

Avis n° 06-0777
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 20 juillet 2006
sur la décision tarifaire n° 2006041 de France Télécom
relative à la commercialisation du service « Messagerie Vocale Enrichie »

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

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « le code »), et notamment ses articles L. 36-7, L. 38-1 et D. 315 ;

Vu la décision n° 05-0571 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 septembre 2005 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre ;

Vu le courrier de France Télécom reçu le 23 juin 2006 ;

Vu les éléments d'informations complémentaires transmis les 30 juin, 7 et 18 juillet 2006 ;

Après en avoir délibéré le 20 juillet 2006 ;

Conformément aux prescriptions de l'article D. 315 du code des postes et des communications électroniques et de la décision n° 05-0571 de l'Autorité, le dossier complet des tarifs des prestations soumis à communication préalable, comprenant les informations permettant de les évaluer ainsi que les éléments de l'offre correspondante, est transmis à l'Arcep au moins trois semaines avant la date prévue pour leur mise en œuvre.

En application des dispositions réglementaires précitées, l'Autorité dispose d'un délai de trois semaines pour s'opposer par une décision motivée à la mise en œuvre de ces tarifs à compter de la date de réception du dossier complet.

I. OBJET DE LA DECISION TARIFAIRE

I.1. Le contexte

Actuellement France Télécom commercialise gratuitement à ses abonnés un service de messagerie vocale nommé en métropole « la messagerie vocale de votre ligne France Télécom

3103 » accessible depuis la ligne analogique du client par le numéro 3103 en métropole. Dans les DOM l'accès à la messagerie vocale s'effectue via le numéro 3125.

La messagerie s'active lorsque le client ne répond pas à l'appel de son correspondant ou lorsque la ligne est du client est occupée.

Le prix du service « la messagerie vocale de votre ligne France Télécom », via le 3103, depuis la ligne disposant du service est gratuit.

A distance c'est à dire depuis une autre ligne fixe via le 3203, le prix est de 8,4 c€ hors taxes par minute indivisible, sans modulation horaire, limité à la France métropolitaine

I.2. La décision tarifaire n° 2006041

La présente décision tarifaire a pour objet la commercialisation en métropole et dans les DOM du service « Messagerie Vocale Enrichie » accessible depuis la ligne analogique du client par le numéro 3103.

Le service « Messagerie Vocale Enrichie » permet d'associer à la ligne téléphonique analogique du client, désignée lors de la souscription au service, une messagerie vocale évoluée. Elle donne également la possibilité de consulter et de gérer ses messages vocaux depuis une messagerie électronique grâce à l'activation d'une fonctionnalité permettant de faire converger cette messagerie électronique et l'accès vocal sur lequel est rattaché la « Messagerie Vocale Enrichie ».

Les fonctionnalités offertes sont les suivantes :

- ✓ Service de messagerie vocale
 - enregistrement des appels déposés
 - consultation des messages déposés
 - notification visuelle et sonore des messages déposés
 - notification d'appel par SMS de la réception d'un message
 - option télécopies : réception de télécopies sur messagerie vocale
- ✓ Fonctions spécifiques
 - rappel automatique du déposant (par appui sur une touche du poste téléphonique)
 - fonctionnalités de reconnaissance vocale sur les fonctions de navigation du menu de la messagerie
 - convergence avec la messagerie Internet, si son activation souhaitée par le client : celui-ci pourra consulter sur son webmail les messages vocaux déposés sur sa ligne fixe analogique et accéder à l'information du nombre de messages électroniques non lus à partir de sa « Messagerie Vocale Enrichie »

Cette offre est proposée aux clients titulaires d'un contrat d'abonnement analogique seul d'une part, et aux clients titulaires d'un contrat d'abonnement analogique et d'un contrat Orange Internet (si son activation souhaitée par le client) d'autre part.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans période d'abonnement minimale.

La « Messagerie Vocale Enrichie » est incompatible avec chacune des messageries vocales 3103 et 3125 actuellement commercialisées.

Par ailleurs, France Télécom a informé les différents fournisseurs d'accès à Internet¹ (FAI) de son intention de commercialiser une messagerie vocale offrant un accès par Internet aux utilisateurs du webmail. Elle a proposé aux FAI d'engager des discussions pour permettre à leurs clients Internet d'accéder au service « Messagerie Vocale Enrichie » de France Télécom.

I.2.1 La tarification

Le prix mensuel d'abonnement au service « Messagerie Vocale Enrichie » est de 1,25 € hors taxes. Il est appliqué la gratuité de l'abonnement au service pour le premier mois de souscription.

I.2.1.1 Prix des options de consultation et de gestion

Le prix du service « Messagerie Vocale Enrichie », via le 3103, depuis la ligne disposant du service est gratuit.

La « Messagerie Vocale Enrichie » sera consultable à distance, c'est à dire depuis une autre ligne fixe, en composant le numéro géographique de la ligne bénéficiant de la messagerie. Le prix sera celui de la communication dans la relation considérée² fixé au catalogue des prix.

I.2.1.2 Prix des options associées (fonctions payantes)

La notification de message par SMS sur mobile est facturée à l'acte : 0,17 € hors taxes.

Le prix du rappel du déposant automatique est celui de la communication dans la relation considérée fixé au catalogue des prix.

II. ANALYSE DE L'AUTORITE

Des services de messagerie évoluée, avec des fonctionnalités enrichies et la convergence avec Internet sont actuellement proposés par les opérateurs mobiles et les opérateurs de VoIP. La messagerie est souvent incluse dans les forfaits commercialisés par ces opérateurs.

En Europe l'opérateur BT commercialise déjà trois services de messageries évoluées liées au réseau téléphonique commuté, dont les prix d'abonnement s'échelonnent de 1,5 € à 3 €.

L'offre de France Télécom de messagerie évoluée introduit notamment la fonction de convergence de la messagerie vocale de la ligne analogique fixe avec la messagerie Internet.

¹ Free SAS, T-Online France, AOL Europe Services, Télécom Italia, Télé 2 France et Neuf Telecom.

² Depuis la métropole, les DOM ou l'international

L'Autorité note que France Télécom a informé au mois de mai les différents FAI de son intention de commercialiser une messagerie vocale offrant un accès Internet aux utilisateurs du webmail, ce qui garantit le respect du principe de non-discrimination.

Les risques concurrentiels potentiels du lancement d'un tel service sont *a priori* réduits compte tenu du fait que l'offre est reproductible³ dans le cadre de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST), offre de nature à permettre l'apparition de services de messageries concurrents à celui de France Télécom.

L'Autorité note également que France Télécom propose à travers la VGAST aux opérateurs alternatifs qui le souhaiteraient une offre de gros du service de messagerie vocale à un tarif de 0,27 € hors taxes par mois.

III. CONCLUSION

Compte tenu des éléments d'analyses présentés *supra*, l'Autorité ne s'oppose pas à la mise en œuvre des tarifs proposés par France Télécom et émet un avis favorable sur cette décision tarifaire.

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

Fait à Paris, le 20 juillet 2006,

Le Président,

Paul Champsaur

³ par le biais des options « Renvoi conditionnel d'appel sur non réponse ou occupation » et « Notification de message » disponibles gratuitement dans l'offre VGAST