissé.

Par ailleurs, l'Autorité a vérifié que l'offre « Atout RPV Mobiles 5 » était *a priori* compatible avec les coûts que supporterait un opérateur alternatif efficace.

¹⁰ Avis n° 04-773 de l'Autorité du 28 octobre 2004 sur la décision tarifaire n° 2004125 de France Télécom.

III. Conclusion

III.1. Sur les tarifs de base

L'ART a constaté que la rétention de France Télécom n'augmente pas à l'occasion de la baisse de charges de terminaison d'appel, tant sur les marchés résidentiels que professionnels et entreprises.

L'Autorité considère donc que France Télécom a répercuté intégralement la baisse de charges externes sur ses tarifs de détail au bénéfice de ses clients.

III.2. Sur les options tarifaires et les forfaits

L'Autorité a étudié les risques d'effet de ciseau tarifaire qui limiteraient l'exercice de la concurrence. Elle constate qu'aucune modification des options et forfaits comprenant des appels vers les mobiles n'est susceptible *a priori* de générer un tel effet, à l'exception du « Forfait Service Entreprise France 1000 heures ».

III.3. Sur la création d'une offre de communications illimitées vers les mobiles pour les clients résidentiels

L'Autorité considère que l'offre « Mes Illimités vers mobiles » peut répondre aux attentes des consommateurs et que compte tenu des engagements pris par France Télécom, elle ne présente pas de risque concurrentiel significatif.

Au vu des analyses qui précèdent, l'ART émet un avis favorable sur les décisions 2004166 et 2004167 de France Télécom, à l'exception de la partie concernant la création du « Forfait service entreprises France » de 1 000 heures.

Le présent avis sera transmis d'une part au 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 9 décembre 2004

Le Président

Paul Champsaur