

Décision n° 99-663 en date du 28 juillet 1999 de l'Autorité de régulation des télécommunications portant mise en demeure de France Télécom, en application de l'article L. 36-11 du code des postes et télécommunications, de se conformer aux obligations de publication de ses tarifs relevant de l'article 17.1 du cahier des charges annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996

L'Autorité de régulation des télécommunications,

Vu l'article 36-11 du code des postes et télécommunications,

Vu les articles L. 36-13, L.32-4 et L. 40 du code des postes et télécommunications,

Vu l'article 17.1 du cahier des charges de France Télécom, annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996,

Vu l'article 19 du règlement intérieur de l'Autorité de régulation des télécommunications, approuvé par la décision n° 99-528 de l'Autorité en date du 18 juin 1999,

Vu le courrier de l'association des opérateurs de services de télécommunications (AOST) reçu le 15 mars 1999,

Vu le courrier du directeur général de l'Autorité adressé à M. Michel Bon, Président de France Télécom, en date du 26 mai 1999, l'informant de la demande de sanction

Vu le courrier du directeur général de l'Autorité adressé à M. Patrice Chazerand, administrateur de l'AOST, en date du 26 mai 1999,

Vu la lettre de mission du rapporteur en date du 7 juin 1999, destinée aux agents de France Télécom, les informant du but de l'enquête réalisée par les fonctionnaires assermentés de l'Autorité,

Vu les procès verbaux des enquêtes réalisées le 8 juin 1999 par ces fonctionnaires, dans les agences commerciales "résidentiel" de Arcueil, Vitry sur Seine, Massy, Lille, Roubaix, Paris-Bastille, et dans les agences commerciales "professionnel" de Créteil-Soleil, Lille-Métropole, Paris-Opéra, Paris-Rivoli, sur la libre consultation du catalogue de France Télécom dans ses agences commerciales et ses points de contact avec la clientèle,

Vu le procès verbal de l'enquête réalisée le 16 juin 1999, dans les locaux de l'Autorité, sur l'accessibilité des tarifs de France Télécom par un moyen électronique,

Vu le courrier du rapporteur à M. Gérard Moine, directeur des relations extérieures de France Télécom, en date du 2 juillet 1999, invitant France Télécom à présenter ses observations,

Vu le courrier de Mme Dominique Varenne (France Télécom) au rapporteur, reçu le 17 juillet 1999,

M. François Lions, chef du service économie et concurrence, désigné comme rapporteur, entendu,

Après en avoir délibéré hors la présence du rapporteur et d'autres agents des services de l'Autorité,

1. Engagement de la procédure

L'Autorité a été saisie, par un courrier reçu le 15 mars 1999, d'une demande de sanction, présentée par l'Association des opérateurs de services de télécommunications (AOST) sur le fondement de l'article L. 36-11 du code des postes et télécommunications, au motif d'un manquement à l'obligation de libre accessibilité des tarifs de France Télécom, inscrite à l'article 17.1 de son cahier des charges annexé au décret n° 96-1225 du 27 décembre 1996. Cet article dispose : "*France Télécom établit un catalogue des prix pour le service universel et les services obligatoires. Ce catalogue est consultable librement dans les agences commerciales de France Télécom et les points de contact avec la clientèle, et est accessible à un tarif raisonnable par un moyen électronique.*"

De plus, et sans préjudice de dispositions particulières, notamment de l'article D. 370 du code des postes et télécommunications France Télécom prend les dispositions appropriées pour que tout nouveau tarif destiné à figurer dans le catalogue soit porté à la connaissance des utilisateurs au moins huit jours avant la date à partir de laquelle il s'applique."

Par courrier en date du 26 mai 1999 (réf. art/sj/99-303), le directeur général de l'Autorité a informé France Télécom de cette demande et a accusé réception de sa demande auprès de l'AOST (réf. art/sj/99-319).

Ces courriers indiquent que M. François Lions et Mme Françoise Laforge sont désignés respectivement rapporteur et rapporteur adjoint, afin de procéder à l'instruction de cette demande de sanction.

2. Enquête

Dans le cadre de cette instruction, et afin de constater si les manquements allégués par l'AOST étaient fondés, les rapporteurs ont diligenté des enquêtes, effectuées par eux-mêmes ainsi que par d'autres agents de l'Autorité assermentés au titre des articles L. 32-4 et L. 40 du code des postes et télécommunications. Ces enquêtes ont donné lieu à l'établissement des procès verbaux susvisés.

2.1. Enquête dans des agences commerciales de France Télécom

Le 8 juin 1999, des enquêtes ont été diligentées par des agents assermentés de l'Autorité dans 10 agences de France Télécom :

- 4 agences en Ile-de-France dont 3 "résidentiel" et 1 "professionnel" ;
- 3 agences à Paris dont 1 "résidentiel" et 2 "professionnel", l'une d'elles étant fermée au public depuis le 17 mai 1999, pour cause de restructuration du réseau commercial ;
- 3 agences dans la région Nord-Pas de Calais, dont 2 "résidentiel" et 1 "professionnel".

Les résultats de ces enquêtes portent donc sur 9 agences ; les procès verbaux signés par les enquêteurs et les agents de France Télécom ayant assisté à l'enquête sont disponibles ; une copie en a été laissée dans chaque agence.

Les enquêteurs avaient préalablement sélectionné une série de services correspondant aux tarifs devant être publiés, à savoir des tarifs relevant du service universel et des services obligatoires.

Ces enquêtes ne présentent donc pas un caractère d'exhaustivité, mais la concordance des situations observées permet d'observer, à ce stade, que les éléments recueillis sont représentatifs de l'accessibilité réelle des tarifs de France Télécom soumis à obligation de publication et d'accessibilité pour le public au titre de l'article 17.1 de son cahier des charges.

Il ressort de ces enquêtes que les tarifs de France Télécom ne sont librement consultables dans aucune agence.

Lorsque les informations sur les tarifs de France Télécom sont obtenues en agence, elles le sont exclusivement sur demande. Dans 4 agences sur 9 seulement, il a été possible d'obtenir directement l'intégralité des exemples tarifaires demandés de la part des agents commerciaux présents : dans 2 agences par consultation de la base de données NetBE et dans 2 agences sur demande d'un catalogue tenu à jour.

Ainsi, il est à constater que les obligations résultant des dispositions de l'article 17.1. du cahier des charges de France Télécom ne sont pas satisfaites dans les agences visitées par les enquêteurs de l'Autorité.

2.2. Enquête portant sur la publication des tarifs par des moyens électroniques, à un tarif raisonnable

Le 16 juin 1999, il a été procédé à une enquête sur la publication des tarifs de France Télécom par un moyen électronique, dans les locaux de l'ART et en présence d'un représentant de France Télécom, délégué à cet effet par la direction des relations extérieures.

L'enquête a porté sur les quatre serveurs de France Télécom publiant des tarifs de services:

- Télétel 36 11 ;
- Télétel 36 14 RLS ;
- Internet, www.francetelecom.fr ;
- Télétel 36 14 FT.

Il avait été procédé préalablement à une sélection de tarifs correspondants aux services dont les tarifs doivent être librement consultables au titre de l'article 17.1 du cahier des charges de France Télécom.

Il ressort de cette enquête que l'intégralité du catalogue papier n'est disponible sur aucun des services télématiques (Télétel ou Internet) accessibles au public. En outre, le croisement des informations disponibles sur chaque serveur ne permet pas d'accéder à l'ensemble des tarifs sélectionnés pour l'enquête ; notamment les services destinés aux entreprises, les services de liaisons louées et les services de transport de données (fournis par Transpac) ne sont pas présentés de façon exhaustive.

Ainsi, on observe que les obligations résultant des dispositions de l'article 17.1. du cahier des charges de France Télécom ne sont pas satisfaites en ce qui concerne leur accessibilité par un moyen électronique.

3. Observations de France Télécom

Par un courrier en date du 2 juillet, le rapporteur a communiqué copie des procès verbaux à France Télécom et a demandé à France Télécom de faire valoir ses observations dans un délai de 15 jours.

Par un courrier reçu le 16 juillet 1999, France Télécom fait valoir qu'elle estime satisfaire ses obligations réglementaires, mais se heurte à des difficultés techniques liées à la mise à jour du catalogue papier et des bases de données électroniques, compte tenu de l'évolution rapide des tarifs et des services. France Télécom reconnaît par ailleurs envisager pour l'avenir d'améliorer la diffusion de l'information tarifaire pour des raisons tant réglementaires que commerciales.

L'Autorité constate que France Télécom ne fait pas valoir d'observation, en ce qui concerne la situation présente constatée lors des enquêtes, sur le fait que les tarifs, relevant de l'article 17.1 de son cahier des

charges annexé au décret n° 96–1225 du 27 décembre 1996, ne sont pas librement accessibles dans ses agences , ni sur le fait que l'intégralité de ces tarifs ne sont pas accessibles par un moyen électronique, notamment les tarifs des services destinés par France Télécom aux entreprises.

4. Mise en demeure

L'Autorité estime donc que France Télécom ne satisfait pas aux obligations inscrites à l'article 17.1 de son cahier des charges et qu'il y a lieu de la mettre en demeure de s'y conformer dans un délai de trois mois.

Décide :

Article 1 : France Télécom est mise en demeure de se conformer aux obligations résultant des dispositions de l'article 17.1 de son cahier des charges annexé au décret n° 96–1225 du 27 décembre 1996 dans un délai de trois mois à compter de la notification de la présente décision.

Article 2 : La présente décision sera notifiée à France Télécom par le chef du service juridique.

Fait à Paris, le 28 juillet 1999

Le Président

Jean–Michel Hubert