

Avis n° 2008-0514
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 13 mai 2008
relatif à la demande de la société TLIC
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 26 février 2007 fixant pour l'année 2007 le montant mensuel de la réduction tarifaire téléphonique pour certaines catégories de personnes au titre du service universel des communications électroniques ;

Vu le courrier de la société TLIC adressé conjointement à l'Autorité et au Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, reçu le 15 avril 2008 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 les éléments complémentaires transmis par la société TLIC enregistrés respectivement le 16 avril 2008 et le 7 mai 2008 ;

Après en avoir délibéré le 13 mai 2008 ;

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 "*. Selon l'article L. 35-3 du code des postes et des communications électroniques, 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 du code des postes et des communications électroniques, 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. La demande de la société TLIC

II.1. Présentation succincte de l'activité de TLIC

La SAS TLIC, immatriculée le 21 janvier 2008 au RCS d'Annonay sous le n° 502 120 686 est déclarée auprès de l'Autorité en tant qu'opérateur de communications électroniques, de réseau ouvert au public et de service téléphonique depuis le 15 février 2008. Elle utilise les infrastructures déployées par la sociétés Mecerlec Télécoms Ile-de-France, immatriculée le 21 mars 2006 au RCS d'Annonay sous le n° 489 316 661.

La société TLIC est filiale de Mecerlec Télécoms, filiale elle-même de Mecerlec, au même titre que Mecerlec Télécoms Ile-de-France.

La société TLIC prévoit de démarrer ses activités à compter du 1^{er} juillet 2008. Le réseau de Mecerlec Télécoms Ile-de-France s'appuie sur la délégation de service public (DSP) qui lui a été attribuée par le Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Electricité et les Réseaux de Communication (SIPPEREC), qui a engagé en 2002, en partenariat avec EDF et plusieurs opérateurs de télécommunications, un programme d'expérimentations destiné à valider la pertinence au plan technique et économique de la technologie des courants porteurs en ligne (ci-après « CPL ») afin de mettre en œuvre des services de communications électroniques sur le réseau de distribution publique d'électricité. Cette délégation couvre 86 communes d'Ile-de-France (Hauts de Seine, Seine Saint-Denis, Val-de-Marne, Val d'Oise et Yvelines), avec un calendrier de déploiement précis, prévoyant un total de 1 549 212 prises au bout de la sixième année ; la liste des adresses éligibles sera mise à jour au fil du déploiement et sera consultable sur le site Internet de TLIC (www.tlic.fr).

Mecerlec Télécoms avait présenté sa candidature à cette délégation de service public dans le cadre de son activité d'équipementier de réseaux électriques et de communications électroniques lorsqu'il a décidé d'investir la technologie du « CPL ».

La mission de Mecerlec Télécoms consiste dans la construction d'un réseau d'accès de communications électroniques à partir du réseau électrique de distribution dont les collectivités sont propriétaires et notamment dans :

- l'installation d'équipements « CPL » dans les postes de transformation et les colonnes montantes des immeubles,
- l'exploitation du réseau de télécommunications ainsi constitué,
- et la commercialisation de cette capacité de transport auprès des fournisseurs de services (voix sur IP et/ou Internet haut débit, services aux collectivités).

Le service est accessible au moyen d'un boîtier qui permet systématiquement l'accès Internet. Sur demande de l'abonné (option gratuite), celui-ci peut disposer de l'accès Internet, de type aDSL, proposant des débits de 2Mbps.

II.2. La technologie utilisée par TLIC

L'article L.32 du code des postes et des 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* ».

La société TLIC utilisera la technologie du « CPL » pour transmettre ses appels. Cette technologie fait l'objet d'un processus de standardisation au sein de l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers* (IEEE). Pas encore utilisée en France, cette technologie l'est déjà par certains opérateurs européens comme Vype à Mannheim en Allemagne ou encore Epresa à Puerto Real en Espagne, où les déploiements n'ont identifié aucun risque particulier.

EDF a réalisé des tests de la technologie « CPL » à Courbevoie qui se sont révélés concluants, le risque identifié étant celui d'une éventuelle défaillance matérielle. L'ensemble des équipements de TLIC installés dans les postes de transformation et les colonnes montantes des immeubles ont fait l'objet d'une homologation par EDF comme l'attestent les pièces envoyées par TLIC enregistrées par l'Arcep le 16 avril 2008. TLIC assurera le service téléphonique au moyen d'un boîtier grâce à la plateforme VoIP de Direct Centrex, qui est déjà opérationnelle.

II.3. Les réductions tarifaires pratiquées par TLIC

La société TLIC a adressé le 15 avril 2008, simultanément au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, une demande d'homologation 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 TLIC de bénéficier d'une compensation du fonds de service universel, conformément à l'alinéa I de l'article R. 20-34.

Alors que TLIC proposera son offre d'abonnement téléphonique au tarif de 15,89 euros TTC à ses abonnés ne bénéficiant pas d'un tarif social, elle souhaite proposer l'abonnement au tarif de 5,90 euros TTC à ses abonnés bénéficiant du tarif social « simple », soit une réduction de 9,99 euros TTC par mois par rapport au prix de l'abonnement de base, et au tarif de 1,12 euros TTC à ses abonnés bénéficiant du tarif social « majoré », soit une réduction de 14,77 euros TTC par mois par rapport au prix de l'abonnement de base.

L'offre générale de TLIC en téléphonie fixe est orientée autour de l'achat de recharges de communications prépayées, afin de faciliter la maîtrise des dépenses des abonnés.

En outre TLIC souhaite proposer à ses abonnés bénéficiant d'un tarif social une option facturée à 1 euro TTC par mois qui permet d'appeler des postes fixes en France métropolitaine dans la limite de 4 heures par mois.

TLIC propose également à chacun de ses clients en option gratuite un accès Internet de type aDSL. Dans le cadre de cette offre, le bénéficiaire peut acheter en ligne ou dans les centres de

distribution TLIC des coupons de recharge. A titre indicatif, un coupon de 1 Go valable trois mois est facturé 4 euros TTC.

TLIC prévoit 760 bénéficiaires au titre de la réduction sociale après 12 mois d'activité, puis 6 500 après 24 mois et 16 800 après 36 mois.

III. L'analyse effectuée par l'Autorité de l'offre de service téléphonique proposée par la société TLIC

III.1. Les obligations relatives au métier d'opérateur

Sur les conventions d'interconnexion avec les différents opérateurs

Pour fournir les services de téléphonie TLIC a prévu d'utiliser une plateforme de Voix sur IP déjà opérationnelle, celle de Direct Centrex.

Direct Centrex dispose aujourd'hui d'une convention d'interconnexion avec France Télécom. C'est sur les conventions d'interconnexion existantes et futures de Direct Centrex que TLIC s'appuiera pour permettre à ses abonnés de bénéficier de services de communications électroniques.

Le routage des appels internationaux est réalisé par au moins deux fournisseurs lorsque cela est possible.

Direct Centrex prévoit des connexions avec d'autres opérateurs dès lors que les volumes de trafic des clients de TLIC le justifieront.

Sur l'information des abonnés

L'Autorité a par ailleurs apporté une attention particulière à l'information fournie aux abonnés de TLIC, notamment dans les conditions générales d'abonnement applicables à la clientèle résidentielle.

Suite aux éléments transmis par TLIC, 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).

Sur les impayés

A l'article 8.3 de son projet de conditions générales de vente, TLIC précise les frais liés aux impayés, dans le cas de rejets bancaires, ou d'accidents de paiements.

Ce même article dispose qu'en cas d'impayé, TLIC continuera de fournir un service restreint permettant de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence, et ce durant 30 jours, conformément aux obligations qui s'imposent à tout opérateur.

Sur le respect des autres obligations

Concernant les autres obligations s'imposant à tout opérateur, l'Autorité constate :

- que la société TLIC a fait état de la capacité de son service à acheminer gratuitement les appels d'urgence ;
- que la société TLIC 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 nationaux ;
- que la société TLIC a fait état de la capacité de son service à permettre l'accès à l'Internet à bas débit.
- que la société TLIC s'engage à respecter les obligations réglementaires en matière de portabilité. Elle s'engage à facturer les coûts de portabilité à hauteur de 24€ TTC qui correspondent aux frais supportés par l'opérateur, conformément aux dispositions réglementaires applicables en la matière.

En conséquence, au vu des informations transmises et sous réserve d'éventuelles vérifications ultérieures, le service de la société TLIC respecte les obligations concernées.

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

III.2. Les obligations relatives au prestataire de tarifs sociaux

Sur les services fournis

Conformément aux obligations qui s'imposent à tout prestataire de tarifs sociaux, TLIC fournira le service téléphonique et un accès Internet, en l'occurrence un accès à haut débit, et ce avec un engagement de qualité de service. TLIC déclare que le taux de disponibilité garanti est de 99,7%. Elle ajoute que la supervision du service téléphonique et Internet est assurée 24h/24, 7j/7 avec une garantie de rétablissement en moins de 4 heures, et inclut un contrôle permanent des alimentations et connexions au réseau. En outre, l'article 15 du « Projet de Conditions Générales d'Abonnement de TLIC applicables à la clientèle résidentielle » précise que TLIC met à la disposition du client un service d'assistance commerciale et technique par téléphone, sur le site « <http://www.tlic.fr> » ou par courrier postal.

La société TLIC s'est engagée à respecter une qualité de service minimale et à fournir les indicateurs permettant d'évaluer celle-ci ; cependant, compte tenu du fait que TLIC démarre son activité, l'Autorité ne peut évaluer le niveau de qualité de service délivré par TLIC ; aussi, sans préjuger de cette qualité, l'Autorité se doit de formuler des réserves sur ce domaine.

Sur le caractère abordable du tarif

L'Autorité a analysé le caractère abordable des tarifs de TLIC 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.

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 de l'article L.35-2 du code des postes et des communications électroniques.

Chez TLIC, le cumul des frais d'ouverture de dossier, de raccordement téléphonique/Internet et de déplacement de technicien s'élève à 84 euros alors qu'il s'élève à 55 euros chez France Télécom.

Les tarifs d'abonnements proposés par TLIC sont légèrement inférieurs à ceux proposés par France Télécom : respectivement 15,89 euros TTC par mois, 5,90 euros TTC et 1,12 euros TTC pour l'abonnement standard, l'abonnement social simple et l'abonnement social majoré contre 16 euros TTC par mois, 6,49 euros TTC et 1,71 euros TTC chez France Télécom.

La société TLIC a fourni dans sa demande d'homologation la grille tarifaire des communications qu'elle rendra publique lors de l'ouverture de ses services. Les coûts de connexion pour les appels vers les mobiles nationaux de TLIC sont inférieurs à ceux de France Télécom. Cependant, les tarifs à la minute à destination des opérateurs mobiles nationaux proposés par TLIC sont supérieurs à ceux proposés par France Télécom. A l'inverse, les communications vers les fixes nationaux et les numéros internationaux sont souvent facturées moins cher à la minute chez TLIC, tandis que les coûts de connexion sont plus élevés chez TLIC. La souscription de l'option offrant un forfait de 4 heures de communications vers les fixes locaux et nationaux pour 1 euro TTC par mois rend assez rapidement plus avantageuse l'offre de TLIC aux bénéficiaires de tarifs sociaux que son offre classique.

En outre TLIC inclut dans son abonnement :

- le détail des consommations en ligne ;
- l'option de présentation du numéro ;
- le suivi des crédits restant par appel, sur serveur vocal ;

L'Autorité a procédé à différents calculs en utilisant notamment les statistiques d'usage de consommation moyenne des abonnés résidentiels de France Télécom bénéficiant des tarifs de base du service universel.

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

Sur les impayés

L'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques précise qu'un service restreint pour les bénéficiaires de tarifs sociaux doit être maintenu pendant une année en cas de défaut de paiement.

Comme prévu à l'article L.35-1 aliéna 2 du CPCE, TLIC s'engage à maintenir pendant 1 an, en cas de défaut de paiement, un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence pour tout débiteur qui serait bénéficiaire de tarifs sociaux.

Au terme de cette analyse, il ressort que l'offre de service téléphonique proposée par la société TLIC 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'une homologation du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, donnera droit à compensation par le fonds de service universel, conformément à l'article R. 20-34 du même code.

IV. Compensation de la société TLIC par le fonds de service universel

IV.1. Rappel sur le mécanisme de compensation

La prestation d'une offre de réduction tarifaire (dite « tarifs sociaux ») aux ayants droit par la société TLIC, 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.

Sous réserve d'une homologation du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, la société TLIC 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 TLIC 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 TLIC 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.

IV.2. Le coût net de la réduction tarifaire

L'arrêté du ministre délégué à l'industrie du 26 février 2007 fixe à 4,21 euros hors taxes par mois par abonné pour 2007 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 2008 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 TLIC aux ayants droit au tarif social « simple » (8,35 euros hors taxes par mois par abonné pour 2008) pourra donc être compensée à hauteur de 4,21 euros par le fonds de service universel, sous réserve de l'application de la limite fixée au II de l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques.

En outre, il convient d'insister sur le fait que la société TLIC est tenue de faire bénéficier les ayants droit du tarif social « majoré » qui aboutit à un abonnement mensuel de 0,94 euro hors taxes. La réduction alors consentie par TLIC (12,35 euros hors taxes par mois par abonné pour 2008) pourra, elle être compensée à hauteur de 8,21 euros 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 du code des postes et des communications électroniques.

TLIC précise que toute modification des conditions tarifaires de l'offre de réduction sociale téléphonique sera préalablement communiquée au Ministre chargé des communications électroniques et à l'ARCEP, au moins 1 mois avant sa mise en œuvre, afin que ces Autorités soient en mesure d'apprécier le caractère abordable de ces nouvelles conditions de fourniture.

IV.3. 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 TLIC de s'acquitter de ces frais auprès de ces organismes sociaux, dans le cas d'une homologation du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi. A cette condition, la société TLIC 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 TLIC au *prorata* de sa part dans le nombre total des ayants droit.

De même, la société TLIC 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 du code des postes et des communications électroniques et chargé par les opérateurs de la gestion du dispositif de réduction tarifaire, lui facturera.

IV.4. La déclaration par TLIC préalable à sa compensation par le fonds de service universel

Pour bénéficier de la compensation du fonds de service universel, TLIC 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.

IV.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 des communications électroniques que, suite à l'évaluation définitive du coût net du service universel relatif à l'année 2008, qui sera effectuée au plus tard le 30 avril 2010, la société TLIC pourra prétendre 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. Il convient de noter que tant que le chiffre d'affaires pertinent pour la déclaration de service universel sera inférieur à l'abattement annuel de 5 millions d'euros, la contribution débitrice de la société TLIC sera nulle et la société TLIC sera compensée de l'intégralité de son crédit au titre des tarifs

sociaux ; dans le cas contraire, la société TLIC verra son crédit au titre des tarifs sociaux diminué de sa contribution débitrice, correspondant à la part de chiffre d'affaires excédant l'abattement de 5 millions d'euros multipliée par le taux de contribution (à titre indicatif 0,08% au titre de l'année 2006).

V. Réserves, recommandations et conclusion

TLIC n'a pas encore débuté son activité. Ainsi, les garanties données en matière de qualité de service ne peuvent être appréciées à l'aune d'une expérience passée. Le caractère novateur de la technologie « CPL », déployée par TLIC, est une seconde inconnue. L'Autorité constate par ailleurs que l'opérateur n'a pas été en mesure de lui fournir des informations comptables prévisionnelles sur ses perspectives d'activité.

Pour autant, ces incertitudes n'apparaissent pas constituer un motif suffisant pour s'opposer à la demande de TLIC, et ce d'autant que des éléments objectifs sur la fiabilité de l'activité lancée par TLIC sont présents :

- la délégation de service public attribuée à Mecerlec Télécoms sur le territoire du SIPPEREC dont TLIC est filiale ;
- la signature du contrat d'interconnexion avec Direct Centrex ;
- et la validation des équipements « CPL » de TLIC par EDF.

L'analyse du caractère abordable des tarifs, à laquelle il a été conclu positivement, a été menée sur la base tarifaire d'une mise en service nécessitant au plus un déplacement, celui-ci ne dépassant pas une demi-heure. Or des risques d'échecs ou de dépassement du délai standard sont, potentiellement, plus importants dans le cadre de cette offre novatrice et dans un contexte de déploiement d'un nouveau réseau. L'Autorité recommande donc au Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi de s'assurer que TLIC est prêt à s'engager à ce qu'aucun dépassement de frais ne soit porté à la charge des abonnés bénéficiaires de tarifs sociaux.

En matière de transparence de l'information des utilisateurs, l'Autorité note dans les conditions générales de vente un déficit d'information sur les montants facturés à l'abonné en cas de vol ou de perte de matériel (article 6-2) en cours de contrat et sur les causes et modalités de modification du numéro de l'abonné du fait de TLIC (article 4-1 des conditions générales de vente). Elle souhaite, sur ces éléments, attirer l'attention du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, qui pourrait exiger de TLIC des évolutions en la matière.

L'Autorité souhaite également attirer l'attention sur le fait qu'un avis favorable de l'Autorité et une homologation du Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la demande relative à la prestation de tarifs sociaux impliquent que le service téléphonique proposé par TLIC respecte les obligations et caractéristiques qui incombent à tout prestataire d'un service universel téléphonique et notamment celles rappelées en II. En particulier, TLIC devra effectuer 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.

L'Autorité sera particulièrement attentive au respect par TLIC de ces obligations.

En outre, l'Autorité souhaite attirer l'attention sur le fait que TLIC 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 des communications électroniques et de dispositions du code de la construction et de l'habitation.

Enfin, au vu de l'analyse tarifaire qu'elle a pratiquée, l'Autorité recommande au Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi de conditionner l'homologation de l'offre de TLIC à une absence d'augmentation de la grille tarifaire pendant une durée minimale à définir par le Ministre. L'Autorité rappelle par ailleurs, comme la société TLIC s'y est engagée dans sa demande, que toute modification des conditions tarifaires de l'offre de réduction sociale téléphonique devra être communiquée, préalablement à sa mise en œuvre, simultanément au Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et à l'Autorité de façon à ce qu'ils puissent apprécier le caractère abordable de ces nouveaux tarifs.

VI. Conclusion

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

Le présent avis sera transmis au Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et transmis pour information à la société TLIC.

Fait à Paris, le 13 mai 2008

Le Président

Paul Champsaur