Avis n° 05-0128
de l'Autorité de régulation des télécommunications
en date du 3 février 2005
sur la décision tarifaire n° 2004169 de France Télécom
relative à l'évolution de la tarification des frais d'accès
au service des renseignements par opérateur

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 9 de la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom ;

Vu le décret n° 2005-75 du 31 janvier 2005 relatif au contrôle des tarifs du service universel des communications électroniques ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L.36-7 et R. 20-30-11;

Vu le courrier en date du 3 janvier 2005 du ministre délégué à l'industrie précisant à France Télécom qu'il lui appartient de continuer à assurer les obligations de service public qui lui incombaient au 31 décembre 2004 ;

Vu l'avis n° 05-0032 de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 21 janvier 2005 sur la décision tarifaire n° 2004169 de France Télécom relative à l'évolution de la tarification des frais d'accès au service des renseignements par opérateur;

Vu la demande de France Télécom, reçue le 2 février 2005 et modifiée le 3 février;

Après en avoir délibéré le 3 février 2005 ;

L'article 133 IV de la loi « communications électroniques » du 9 juillet 2004 a mis en place une période transitoire en matière de contrôle tarifaire relatif au service universel qui a pris fin avec la publication le 1er février 2005 du décret d'application de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques (décret n°2005-75 susvisé).

Il incombe ainsi désormais à l'Autorité de contrôler les tarifs du service universel et de vérifier qu'ils respectent les principes imposés par l'article R. 20-30-11 du code, en particulier la transparence, la non discrimination et l'orientation vers les coûts.

© Autorité de régulation des télécommunications

I. OBJET DE LA DECISION TARIFAIRE

La présente décision a pour objet l'évolution de la tarification des frais d'accès au service des « renseignements par opérateur » depuis les postes fixes d'abonnés et depuis les publiphones de France Télécom.

Les frais d'accès au service sont perçus que la recherche soit positive ou négative. Ils donnent droit à deux renseignements fournis par appel et incluent la possibilité, à la demande du client, d'élargir la recherche au département de la commune annoncée.

La tarification des frais d'accès au service des « renseignements par opérateur » prend en compte deux paramètres :

- l'origine de l'appel (poste fixe d'abonné ou publiphone de France Télécom) ;
- la localisation de l'appelant (métropole, DOM, collectivités territoriales d'outre-mer) compte tenu des taux de TVA distincts dans les différentes zones géographiques.

Le projet d'évolution des tarifs hors taxes de l'accès au service des « renseignements par opérateur » comporte une augmentation de 12,4% depuis un poste d'abonné, et de 66,7% depuis un publiphone. France Télécom prévoit ainsi de facturer la prestation à un tarif proche, que la requête soit faite depuis un poste d'abonné ou depuis un publiphone. France Télécom indique que le tarif des appels vers le service de renseignement depuis un publiphone est inchangé depuis 1999.

Origine de l'appel	**Localisation**	**Tarif HT**		**Tarif TTC**	
		Actuel	DT 2004169	Actuel	DT 2004169
Depuis un poste fixe d'abonné	Métropole	0,67 €	0,753 €	0,80 €	0,901 €
	Guadeloupe, Martinique, Réunion			0,73 €	0,817 €
	Guyane, St-Pierre-et-Miquelon, Mayotte, Iles du Nord de la Guadeloupe			0,67 €	0,753 €
Depuis un publiphone[1]	National	3 unités	5 unités	3 unités	5 unités
		0,372 €	0,62 €	0,444 €	0,74 €

France Télécom propose de donner effet à cette hausse le 3 mars 2005.

Les services complémentaires fournis dans le cadre du service des renseignements sont la mise en relation, la recherche inverse et la recherche multiple. Ces prestations complémentaires font l'objet d'une tarification spécifique, décrite dans le catalogue des prix de France Télécom, qui n'est pas modifiée par la présente décision tarifaire.

[1] Pour une TéléCarte achetée en métropole (TVA 18,6%). Le tarif de l'Unité Télécom Publiphone (UTP) est de 0,124 € HT et 0,148 € TTC pour une TéléCarte 50 (pour la TéléCarte 120 est 0,104 € HT et 0,123 € TTC).

© Autorité de régulation des télécommunications

II. ANALYSE DE L'AUTORITE

II.1. Sur l'ouverture prochaine d'une nouvelle série de numéros dédiée aux services de renseignements téléphoniques

Cette décision tarifaire s'inscrit dans le contexte de l'ouverture d'un nouveau format de numéros afin de remplacer le « 12 » comme numéro d'appel pour les services de renseignements téléphoniques.

Cette question a fait l'objet d'une consultation publique de l'Autorité, entre le 27 juillet et le 20 septembre 2004, après l'arrêt du Conseil d'État[2], selon lequel le « 12 » ne peut plus être utilisé pour l'activité de renseignements téléphoniques. L'Autorité a publié la synthèse de cette consultation le 3 décembre 2004 ; elle précisera prochainement les conditions dans lesquelles elle pourrait ouvrir une nouvelle série de numéros 118XY(Z), qui serait dédiée aux services de renseignements téléphoniques.

II.2. Sur l'effet de la hausse des frais d'accès au service

II.2.1. Effet de la mesure pour France Télécom

Les comptes d'exploitation présentés par France Télécom pour l'activité de services de renseignements sont déficitaires depuis plusieurs années. Cette situation reflète, entre autres raisons, la baisse régulière des usages qui s'explique par le développement des autres supports de renseignements téléphoniques : téléphonie mobile et annuaires électroniques (Minitel, Internet, …).

L'impact de la décision tarifaire peut être évalué à environ 10 millions d'euros de recettes supplémentaires. Néanmoins, le compte d'exploitation prévisionnel pour l'année 2005, prenant en compte les hausses de tarif proposées par France Télécom, présente toujours un solde négatif.

II.2.2. Effet de la mesure pour les consommateurs

Le service de France Télécom « renseignements par opérateur » n'est qu'un des moyens à la disposition des consommateurs pour obtenir un renseignement sur un numéro de téléphone. Les consommateurs ont aussi à leur disposition d'autres supports d'information tels que les annuaires imprimés, le minitel et internet.

En outre, il existe d'autres fournisseurs de services de renseignements par téléphone. La perspective du retrait du « 12 » et de l'attribution de numéros commençant par « 118 », conformément à la décision du Conseil d'État précitée, laisse entrevoir de meilleures conditions de concurrence, dont le consommateur pourra bénéficier.

---

[2] La décision N° 249300-249722 du Conseil d'État en date du 25 juin 2004 prévoit en effet par son article 3 : « *Il est enjoint à l'Autorité de régulation des télécommunications de définir, dans le délai de six mois à compter de la notification de la présente décision, les conditions de l'attribution de numéros d'un même format à tous les opérateurs offrant des services de renseignements téléphoniques et de la révision du plan de numérotation, afin que, sous réserve le cas échéant d'une période transitoire, le numéro "12" ne puisse plus être utilisé pour le service de "renseignement par opérateur"*. »

© Autorité de régulation des télécommunications

Enfin, l'augmentation du tarif des appels vers le service de « renseignements par opérateur » ne porte que sur un nombre limité d'appels par abonné. La consommation moyenne pouvant être estimée à environ cinq appels par an et par abonné, l'impact moyen de la hausse des tarifs est de l'ordre de 0,5 € par an et par abonné.

III. CONCLUSION

Au vu des éléments présentés par France Télécom dans sa décision tarifaire n° 2004169 soumise le 2 février 2005 et modifiée le 3 février, et compte tenu de l'existence d'un déficit d'exploitation selon les informations présentées par France Télécom et de l'impact moyen modéré sur les consommateurs, l'Autorité considère que la hausse des frais d'accès au service des « renseignements par opérateur » proposée par France Télécom, est conforme aux principes énoncés au I de l'article R. 20-30-11 du code des postes et communications électroniques.

En conséquence, l'Autorité ne s'oppose pas à la mise en œuvre des tarifs proposés par France Télécom et émet un avis favorable.

Le présent avis sera transmis pour information à France Télécom et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 3 février 2005,

Le Président

Paul Champsaur

© Autorité de régulation des télécommunications