

**Avis n° 2006-0726**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 12 septembre 2006**  
**relatif à la demande de la société Erenis**  
**de proposer une réduction tarifaire**  
**en application de l'article R.20-34, II du**  
**code des postes et des communications électroniques**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques, 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 ministre délégué à l'industrie du 20 avril 2006 fixant pour l'année 2006 le montant de la réduction tarifaire téléphonique pour certaines catégories de personnes au titre du service universel des communications électroniques ;

Vu le courrier de la société Erenis adressé conjointement à l'Autorité et au Ministre, reçu le 18 août 2006 en vue d'obtenir l'agrément du ministre chargé des communications électroniques, après avis de l'Autorité, pour proposer des tarifs sociaux en application de l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques ;

Vu le courrier de l'Autorité adressé à la société Erenis en date du 30 août 2006 et concernant une demande de complément d'informations sur le service téléphonique offert par ladite société ;

Vu les éléments de réponse transmis par la société Erenis par télécopies enregistrées respectivement les 5, 8 et 11 septembre 2006 ;

Après en avoir délibéré le 12 septembre 2006 ;

### **I. Les dispositions législatives et réglementaires applicables**

L'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques prévoit que le service universel des communications électroniques *"est fourni [par son ou ses prestataires désignés] dans des conditions tarifaires et techniques prenant en compte les difficultés spécifiques rencontrées dans l'accès au service téléphonique par certaines catégories de personnes en raison notamment de leur niveau de revenu ou de leur handicap"*. Selon l'article L. 35-3, d'autres opérateurs que le prestataire désigné du service universel ont également la possibilité de proposer à leurs clients de tels tarifs sociaux, expressément qualifiés de « prestations de service universel ».

En application du I de l'article R. 20-34, ces tarifs sociaux doivent se traduire par une réduction de la facture téléphonique des clients éligibles (« *les personnes physiques qui ont droit au revenu minimum d'insertion ou qui perçoivent l'allocation de solidarité spécifique ou l'allocation aux adultes handicapés* »), ci-dessous appelés ayants droit au tarif social « simple ».

La réduction de la facture téléphonique doit être majorée de 4 euros hors taxes par mois pour certains clients éligibles (« *les invalides de guerre cumulant le bénéfice des articles L. 16 et L. 18 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre dont les invalidités supplémentaires sont évaluées à 10 % pour le calcul du complément de pension prévu à l'article L. 16 dudit code, les aveugles de guerre bénéficiaires de l'article L. 18 du code précité et les aveugles de la Résistance bénéficiaires de l'article L. 189 du même code* »), ci-dessous appelés ayants droit au tarif social « majoré ».

Ce même article prévoit que les opérateurs proposant à leurs clients de tels tarifs sociaux bénéficient d'une compensation versée par le fonds de service universel égale au coût net généré par cette offre tarifaire.

L'opérateur qui souhaite proposer une offre de tarifs sociaux et ainsi bénéficier de la compensation du fonds de service universel doit suivre pour cela la procédure prévue au II du même article donnant lieu à avis de l'Autorité.

## **II. Sur la demande de la société Erenis**

La société Erenis a adressé le 18 août 2006, simultanément au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, une demande d'agrément afin de pouvoir proposer à ses abonnés une réduction de leur facture téléphonique, dans le cadre de l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques. Une telle offre permettrait à la société Erenis de bénéficier d'une compensation du fonds de service universel, conformément à l'alinéa I de l'article R. 20-34.

L'offre de tarifs sociaux de la société Erenis consisterait en une réduction tarifaire pour le tarif social « simple » de 3,26 euros hors taxes par mois par rapport au prix de l'abonnement de base, d'un montant de 4,10 euros hors taxes par mois. Selon Erenis, cette offre pourrait entrer en vigueur à compter de la date de réception du courrier de notification de son agrément par le Ministre. Des délais supplémentaires sont cependant à prévoir pour la mise en œuvre opérationnelle compte tenu de l'implication de différents intervenants dans le processus (organismes sociaux, prestataire chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction sociale tarifaire).

## **III. Sur les caractéristiques exigibles de la prestation de tarifs sociaux**

L'article L.32 du code des postes et communications électroniques définit le service téléphonique au public comme « *l'exploitation commerciale pour le public du transfert direct de la voix en temps réel entre utilisateurs fixes ou mobiles* ». Ainsi, comme tout opérateur de communications électroniques, entendu comme exploitant de réseaux de communications électroniques ouverts au public ou comme fournisseur de services de communications électroniques au public, la société Erenis est tenue notamment d'acheminer gratuitement les appels d'urgence.

Par ailleurs, au regard des dispositions rappelées ci-dessus des articles L. 35-1 et L. 35-3 du code, un service de téléphonie au public doit, pour être éligible aux tarifs sociaux, présenter des caractéristiques propres au service universel.

Aussi, le service proposé par la société Erenis, pour être éligible aux tarifs sociaux, doit notamment offrir :

- le respect d'une qualité de service minimale et la fourniture d'indicateurs permettant d'évaluer celle-ci ;
- un tarif abordable ;
- la possibilité d'accéder à l'Internet à bas débit.

## **IV. Sur l'analyse effectuée par l'Autorité de l'offre du service téléphonique proposé par la société Erenis**

### ***IV.1. Présentation succincte de l'activité d'Erenis***

Erenis, société créée en 2002, est déclarée auprès de l'ARCEP en tant qu'opérateur de communications électroniques, de réseau ouvert au public et de service téléphonique depuis octobre 2003.

L'offre de service téléphonique de la société Erenis est aujourd'hui disponible exclusivement à Paris et dans sa proche couronne et se déploie progressivement dans d'autres secteurs géographiques. La liste des zones géographiques où Erenis est disponible est accessible sur le site Internet d'Erenis ([www.erenis.fr](http://www.erenis.fr)) ou auprès de son service clients, domicilié 139, boulevard de Sébastopol, 75002 Paris.

Sur le plan des caractéristiques techniques du service, Erenis déploie un réseau de fibres optiques, indépendant de celui de France Télécom, pour raccorder directement certains immeubles de Paris et sa proche banlieue grâce au VDSL1 qui permet d'offrir à ses abonnés un débit de 50 Mbps. En outre, la capacité du réseau d'Erenis permet de diffuser simultanément des flux vidéo simples et des flux vidéo TVHD.

### ***IV.2. Sur le caractère abordable du tarif***

L'Autorité a analysé le caractère abordable des tarifs d'Erenis dans le cadre de son offre de téléphonie fixe, indépendamment de toutes les autres options souscrites. Les prestations prises en compte comprennent notamment les frais d'ouverture de dossier, les frais de raccordement, le montant de l'abonnement et les tarifs des communications facturées à la durée.

L'Autorité a relevé, dans le cadre de son analyse, qu'Erenis proposait gratuitement à ses abonnés les frais d'ouverture de dossier et de raccordement lors de la souscription de l'abonnement téléphonique. En outre, les services gratuits suivants sont proposés :

- facture détaillée ;
- transfert d'appel ;
- conversation à trois ;
- rappel sur occupation ;
- restriction d'appels sur appels (internationaux, nationaux, mobiles, et numéros « spéciaux » mettant en œuvre des mécanismes de reversement au destinataire final de la communication ou partiellement payés par celui-ci) ;
- restriction totale d'appels ;
- inscription à la liste « rouge » et la possibilité pour l'abonné de faire paraître gratuitement ses coordonnées partielles ou complètes à l'annuaire ;
- sur demande de l'abonné : les services de messagerie vocale ;
- sur demande de l'abonné : le mode secret permanent.

Par ailleurs, l'Autorité a noté que la souscription à certaines options payantes (par exemple les « numéros complices ») permettrait d'obtenir des réductions supplémentaires.

Dans son analyse du caractère abordable de ces tarifs de prestations de service universel, l'Autorité s'est plus particulièrement appuyée sur les éléments dont elle dispose pour juger les mêmes prestations offertes par France Télécom - opérateur actuellement prestataire du service universel - au titre du L.35-2 du code des postes et communications électroniques. En particulier, l'Autorité a notamment, pour ses calculs, retenu des profils de consommation moyenne d'abonnés résidentiels de cet opérateur pour le service téléphonique.

Au terme de son analyse, l'Autorité conclut au caractère abordable des tarifs de téléphonie fixe proposés par Erenis.

#### ***IV.3. Sur le respect des autres obligations***

Concernant les autres obligations inscrites au cahier des charges d'un opérateur, l'Autorité constate :

- que la société Erenis s'est engagée à respecter une qualité de service minimale et à fournir les indicateurs permettant d'évaluer celle-ci ; cependant, étant donnée la jeunesse de la société, il n'a pas été possible d'évaluer le niveau de la qualité du service actuellement délivré par Erenis ; aussi, sans préjuger de cette qualité, l'Autorité se doit de formuler des réserves en ce domaine ;
- que la société Erenis a fait état de la capacité de son service à acheminer gratuitement les appels d'urgence ;
- que la société Erenis a fait état de la capacité de son service à permettre l'accès à l'ensemble des numéros et notamment à ceux des services spéciaux ;
- que la société Erenis a fait état de la capacité de son service à permettre l'accès à l'Internet à bas débit.

En conséquence, au vu des informations transmises et sous réserve de vérifications potentielles ultérieures, le service de la société Erenis respecte les obligations concernées.

#### ***IV.4. Sur les autres caractéristiques du service d'Erenis***

L'Autorité a par ailleurs fait porter son attention sur l'information fournie aux abonnés d'Erenis et en particulier sur les conditions générales de vente ou contractuelles de la société.

##### ***IV.4.1 Concernant l'information des abonnés***

Suite aux éléments transmis par Erenis, l'Autorité considère que l'information des abonnés est globalement satisfaisante. Toutefois certains points appellent des améliorations (voir ci-dessous les réserves, recommandations et conclusions formulées).

##### ***IV.4.2. Concernant les modifications des conditions générales de vente ou contractuelles***

Dans le cadre de l'instruction, l'Autorité a pris note de la modification des dispositions qu'Erenis s'est engagée à apporter aux conditions générales de vente ou contractuelles destinées aux particuliers de l'article relatif à la parution à l'annuaire (article 3 (IV)) de façon à les mettre en conformité avec le code des postes et communications électroniques.

#### ***IV.5. Conclusion***

Au terme de cette analyse, il ressort que l'offre de service téléphonique proposé par la société Erenis et pour laquelle elle a formulé sa demande en vue d'offrir des tarifs sociaux peut être qualifiée de prestation de service universel au sens de l'article L. 35-3 (II) du code des postes et communications électroniques et du droit communautaire ; cette offre, sous réserve d'un avis favorable du Ministre, donnera droit à compensation par le fonds de service universel, conformément à l'article R. 20-34 du même code.

### **V. Compensation de la société Erenis par le fonds de service universel**

#### ***V.1. Rappel sur le mécanisme de compensation***

La prestation d'une offre de réduction tarifaire (dite « tarifs sociaux ») aux ayants droit par la société Erenis, conformément à l'article R. 20-34 du code, lui donne droit à une compensation annuelle par le fonds de service universel selon les règles suivantes.

La société Erenis sera compensée pour trois types de frais :

- la somme, sur l'année considérée, des réductions tarifaires effectivement consenties aux ayants droit aux tarifs sociaux « simple » ou « majoré », chaque réduction tarifaire mensuelle pour un abonné étant limitée au montant fixé par arrêté par le ministre délégué à l'industrie (voir ci-dessous) ;
- les frais de gestion versés par Erenis aux organismes sociaux mentionnés à l'alinéa I de l'article R. 20-34 et gestionnaires des prestations donnant droit aux tarifs sociaux ;
- et les frais de gestion versés par Erenis à l'organisme mentionné à l'alinéa I de l'article R. 20-34 et chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction tarifaire.

#### ***V.2. Sur le coût net de la réduction tarifaire***

L'arrêté du ministre délégué à l'industrie du 20 avril 2006 fixe à 4,21 euros hors taxes par mois par abonné pour 2006 le montant maximal de la compensation versée par le fonds de service universel aux opérateurs homologués pour offrir une réduction de l'abonnement au titre du tarif social « simple ». Ce montant maximal est porté à 8,21 euros hors taxes par mois par abonné pour 2006 pour les ayants droit au tarif social « majoré », en application du I de l'article R. 20-34, *en l'occurrence « les invalides de guerre cumulant le bénéfice des articles L.16 et L.18 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre dont les invalidités supplémentaires sont évaluées à 10% pour le calcul de la pension prévu à l'article L.16. dudit code, les aveugles de guerre bénéficiaires de l'article L.18 du code précité et les aveugles de la résistance bénéficiaires de l'article L.189 du même code ».*

La réduction proposée par Erenis aux ayants droit au tarif social « simple » (3,26 euros hors taxes par mois par abonné pour 2006) pourra donc être entièrement compensée par le fonds de service universel, sous réserve de l'application de la limite fixée au II de l'article R. 20-34.

En outre, il convient d'insister sur le fait que la société Erenis est tenue de faire bénéficier les ayants droit du tarif social « majoré » qui aboutit à un abonnement gratuit. La réduction alors consentie par Erenis (4,10 euros hors taxes par mois par abonné pour 2006) pourra, elle aussi, être entièrement compensée par le fonds de service universel, sous réserve de l'application de la limite fixée à l'alinéa III de l'article R. 20-34.

### ***V.3. Sur les frais de gestion des organismes sociaux et du gestionnaire du dispositif de réduction tarifaire***

Les organismes sociaux gestionnaires des prestations donnant droit aux tarifs sociaux doivent être remboursés de leurs frais de gestion relatifs à la mise en œuvre des tarifs sociaux. Le fonds de service universel ne pouvant créditer directement ces organismes, il reviendra à la société Erenis de s'acquitter de ces frais auprès de ces organismes sociaux, dans le cas d'un avis favorable du Ministre. A cette condition, la société Erenis pourra prendre en compte ces frais de gestion dans l'évaluation du coût net de sa prestation de tarifs sociaux qui sera compensée par le fonds de service universel.

Dans ces conditions, les frais de gestion ainsi générés par l'envoi des attestations par les organismes sociaux seront facturés par ceux-ci au prestataire, chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction tarifaire, qui les répercutera à Erenis au *pro rata* de sa part dans le nombre total des ayants droit.

De même, la société Erenis pourra prendre en compte, dans l'évaluation du coût net de sa prestation de tarifs sociaux qui sera compensée par le fonds de service universel, le coût de la prestation que le prestataire, mentionné à l'alinéa I de l'article R. 20-34 et chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction tarifaire, lui facturera.

### ***V.4. Sur la déclaration par Erenis préalable à sa compensation par le fonds de service universel***

Pour bénéficier de la compensation du fonds de service universel, Erenis devra communiquer chaque année à l'Autorité :

- le détail par mois du nombre d'ayants droit ayant bénéficié du tarif social « simple » ou du tarif social « majoré » ainsi que le montant hors taxes et par mois des réductions accordées ;
- le montant des frais payés aux organismes sociaux ;
- et le montant des frais payés au prestataire chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction tarifaire.

Ces données devront pouvoir être auditées.

### ***V.5. Compensation par le fonds de service universel***

Il résulte de la lecture combinée des dispositions des articles L.35-3 (II) et R.20-34 (I) du code des postes et communications électroniques que, suite à l'évaluation définitive du coût net du service universel relatif à l'année 2006, qui sera effectuée au plus tard le 30 avril 2008, ainsi que pour les évaluations des exercices suivants pendant la durée de prestation de tarifs sociaux par la société Erenis, compte tenu des prévisions de chiffre d'affaires communiquées par Erenis, inférieur à l'abattement de 5 millions d'euros pour l'année 2006, la société Erenis pourrait prétendre, sous réserve d'un avis favorable du Ministre, à une contribution créditrice vis-à-vis du fonds de service universel, correspondant au coût de sa prestation de tarifs sociaux diminuée de son éventuelle contribution débitrice au fonds de service universel.

## VI. Réserves, recommandations et conclusion

En matière de transparence de l'information des utilisateurs, l'Autorité souhaite que certains éléments soient communiqués de façon plus explicite, notamment dans la grille tarifaire ou dans tout autre document remis à l'abonné ; ainsi, les libellés et les conditions de facturation des rejets bancaires, des frais pour incident de paiement, des frais d'impayés, de gestion et d'ouverture devront être précisés de façon plus explicite. Erenis devra aussi lister les services gratuits inclus dans l'abonnement. Par ailleurs, en cas d'éventuelles modifications, suspensions ou suppressions des frais de dossier, des frais de raccordement, du montant de l'abonnement et des tarifs de communications, Erenis devra veiller au respect de ses obligations conformément aux conditions prévues par le code des postes et communications électroniques, notamment aux articles L. 33-1 n) I et D. 98 -12 pour l'information relative aux conditions contractuelles de la fourniture du service et de protection des consommateurs, ainsi que par le code de la consommation, et notamment à ses articles L.121-83 à L.121-85.

En matière de lisibilité tarifaire, la grille tarifaire d'Erenis pourrait utilement rappeler les principes de facturation :

- d'un prix par minute après la mise en relation différent selon la nature des appels :
  - appels locaux, nationaux et internationaux vers fixe ;
  - appels locaux et nationaux vers les mobiles (Orange, SFR et Bouygues) ;
  - appels internationaux vers les mobiles (Orange, SFR et Bouygues).

Le tableau ci-dessous résume les tarifs de mise en relation selon la nature des appels :

Appels locaux, nationaux et internationaux vers fixe	0,12 €
Appels locaux et nationaux vers les mobiles (Orange, SFR et Bouygues)	0,21 €
Appels internationaux vers les mobiles	0,12(*) €

(\*) pour les appels vers les mobiles, le prix à la minute est majoré de 0,25 €

- modulée en fonction des plages horaires pour les appels vers les mobiles des tarifs :
  - « heures pleines » pour les appels passés entre 8 heures et 21 heures 30,
  - « heures creuses » pour les appels passés en dehors de cette plage horaire.

Elle recommande par ailleurs que les montants proposés par Erenis dans le cadre de sa prestation de service universel, d'une part pour son abonnement et d'autre part pour les communications, ne soient pas révisés avant une durée d'un an.

L'Autorité souhaite attirer l'attention d'Erenis sur le fait qu'un avis favorable de l'Autorité et du Ministre sur sa demande relative à la prestation de tarifs sociaux implique que le service téléphonique proposé par Erenis respecte les obligations et caractéristiques qui incombent à tout prestataire d'un service universel téléphonique et notamment celles rappelées en III. En particulier, Erenis devra effectuer annuellement des mesures des indicateurs de qualité ci-dessous et communiquer les résultats de ces mesures conjointement au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

- délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau ;
- taux de défaillance par raccordement ;
- temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour suivant ;
- taux de défaillance des appels ;
- durée de l'établissement des appels ;
- précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture.

En outre, l'Autorité souhaite attirer l'attention d'Erenis sur le fait qu'elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'un droit d'accès au réseau intérieur des immeubles à usage collectif du fait de la fourniture d'une prestation de service universel en vertu des dispositions du code des postes et communications électroniques et de dispositions du code de la construction et de l'habitation.

Enfin, l'Autorité recommande au Ministre d'imposer à Erenis de lui communiquer ainsi qu'à l'Autorité, préalablement à sa mise en œuvre, toute évolution tarifaire. De la sorte, le Ministre pourrait envisager, sur la base de ses analyses ou en cas d'avis défavorable de l'Autorité d'abroger l'agrément.

## **VII. Conclusion**

L'Autorité émet un avis favorable à la réduction sociale tarifaire proposée par la société Erenis, dans le cadre de l'article R. 20-34, pour son service téléphonique disponible en région parisienne, sous les réserves exprimées précédemment.

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

Fait à Paris, le 12 septembre 2006

Le Président

Paul Champsaur