

Avis n° 04-500
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 8 juin 2004
sur la décision tarifaire n° 2004063 de France Télécom
relative à la commercialisation des nouvelles offres « Les illimités 24h/24 »
et « Les illimités Soirs et Week-ends »

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 la demande d'avis de France Télécom, reçue le 14 mai 2004 ;

Vu les éléments d'information complémentaires transmis les 26 et 27 mai, et les 2, 4, 7 et 8 juin 2004 ;

Après en avoir délibéré le 8 juin 2004,

I. OBJET DE LA DECISION TARIFAIRE

La présente décision a pour objet la commercialisation en France métropolitaine de deux nouvelles offres de communications illimitées : « Les illimités 24h/24 » et « Les illimités Soirs et Week-ends ».

Le client qui souscrit à l'une de ces offres bénéficie, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel forfaitaire, de la possibilité de passer un nombre illimité¹ de communications téléphoniques à destination d'un certain nombre de numéros de téléphone fixe de correspondants, qu'il a choisis². La gamme est composée de cinq niveaux de forfaits : 3 numéros illimités, 5 numéros illimités, 10 numéros illimités, 20 numéros illimités et tous numéros illimités.

Sont exclus de l'offre les numéros de téléphone mobile, les numéros des services spéciaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Téléétel, Audiotel, Minitel...) et les numéros d'accès à Internet.

¹ Cette possibilité s'applique 24h/24 et 7jours/7 pour l'offre « Les illimités 24h/24 » d'une part, et en semaine de 18h à 8h et 24h/24 les week-ends et les jours fériés pour l'offre « Les illimités Soirs et Week-ends » d'autre part.

² Le client ne peut choisir que des numéros géographiques fixes en métropole.

La souscription aux offres « Les illimités 24h/24 » ou « Les illimités Soirs et Week-ends » est exclusivement réservée aux clients titulaires d'un abonnement principal permanent relatif à une ligne analogique isolée et hors SDA, d'un abonnement social ou d'un contrat Numéris Itoo, à condition que ces contrats ne fassent pas l'objet d'une « Facturation Entreprise ».

Par ailleurs, France Télécom déclare que ces offres sont accessibles, par le biais du préfixe 8, à des clients ayant opté pour la sélection du transporteur.

France Télécom avait initialement proposé des niveaux tarifaires pour ces offres de communications illimitées qui, pour certains d'entre eux³, induisaient des effets de ciseaux tarifaires substantiels. La structure tarifaire proposée ne permettait donc pas à un opérateur alternatif de proposer une prestation de service équivalente sur le marché, en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom, dans des conditions économiques satisfaisantes.

Suite à la réunion de travail du 4 juin 2004 entre les services de France Télécom et de l'Autorité, la nouvelle tarification des gammes « Les illimités de France Télécom » proposée par France Télécom par courrier en date du 8 juin 2004 est la suivante :

Prix des offres « Les illimités » en € TTC/mois	3 N°	5 N°	10 N°	20 N°	Tous Numéros
24h / 24	12	17	20	30	33
Soir et Week-end	8,99	13,99	17	18	20

II. ANALYSE DE L'AUTORITE

Les nouvelles offres « Les illimités 24h/24 » et « Les illimités Soirs et Week-ends » sont structurantes pour le marché du fait de leur principe de tarification qui ne prend plus en compte le nombre et la durée des communications. Elles devraient engendrer une modification des comportements de consommation avec une hausse du nombre et de la durée des appels vers les numéros choisis par les clients de France Télécom.

L'introduction de ces offres devrait donc participer au développement du marché « Grand Public » de la téléphonie fixe (hors communications vers mobiles et communications internationales) qui a tendance à stagner, voire à fléchir ces dernières années.

Néanmoins, ces offres pourraient fausser l'exercice d'une concurrence loyale sur le marché de la téléphonie fixe si le niveau de tarif proposé était trop bas. En effet, compte tenu du fait que France Télécom détient 99,8% de parts de marché de l'accès au réseau téléphonique pour la clientèle résidentielle en 2002, un opérateur alternatif est obligé d'acheter des services d'interconnexion à France Télécom pour répliquer une telle offre ; or, ces services sont vendus en fonction du nombre et de la durée des appels. Ces offres génèrent donc

³ Appels 24h/24 vers trois et cinq numéros, appels Soirs et Week-ends vers trois, cinq, dix et vingt numéros.

automatiquement un effet de ciseau tarifaire si elles sont vendues à un prix trop faible. Il convient par ailleurs de vérifier que ces offres n'ont pas un caractère prédateur.

Sur le marché visé par les offres d'abondance

L'Autorité note que France Télécom commercialise déjà, depuis le début de l'année 2003, des offres de communications illimitées dans une fourchette de une à deux centaines de milliers de clients :

- Une offre de communications illimitées nommée « Trois Numéros illimités »⁴ permettant au client de bénéficier, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel de 5 € TTC, de la gratuité des communications téléphoniques passées le week-end et les jours fériés à destination de trois numéros de téléphone fixe de correspondants, choisis en métropole.
- La gamme « Numéros Illimités Ados »⁵ qui comporte deux offres, l'une pour trois numéros et l'autre pour cinq numéros, sur le même principe que l'offre « Trois Numéros Illimités ». Elles permettent au client, moyennant le paiement d'un abonnement mensuel de 13,99 € TTC pour trois numéros et 15 € TTC pour cinq numéros, de choisir trois ou cinq numéros dans la zone locale et pour des communications passées entre 17 h et 19 h tous les jours, y compris les samedis et dimanches vers lesquels il sera possible de téléphoner librement.

L'Autorité note que les principaux concurrents de France Télécom commercialisent également des offres de téléphonie dites « offres illimitées », non couplées avec l'accès ADSL. D'une manière générale, ces offres ont un caractère promotionnel ; elles sont toujours réservées aux premiers milliers de clients qui y souscrivent. Le nombre total de clients devrait avoisiner au maximum la centaine de mille pour l'ensemble des opérateurs alternatifs.

Selon les informations fournies par France Télécom, les nouvelles offres « Les illimités 24h/24 » ou « Les illimités Soirs et Week-ends », devraient être souscrites majoritairement par les clients déjà titulaires des offres suivantes :

- l'offre « Trois Numéros illimités » ;
- les plus gros forfaits « Les Heures France » ;
- les plus gros forfaits « Les Heures Locales » ;
- l'option « Mon Numéro Préféré » sans autre offre tarifaire ;

Soit un potentiel minimum de plus de 500 000 clients, auquel il convient d'ajouter les autres clients susceptibles de souscrire à ces nouvelles offres.

Sur cette base, France Télécom estime à environ 150 000 le nombre d'abonnés qui souscriront aux deux gammes « Les illimités » d'ici à la fin de l'année 2004. Cette estimation du nombre d'abonnés à ces mêmes offres pour les années suivantes est de 400 000 en 2005 et de 600 000 en 2006, soit près de 3% du nombre total de clients ayant souscrit à ce jour un abonnement téléphonique Grand Public.

⁴ Avis 02-1200 en date du 23 décembre 2002.

⁵ Avis 03-510 en date du 10 avril 2003.

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 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.

Néanmoins, compte-tenu du manque de robustesse de ces hypothèses, l'Autorité a demandé à France Télécom de s'engager à :

- **fournir les statistiques d'appels constatés (nombre de clients par produit, statistiques d'appels et d'élasticité, poids du trafic hors assiette ...) suite au lancement de l'offre à trois échéances : après neuf et douze mois de commercialisation et lorsque 200 000 offres auront été commercialisées.**
- **relever la structure de ses tarifs 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 7 juin 2004.

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 : les recettes que France Télécom est susceptible de réaliser en moyenne à partir de ces offres auprès d'une cible de clients explicitement définie ne doivent pas être inférieures aux coûts supportés par cet opérateur pour les mettre en œuvre ;
- ces offres ne doivent pas générer un effet de ciseau tarifaire patent *ex-ante* sur la base d'hypothèses de trafic raisonnables, à l'égard d'opérateurs alternatifs souhaitant proposer sur le marché une prestation équivalente en ayant recours aux services d'interconnexion de France Télécom.

Les comptes d'exploitation prévisionnels présentés par France Télécom font apparaître un résultat d'exploitation positif pour les années 2004, 2005 et 2006. L'Autorité estime donc que ces offres ne devraient pas *a priori* générer d'effet de prédation.

Concernant un éventuel effet de ciseau tarifaire, le principe même des offres d'abondance rend inévitable un effet de ciseau pour les consommations les plus élevées sur les numéros de téléphone fixe choisis par le client. Le bilan de l'expérimentation de l'offre " Trois Numéros Illimités " a montré que, sur une population suffisamment importante, les effets associés à de tels profils de consommation pouvaient être quasiment compensés par le nombre de clients. L'Autorité avait accepté qu'un effet de ciseau *résiduel* puisse être compensé par les consommations non éligibles à l'offre " Trois Numéros Illimités ".

Sur les hypothèses de données retenues par France Télécom (nombre de clients, statistiques d'appels et d'élasticité, poids du trafic hors assiette...) et sur la base des nouveaux 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, à l'exception de certaines offres⁶ qui ont le potentiel de générer un effet de ciseau tarifaire *modéré*.

Pour ce qui concerne les offres qui ont le potentiel d'être à l'origine d'un effet de ciseau tarifaire, l'Autorité observe que cet effet de ciseau tarifaire *modéré* est plus élevé que l'effet *résiduel* constaté dans l'offre « Trois numéros illimités » alors même que la part de trafic non éligible est plus faible. Elle considère acceptable que cet effet de ciseau modéré soit compensé par le volume de trafic de même nature (communications locales, de voisinage et longue distance) non comprises dans le périmètre des offres, à condition que ce trafic non éligible soit facturé au tarif de base et ne soit pas soumis à des options tarifaires (options ou forfait).

Aussi, l'Autorité demande-t-elle à France Télécom de rendre incompatible la souscription conjointe des offres « Les illimités 24H/24 » et « Les illimités soirs et Week-ends » avec toutes autres options tarifaires incluant une réduction par rapport au tarif de base sur le trafic local, de voisinage ou national de longue distance⁷.

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 de la téléphonie fixe du marché « Grand Public » et contribuer ainsi à développer voir dynamiser le marché de la téléphonie fixe, notamment le segment des communications nationales (local, voisinage et longue distance).

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 à :

- fournir les statistiques d'appels *constatés* (nombre de clients par produit, statistiques d'appels et d'élasticité, poids du trafic hors assiette ...) suite au lancement de l'offre à trois échéances : après neuf et douze mois de commercialisation et lorsque 200 000 offres auront été commercialisées ;
- relever la structure de ses tarifs 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 sous réserve de l'acceptation par France Télécom de la condition supplémentaire que la souscription à une offre des gammes « Les illimités 24H/24 » ou « Les illimités Soirs et Week-ends » soit

⁶ Appels 24h/24 vers trois numéros, appels 24h/24 vers cinq numéros, appels Soirs et Week-ends vers trois numéros, appels Soirs et Week-end vers cinq numéros, appels Soirs et Week-end vers dix numéros et appels Soirs et Week-end vers vingt numéros.

⁷ Notamment les options suivantes : Primaliste, Option Plus, Plan tarifaire, forfaits « Les Heures Locales », forfaits « Les Heures France »... et toutes autres offres à venir incluant des appels locaux, de voisinage ou de longue distance.

incompatible avec toutes les options tarifaires⁸ touchant la même assiette de trafic (communications locales, de voisinage et de longue distance), l'Autorité émet un avis favorable sur la décision tarifaire n° 2004063 de France Télécom.

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 8 juin 2004

Le Président

Paul Champsaur

⁸ Notamment les options suivantes : Primaliste, Option Plus, Plan tarifaire, forfaits « Les Heures Locales », forfaits « Les Heures France »...